

# Informe Anual 2010

## Responsabilidad Corporativa

BBVA, trabajamos  
por un futuro mejor  
para las personas



# Informe Anual 2010

## Responsabilidad Corporativa

# Índice

Este es el cuarto informe anual de Responsabilidad Corporativa (RC) de las empresas del Grupo BBVA en Chile y contiene información relativa al desempeño de las siguientes empresas: Banco BBVA Chile y sus filiales; BBVA Comercializadora Limitada; BBVA Servicios Corporativos; BBVA Seguros de Vida; AFP Provida; Forum Servicios Financieros en esta materia durante 2010. Como en el Informe de RC 2009, este año la información se ha plasmado siguiendo una estructura cuyo eje central son los asuntos considerados relevantes por nuestros grupos de interés. Este planteamiento permite centrar la discusión y afrontar con mayor claridad cuáles son nuestros principales compromisos y actuaciones. Este informe ha sido verificado por Deloitte de acuerdo al alcance expresado en el informe de revisión independiente. La información completa se puede encontrar en [www.bbva.cl](http://www.bbva.cl), [www.bbvaprovida.cl](http://www.bbvaprovida.cl) y [www.forum.cl](http://www.forum.cl) <<http://www.forum.cl/>>

**Deloitte.**

<b>3</b>	Perfil Grupo BBVA Chile	
<b>9</b>	Carta del Presidente	
<b>11</b>	Principios y Política de RC	
	Misión y visión .....	11
	Rentabilidad ajustada a principios .....	11
	La responsabilidad corporativa en BBVA .....	12
	Sistema y función de cumplimiento .....	13
	Sistema de gobierno corporativo .....	14
	Estándares de conducta y compromisos .....	16
<b>18</b>	Grupos de Interés	
	Análisis .....	18
	Diálogo .....	20
	Asuntos relevantes .....	21
	Asuntos sensibles .....	21
<b>22</b>	Educación Financiera	
	Educación previsional .....	22
	Adelante con tu futuro .....	23
<b>24</b>	Inclusión Financiera	
	Bancarización .....	24
	Microfinanzas .....	25
<b>26</b>	Banca Responsable	
	Finanzas responsables .....	26
	Orientación al cliente .....	29
	Recursos humanos .....	32
	Compras responsables .....	37
	Medio ambiente .....	38
<b>41</b>	Compromiso con la Sociedad	
<b>44</b>	Progresos 2010 y objetivos 2011	
<b>48</b>	Información Complementaria	

# Perfil Grupo BBVA Chile

El Grupo BBVA -entidad financiera global con una destacada posición en España y América Latina, y una creciente participación en Europa, Estados Unidos y Asia- tiene presencia en Chile a través de BBVA Inversiones Chile S.A., matriz de las sociedades pertenecientes al Grupo BBVA en Chile.

Para la realización del presente informe se han considerado las siguientes empresas: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (BBVA Chile) y sus empresas filiales: BBVA Asesorías Financieras S.A.; BBVA Corredores de Bolsa Limitada; BBVA Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A.; BBVA Asset Management Administradora General de Fondos S.A.; BBVA Corredora Técnica de Seguros Limitada y BBVA Factoring Limitada; Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A. (en adelante AFP Provida); Forum Servicios Financieros S.A. (en adelante Forum), BBVA Comercializadora Limitada,

BBVA Seguros de Vida y BBVA Servicios Corporativos. La sede principal del Grupo BBVA en Chile está ubicada en la ciudad de Santiago, en Avenida Pedro de Valdivia 100, comuna de Providencia.

AFP Provida, es la administradora líder del sistema previsional chileno con 3,6 millones de afiliados, entre trabajadores dependientes e independientes, los que representan una participación de mercado de 40,7%, y una cartera administrada de 44.137 millones de dólares (cifras a diciembre de 2010). Cuenta con 59 centros de servicio distribuidos a nivel nacional y su sede principal se encuentra en Santiago. Su oferta de productos abarca tanto el ahorro previsional obligatorio como el ahorro voluntario.

La estructura de propiedad de AFP Provida es la siguiente: Grupo BBVA, a través de BBVA Inversiones Chile S.A., (51,62%); The Bank of New York, (22,62%); Larraín Vial Corredora de Bolsa, (6,43%);

## Principales Hitos del Grupo BBVA en Chile en el 2010



Aplicación de nuevo modelo de negocio, cuyo objetivo es dar un salto en términos de productividad, servicing y calidad

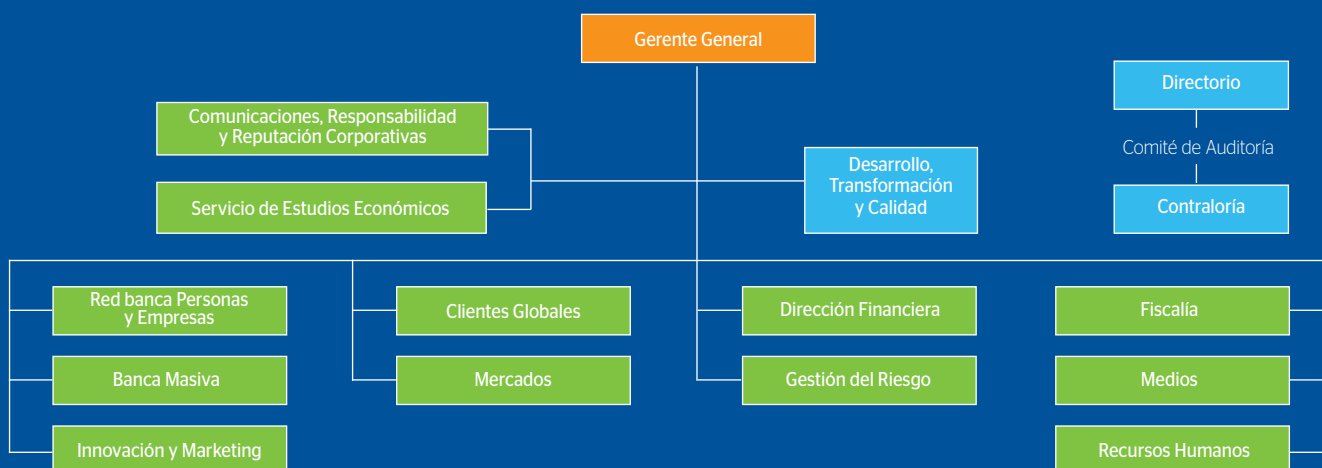


Apertura de 40 nuevas sucursales de BBVA Chile



Reconocimientos en Responsabilidad Corporativa

## Estructura BBVA Chile



y otros 1.786 accionistas, (19,33%). Más información en [www.bbvaaprovida.cl](http://www.bbvaaprovida.cl).

BBVA Chile es el quinto banco privado del mercado con una cuota en colocaciones 7,26% (cifra a diciembre de 2010). El Banco mantiene una orientación universal, es decir, sus negocios se dirigen a todos los segmentos del mercado (desde empresas corporativas de escala internacional a pequeñas empresas además de todo el segmento de personas) y cuenta con una red de sucursales de 108 oficinas con su sede principal en Santiago. Sus principales accionistas son el Grupo BBVA, (68,2%); Grupo José Said, (16,3%); Grupo Jaime Said, (12,4%) y Grupo Sumar, (2,9%).

BBVA Chile cuenta con 471 personas subcontratadas, quienes se desempeñan en labores de telemarketing, red INP y red Express. Más información en [www.bbva.cl](http://www.bbva.cl).

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

BBVA Comercializadora Limitada, controlada en un 100% por el Grupo BBVA, es una empresa de fuerza de venta que

Antecedentes relevantes Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (cifras consolidadas)			
	2010	% crec.	2009
<b>Balance (millones de Ch\$)</b>			
<b>Activo Total</b>	<b>7.406.967</b>	<b>8,8%</b>	<b>6.809.656</b>
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	5.347.209	12,8%	4.741.368
Depósitos y otras obligaciones a la vista	886.430	23,4%	718.279
Depósitos y otras captaciones a plazo	3.290.852	5,5%	3.118.957
<b>Patrimonio</b>	<b>498.575</b>	<b>3,8%</b>	<b>480.217</b>
<b>Cuenta de resultados (millones de Ch\$)</b>			
Ingreso neto por intereses y reajustes	146.789	43,7%	102.181
Total Ingresos Operacionales	289.242	2,6%	281.914
Resultado Operacional	50.966	-36,7%	80.576
Resultado antes de impuesto a la renta	51.185	-36,6%	80.687
<b>Utilidad Consolidada del Ejercicio</b>	<b>48.282</b>	<b>-29,0%</b>	<b>68.030</b>
<b>Índices de Rentabilidad</b>			
Rentabilidad sobre Capital y Reservas	10,39%	-	15,72%
Rentabilidad sobre Activos Totales	0,65%	-	1,00%
<b>Ratios de Capital (5) Normativa BIS</b>			
Patrimonio Efectivo/ Activos Ponderados	12,91%	-	13,97%
<b>Capital Básico/ Activo Total</b>	<b>6,20%</b>	<b>-</b>	<b>6,46%</b>
<b>Otros Datos</b>			
Número de Empleados	2502	7,4%	2.330
Número de Oficinas	108	10,2%	98
Número de cajeros automáticos	429	0,5%	427
Cajas Auxiliares	101	0,0%	101

actúa por cuenta de terceros en las gestiones necesarias para la colocación de todo tipo de productos y servicios que dichas instituciones le encarguen. Por cuenta de BBVA Chile, BBVA Comercializadora Limitada realiza gestiones para la colocación de productos de activos (créditos de consumo, cuenta corriente, tarjetas de crédito e hipotecario) tanto a nivel de empresas como de personas naturales.

# Sucursales BBVA

## GENTE BBVA: Bandera 287 2do piso

BILBAO: Bilbao 4038

CANTAGALLO: Av. Las Condes 12207

EL BOSQUE: EL Bosque 95

EL FARO: Av. Apoquindo 5680

ISIDORA GOYENECHEA: Isidora

Goyenechea N° 2880

LA DEHESA: Av. La Dehesa 457, Lo Barnechea

LAS CONDES: Av. Las Condes 8642

LO CASTILLO: Av. Vitacura 3790

LOS COBRES: Av. Vitacura 6715

LOS DOMINICOS: Av. Apoquindo N° 8375

LOS LEONES: Av. Providencia 2335

LOS TRAPENSES: Av. Los

Trapenses 3023, local 6-7

PADRE HURTADO: Av. Padre Hurtado 1389

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

PLAZA PEDRO DE VALDIVIA:

Av. Pedro de Valdivia 1718

PROVIDENCIA: Av. 11 Septiembre 2045

STA. M. DE MANQUEHUE: Sta. Ma. de

Manquehue 6902, local 16-18-19

TOMÁS MORO: Av. Cuarto Centenario 7393

MALL PASEO LOS DOMINICOS:

Camino El Alba 11969, local 310

NUEVA LAS CONDES: Av. Presidente

Riesco 5435 Local 2 y 3

AHUMADA: Ahumada 158

ALTO FLORIDA: Av. La Florida 9261

FRANKLIN: San Diego 2168

HUÉRFANOS: Huérfanos 1234

LA FLORIDA: Av. Vicuña Mackenna 7438

LA REINA: Aguas Claras 1655

MIRAFLORES: Miraflores 399, local 1-A

MONEDA: Moneda 906

ÑUÑO: Irarrázaval 2711

PARQUE FORESTAL: San Antonio 735

PLAZA EGAÑA: Av. Irarrázaval 5442

PLAZA ITALIA: Av. Libertador

BO'Higgins 108, local 105

PLAZA VESPUICIO: Av. Vicuña

Mackenna Oriente 7116

PUENTE ALTO: Av. Concha y Toro 640

RODRIGO DE ARAYA: José

Pedro Alessandri 2400

SAN DIEGO: San Diego 601

SAN PABLO: San Pablo 3190

SANTA ELENA: Santa Elena 2235

TAJAMAR: Providencia 1082

VICUÑA MACKENNA: Vicuña Mackenna 888

ALAMEDA: Av. Libertador BO'Higgins 2682

ARAUCO MAIPÚ: Av. Vespucio 399, local 1

BANDERA: Bandera 287

CERRILLOS: Pedro Aguirre Cerda 5819

LO VALLEDOR: Av. Cerrillos 4030, local 10

MALL PLAZA OESTE: Av. Américo

Vespucio Sur 1501, local 1001

LOS ANDES: O'Higgins 358

MAIPÚ: 5 de Abril 98

GRAN AVENIDA: Av. José Miguel Carrera 5171

LA BOLSA: Moneda 1096

EL LLANO: El Llano Subercaseux 3259

MELIPILLA: Merced 711 - Melipilla

PANAMERICANA: Av. Américo Vespucio 2930

RANCAGUA: Calle O' Carrol 456

RANCAGUA CARRETERA DEL COBRE:

Carretera Frei Montalva 340 loc. 9

SAN ANTONIO: Av. Barros Luco 1732

SAN BERNARDO: Av. Colón 718

SAN FELIPE: Calle Arturo Prat 83

SAN FERNANDO: Libertador B. O'Higgins 570 A

PATRONATO: Santa Filomena 540

SANTA CRUZ: Rafael Casanova 33

TALAGANTE: O'Higgins 793

CIUDAD EMPRESARIAL: Santa Clara 301,

local 1801 y 2801, C. Empresarial

MATÍAS COUSIÑO: Moneda 967

MALL PLAZA NORTE: Av. Américo Vespucio

1737 locales 196-200-204-208

PEÑALOLÉN: Av. Consistorial 2701

MAIPÚ PAJARITOS: Av. Pajaritos 2626

ESCUELA MILITAR: Av. Apoquindo

4501 locales 2 y 3

NUEVA LA DEHESA: Av. La Dehesa 1939

CHICUREO: Av. Colina Sur 14600

ESCUELA MILITAR: Av. Apoquindo

4501 locales 2 y 3

PROVIDENCIA SANTA MAGDALENA:

Av. Santa Magdalena 187

WORLD TRADE CENTER: Av. Vitacura 2736 local 103

EL GOLF: Av. Apoquindo 3640

ESTORIL: Av. Estoril 200, local 4, Las Condes

NUEVA COSTANERA: Isidora Goyenechea

2800 Piso 7 Las Condes

LA BOLSA PREMIUM: Moneda 1096, 4to piso

PROVIDENCIA: La Concepción 46 piso 2

VIÑA DEL MAR PREMIUM: 13

Norte 853 oficina 602-603

## SUCURSALES REGIONES

ANTOFAGASTA: San Martín 2688

ANTOFAGASTA PARQUE BRASIL: José

Miguel Carrera 1613, Antofagasta

MALL ANTOFAGASTA: Balmaceda

2355 local 1B, Mall Pza. Antofagasta

ARICA: 21 de Mayo 402

IQUIQUE: Plaza Prat 594

IQUIQUE CAVANCHA: Tadeo Haenke

N°1706, Plazuela Los Héroeos, Iquique

CALAMA: Sotomayor 1919

MALL CALAMA: Balmaceda 3242 local 114

CHORRILLOS CALAMA: Av.

Chorrillos 0873, Calama

COPIAPÓ: O'Higgins 640

COQUIMBO: Aldunate 1055

CORACEROS: Libertad 1385

LA SERENA: Arturo Prat 410

LA SERENA-BALMACEDA: Av. Balmaceda 1940

MALL LA SERENA: Alberto

Solari 1400 Local A, 134 B

QUILLOTA: La Concepción 351

QUILPUÉ: Av. Portales 715

REÑACA: Borgoño 14611

VALPARAÍSO: Prat 810

VIÑA - ARLEGUI: Arlegui 665

VIÑA - CENTRO: Av. Valparaíso 536

CHILLÁN: Arauco 666

CONCEPCIÓN: Av. O' Higgins 396

CONCEPCIÓN AV. PEDRO DE VALDIVIA:

Av. Pedro de Valdivia 1093

EL TRÉBOL: Av. Jorge Alessandri 3177

local B-3, Mall Pza. El Trébol

SAN PEDRO: Calle Nueva 1162

COYHAIQUE: Condell 254

CURICÓ: Estado 324

LINARES: Independencia 302-308

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

OSORNO: Juan Mackenna 879

PUERTO MONTT: O' Higgins 156

PUERTO VARAS: San Pedro 326

PUNTA ARENAS: 21 de Mayo 1133

TALCA: 1 Sur 922

MALL MAULE: Av. Circunvalación

Oriente 1055, local 3

TALCAHUANO: Av. Colón 453-456

TEMUCO: Andrés Bello 890

TEMUCO - AV. ALEMANIA: Av.

Alemania 0888, local 6

VALDIVIA: Camilo Henríquez 601

VILLARRICA: Pedro de Valdivia 770

Antecedentes relevantes AFP Provida				
	M\$	2010 MUSD	2009 M\$	Variación 2010/2009
<b>ESTADO DE SITUACIÓN</b>				
Total Activos	377.991.694	807.657	344.839.513	9,6%
Total Patrimonio	293.994.570	628.180	269.378.558	9,1%
Total Encaje	204.526.114	437.012	179.129.386	14,2%
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>				
Ingresos Ordinarios	147.455.769	315.070	181.173.148	-18,6%
Resultado del Encaje	21.885.653	46.763	32.829.188	33,3%
Gastos Operacionales	(71.339.853)	(152.432)	(133.357.970)	-46,5%
Resultado Operacional	98.001.569	209.401	80.644.366	21,5%
Resultado No Operacional	11.062.000	23.636	8.247.013	-34,1%
Ganancia del Ejercicio	91.623.753	195.773	74.441.954	-23,1%
Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio	40,82%		32,96%	
<b>VALOR DE MERCADO Y DATOS POR ACCIÓN</b>				
Valor de Mercado (M\$ de cada año, excepto USD)	836.309.420	1.786.948	506.251.800	65,2%
Cotización de la Acción (\$ de cada año, excepto USD)	2,524	5,39	1,528	65,2%
Resultado por Acción (\$)	276,54	0,59	224,69	-23,1%
Valor Libro de la Acción (\$)	887,35	1,90	813,05	9,1%
Relación Precio / Valor Libro	2,84		1,88	
<b>FONDOS DE PENSIONES</b>				
Patrimonio Fondo de Pensiones Tipo A	3.981.238.448	8.506.738	3.451.739.571	15,3%
Patrimonio Fondo de Pensiones Tipo B	3.956.077.136	8.452.976	3.582.165.296	10,4%
Patrimonio Fondo de Pensiones Tipo C	9.085.240.157	19.412.492	8.306.231.043	9,4%
Patrimonio Fondo de Pensiones Tipo D	2.899.525.973	6.195.436	2.498.915.453	16,0%
Patrimonio Fondo de Pensiones Tipo E	521.705.205	1.114.731	543.535.872	-4,0%
Rentabilidad Real Fondo de Pensiones Tipo A	11,6%		43,8%	
Rentabilidad Real Fondo de Pensiones Tipo B	11,2%		33,4%	
Rentabilidad Real Fondo de Pensiones Tipo C	8,8%		22,5%	
Rentabilidad Real Fondo de Pensiones Tipo D	6,5%		14,9%	
Rentabilidad Real Fondo de Pensiones Tipo E	5,8%		7,3%	
Número de Afiliados (promedio)	3.552.056		3.514.137	1,1%
Número de Cotizantes (promedio)	1.785.997		1.745.147	2,3%
Número de Pensiones	514.873		460.296	11,9%
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b>				
Número de Acciones	331.316.623		331.316.623	0,0%
Número de Accionistas	1.789		1.829	-2,2%
Número de Empleados	1.334		1.452	-8,1%
Número de Centros de Servicios	59		82	-28,0%
Valores en miles de pesos y pesos (M\$ y \$) expresados al 31 de diciembre de 2010. 1 USD = \$ 468,01 (Dólar Observado al 31 de diciembre de 2010). MUSD: miles de dólares. Centros de Servicios a Diciembre 2010: 41 Sucursales Top One, 16 Sucursales de Asesoría Previsional y 2 Centros de Atención Exclusiva AFC.				

## Reconocimientos y distinciones 2010

### Empresas socialmente más responsables de Chile:

BBVA Chile recibió esta distinción por el gran trabajo que han efectuado en torno a prácticas y políticas de RSE. El banco fue distinguido entre un selecto grupo de empresas, elegidas entre las socialmente más responsables de Chile de acuerdo al Ranking Nacional de Responsabilidad Social Empresarial elaborado por revista Qué Pasa y la fundación Prohumana.

### "Niños Adelante"

El programa "Niños Adelante" fue distinguido por la ONU, en el marco del premio de Dubai, como una de las 100 mejores experiencias a nivel mundial y entre las 25 mejores de América del Sur orientadas a mejorar las condiciones de vida de las comunidades donde se insertan.

### Cambio climático

BBVA Chile fue destacado en el primer ranking nacional de las empresas mejor preparadas para enfrentar el cambio climático, elaborado por Fundación Chile y Revista Capital. BBVA Chile fue el único banco entre los top 25 del ranking.

# Sucursales AFP Provida

<b>Arica</b> Colón 366	<b>Ovalle</b> Victoria 369	<b>San Fernando</b> L. B. O'Higgins 799	<b>Coronel</b> Manuel Montt 370	<b>San Martín</b> San Martín 69
<b>Iquique</b> Serrano 363	<b>Illapel</b> Constitución 148	<b>Curicó</b> Merced 263 Piso 1	<b>Temuco</b> Antonio Varas 842 Piso 1	<b>Apoquindo</b> Av. Apoquindo 4251
<b>Tocopilla</b> 21 de Mayo 1492	<b>San Felipe</b> Av. Arturo Prat 1047	<b>Talca</b> 2 Oriente 1260	<b>Angol</b> Pedro Aguirre Cerda 456	<b>Macul</b> Alessandri 43
<b>María Elena</b> Prat esq. O' Higgins	<b>Los Andes</b> Av. Argentina 017	<b>Constitución</b> Cruz 301	<b>Villarrica</b> Camilo Henríquez 392	<b>San Miguel</b> José Miguel Carrera 4293
<b>Calama</b> Ramírez 1925-B	<b>Valparaíso</b> Condell 1184 Piso 1	<b>Linares</b> O'Higgins 498	<b>Valdivia</b> Independencia 533	<b>Maipú</b> Esquina Blanca 0199
<b>Antofagasta</b> San Martín 2748 piso 1	<b>Viña del Mar</b> AV. Valparaíso 175	<b>Parral</b> Urrutia 285	<b>La Unión</b> Esmeralda 716 Loc. 6	<b>Talagante</b> O'Higgins 728
<b>El Salvador</b> Potrerillos 1104	<b>Quilpué</b> Andrés Bello 618	<b>Concepción</b> Lincoyán 356 piso 1	<b>Osorno</b> Francisco Bilbao 1073	<b>Melipilla</b> Ortuzar 601
<b>Chañaral</b> Merino Jarpa 547	<b>Quillota</b> O'Higgins 175	<b>Talcahuano</b> San Martín 191	<b>Puerto Montt</b> Urmeneta 478	<b>Puente Alto</b> Av. Gabriela Oriente 02750 Loc. G
<b>Copiapó</b> Colipi 560	<b>La Calera</b> Carrera 641	<b>Chillán</b> Arauco 646	<b>Castro</b> Esmeralda 252	<b>San Bernardo</b> O'Higgins 435
<b>Vallenar</b> Prat 751	<b>San Antonio</b> Barros Luco 2023	<b>San Carlos</b> Serrano 563	<b>Coyhaique</b> Condell 197	<b>Santiago Centro</b> San Antonio 41
<b>Coquimbo</b> Malgarejo 1270	<b>Rancagua</b> Cuevas 561	<b>Los Angeles</b> Colon 492	<b>Punta Arenas</b> Julio Rocca 899	<b>Arturo Prat</b> Arturo Prat 157
<b>La Serena</b> Los Carrera 204	<b>Santa Cruz</b> José Toribio Medina 34	<b>Nacimiento</b> San Martín 316		

Datos básicos Forum Servicios Financieros	2010	2009
<b>Personal</b>		
Gerente y ejecutivos principales	7	7
Profesionales y técnicos	330	315
Trabajadores	168	165
	<b>\$ MM</b>	<b>\$ MM</b>
Total Cartera	401.044	348.786
	<b>Cifra en miles</b>	<b>Cifra en miles</b>
Unidades financiadas	41,7	31.783
	<b>Millones de pesos</b>	<b>Millones de pesos</b>
Colocaciones (UF)	264.837	9.187.355

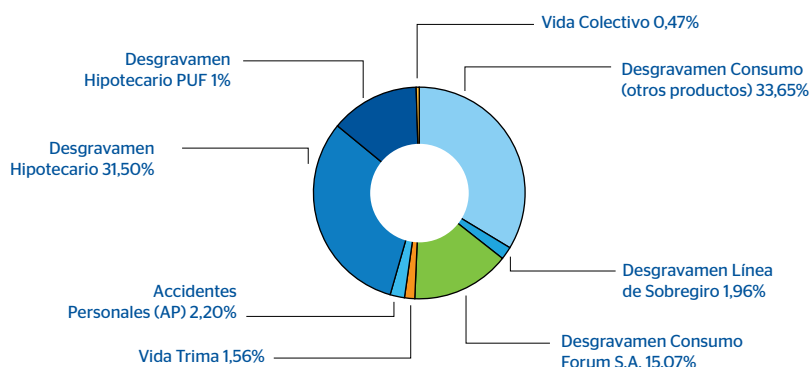
Sucursales Forum
<b>Santiago</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enrique Foster Norte 145, Las Condes</li> <li>• Autoplaza, Plaza Vespucio Av. Vicuña Mackenna 7110, l. 108, La Florida</li> <li>• Autoplaza, Plaza Tobalba Av. Camilo Henríquez 3296, l. 104, Puente Alto</li> <li>• Mall Plaza Norte, Av. Américo Vespucio 1737, l. AP-107, Huechuraba</li> <li>• Mall Plaza Oeste, Américo Vespucio 1501, l. AP152, Cerrillos</li> </ul>
<b>Concepción</b>
Mall Trébol, Av. Jorge Alessandri 3177, of 106
<b>Antofagasta</b>
Mall Plaza Antofagasta, Balmaceda 2355

BBVA Seguros de Vida S.A. gestiona las inversiones de seguros y pensiones del grupo BBVA en el mercado nacional. La actividad de bancaseguros se orienta a la oferta de coberturas colectivas de desgravamen y seguros colectivos temporales de vida. Actualmente, BBVA Seguros de Vida, también gestiona seguros de invalidez y sobrevivencia.

BBVA Servicios Corporativos Limitada fue constituida con el objeto de prestar todo tipo de servicios y asesorías en materia de gestión, administración y demás rubros de apoyo a sus respectivos giros, a las sociedades pertenecientes al grupo empresarial BBVA en Chile y en el extranjero. Con fecha 31 de diciembre de 2009, BBVA Chile suscribió un contrato con dicha sociedad, mediante el cual BBVA Servicios Corporativos Limitada se obliga a prestarle determinados servicios de apoyo, específicamente, asesoría en materia financiera, jurídica, auditoría, recursos humanos y estudios económicos, entre otros.



### Distribución Prima acumulada por producto (enero - diciembre 2010)



#### Beneficios tributarios

	2010	2009
<b>Banco</b>	<b>638</b>	<b>540</b>
Crédito por gastos por capacitación	242	348
Crédito por adquisición de activos fijos	24	25
Crédito por donaciones	372	167
<b>Provida</b>	<b>428</b>	<b>314</b>
Crédito por gastos por capacitación	153	165
Crédito por adquisición de activos fijos	0	24
Crédito por donaciones	275	125
<b>Forum</b>	<b>135</b>	<b>110</b>
Crédito por gastos por capacitación	58	69
Crédito por adquisición de activos fijos	0	0
Crédito por donaciones	76	42
<b>Total Beneficio Tributarios</b>	<b>1.201</b>	<b>965</b>

Cifras en millones de pesos de cada año.

#### Valor generado y distribuido (en millones de pesos de cada año en formato de contabilización)

Valor Generado y Distribuido	2010	2009	2008
<b>Valor Directo Generado</b>	359.316	268.456	305.924
Ingresos Financieros	146.789	102.181	179.036
Ingresos por Comisiones	212.527	166.275	126.888
<b>Valor Distribuido</b>	304.633	289.413	187.783
Gastos de administración	97.558	69.962	65.301
Gastos en personal	93.626	99.508	91.071
Dividendos pagados	93.106	95.097	20.851
Impuestos sobre beneficios	20.343	24.846	10.561
<b>Valor Retenido (directo generado - distribuido)</b>	<b>54.684</b>	<b>-20.957</b>	<b>118.140</b>
<b>Valor Generado y Distribuido. Detalle por Grupo de Interés</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
(en millones de pesos de cada año en formato de contabilización)			
Accionista (dividendos)	93.106	95.097	20.851
Empleados (gastos de personal)	93.626	99.508	91.071
Clientes (intereses y cargas asimiladas)	146.789	102.181	179.036
Proveedores (gastos de administración)	97.558	69.962	65.301
Sociedad (recursos destinados apoyo a la comunidad)	1.201	1.041	911
Sociedad (impuestos sobre beneficios)	20.343	24.846	10.561

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

Fuente: Estados financieros consolidados y auditados de 2010, 2009 y 2008.

# Carta del Presidente

---

La responsabilidad corporativa no trata sólo de cómo gastamos el dinero sino, sobre todo, de cómo lo ganamos.

En las empresas del Grupo BBVA en Chile seguimos fortaleciendo nuestro compromiso por desarrollar nuestra actividad bajo los más estrictos principios de responsabilidad corporativa (RC), en concordancia con nuestra visión "BBVA, trabajamos por un futuro mejor para las personas".

Como queda expuesto en este cuarto Informe de Responsabilidad Corporativa, que tengo el agrado de presentarles, la RC es un elemento inseparable de nuestra actividad empresarial y forma parte esencial de nuestros principios corporativos.

El presente reporte tiene como objetivo informar acerca de los compromisos y de las acciones con las que pretendemos dar la mejor respuesta posible a nuestros grupos de interés y contribuir al desarrollo de la sociedad donde operamos. Con el fin de lograr la máxima rigurosidad, nuestro Informe de RC ha sido sometido a un proceso de verificación independiente por parte de la empresa Deloitte, proceso que se ha regido por una serie de indicadores internacionales agrupados bajo el esquema del Global Reporting Initiative (GRI-G3).

El año 2010 estuvo marcado por el terremoto sufrido por el país el 27 de febrero. Frente a esta tragedia el Grupo BBVA puso en marcha

una serie de medidas en beneficio de nuestros empleados y clientes de las zonas más afectadas, así como de los sectores más vulnerables de la sociedad. En este marco, el Grupo realizó una importante donación para la reconstrucción de 40 jardines infantiles y salas cuna destruidas por el sismo. Especial mención quiero hacer al trabajo de nuestro Voluntariado Corporativo para ir en ayuda de los habitantes de la VI Región.

En el campo de la acción social y el apoyo a la educación continuamos mostrando avances: el programa "Niños Adelante", que desarrollamos en forma conjunta con la Fundación Hogar de Cristo, cumplió con su compromiso de beneficiar con altos estándares de calidad a más de 10.000 niños y niñas, entre 0 y 4 años, de los sectores más vulnerables del país, en el periodo 2007-2010.

Este programa tendrá como uno de sus principales objetivos para 2011 la incorporación plena de los padres al proceso educativo de los niños, un elemento considerado clave para lograr una educación de calidad. En este sentido, ya hemos dado algunos pasos importantes: en 2010, y con la asesoría técnica de Unicef, concluimos la habilitación de "ludotecas" en todos los centros de educación inicial insertos en "Niños Adelante"; y elaboramos una política de trabajo con familias.



La educación financiera y previsional también es un tema prioritario para el Grupo BBVA. Durante 2009 y 2010 hemos centrado nuestras acciones en este ámbito en la educación previsional, como una forma de colaborar en la difusión del sistema privado de pensiones y favorecer decisiones más informadas de la comunidad en general. Para el próximo periodo nos hemos fijado como compromiso ofrecer talleres gratuitos de de ahorro, crédito y salud financiera.

En el campo cultural mantenemos una constante preocupación por aportar a su desarrollo y difusión, lo que quedó de manifiesto con la puesta en escena de dos exposiciones de gran relevancia: "Confluencias. Dos siglos de modernidad en la Colección BBVA", una de las más importantes muestras de arte español y latinoamericano de los siglos XIX y XX; y "Arte de monedas y billetes", que refleja la historia del dinero en el país.

Otra de nuestras preocupaciones dice relación con minimizar los impactos medioambientales directos de nuestra actividad. En este marco se insertan la adhesión de BBVA a los Principios de Ecuador y la puesta en ejecución del Plan Global de Ecoeficiencia, a través del cual nos comprometemos con determinados niveles de ahorro de papel, agua, energía y CO2 al año 2012.

Para las empresas del Grupo BBVA en Chile, 2010 ha sido un año de consolidación de la RC, lo que ha sido reconocido con la obtención de importantes galardones: BBVA Chile fue catalogado entre las empresas socialmente más responsables de Chile de acuerdo al Ranking Nacional de Responsabilidad

Social Empresarial elaborado por la fundación Prohumana. El programa Niños Adelante fue distinguido por la ONU, en el marco del premio de la Municipalidad de Dubai, como una de las 100 mejores experiencias a nivel mundial orientadas a elevar las condiciones de vida de las comunidades donde se insertan. Asimismo, el Banco fue destacado en el primer ranking nacional de las empresas mejor preparadas para enfrentar el cambio climático desarrollado por Fundación Chile.

En 2011 vamos a seguir trabajando por ampliar el alcance de nuestros programas, y extender transversalmente la RC a todas las unidades y actividades de nuestro Grupo.

Esta década va a ser de grandes desafíos para las empresas en materia de RC. En efecto, la sociedad nos está demandando que entendamos que la RC no trata sólo de cómo gastamos el dinero que ganamos sino, sobre todo, de cómo lo ganamos. Todos debemos cuestionarnos cómo hacemos lo que hacemos. La RC debe estar presente en toda la cadena de valor, desde el diseño de un producto, su publicidad y comercialización, hasta la gestión de sus riesgos. Una ambiciosa tarea que debe formar parte de la agenda diaria de cada uno de los que trabajamos en las empresas del Grupo BBVA en Chile.

*Ignacio Lacasta C.  
Presidente Grupo BBVA Chile*

# Principios y Política de Responsabilidad Corporativa

---

El Grupo BBVA es una organización que construye y se construye desde los principios de integridad, prudencia y transparencia.

## Misión y visión

El principal compromiso de las empresas del Grupo BBVA en Chile es aportar las mejores soluciones a sus clientes, un crecimiento rentable a sus accionistas y progreso en las sociedades en las que están presentes. Esta es la misión que da vida a nuestras compañías y justifica sus proyectos empresariales.

Además, las empresas del Grupo BBVA en Chile tienen una visión que impulsa su meta como organizaciones y que se define en una idea: **trabajamos por un futuro mejor para las personas.**

El Grupo BBVA concibe su futuro como parte del de todos aquellos que rodean su actividad. Entiende que el desarrollo de su negocio está vinculado a la prosperidad de las personas presentes en las sociedades donde actúa y, por ello, aspira a que su labor contribuya a construir un futuro mejor para todas ellas.

De este modo, el Grupo BBVA se compromete con las personas con que se relaciona y en especial con sus clientes, quienes son concebidos como el centro del negocio. Es esta una determinación que define la identidad y el posicionamiento de la marca, haciendo de ésta una referencia de comportamiento empresarial responsable.

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

## Rentabilidad

## ajustada a principios

Trabajar por un futuro mejor para las personas es un compromiso que el Grupo BBVA y sus empresas en Chile definen desde los fundamentos más básicos del comportamiento empresarial responsable. En este sentido, el Grupo BBVA es una organización que construye y se construye desde los principios de integridad, prudencia y transparencia.

Entendemos el principio de integridad como una manifestación de la ética en las actuaciones del Grupo y en todas sus relaciones con los grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, proveedores y sociedad en general); la prudencia, como el principio de precaución en la asunción del riesgo y la transparencia, como una máxima de toda la actividad para ofrecer un acceso a la información clara y veraz dentro de los límites de la legalidad.

Estos principios sitúan a las personas en el centro del negocio y convierten a las empresas del Grupo BBVA en Chile en compañías que no sólo se guían por la rentabilidad sino también por las convicciones y por el deseo de impulsar un desarrollo sostenible, en que el beneficio económico acompañe al progreso social y la protección del medio ambiente.

Se trata de un modo de trabajar y de hacer empresa que se resume en un modelo de negocio que se establece más allá de la tradicional rentabilidad ajustada al riesgo sino también en la rentabilidad ajustada a principios.

Como primera expresión de estos principios, el Grupo BBVA cuenta con siete valores



corporativos (ver infografía) que concretan la aplicación de los principios en la actividad diaria de la organización, mostrando algunas de sus manifestaciones más específicas.

## La responsabilidad corporativa en BBVA

### Objetivos

En un entorno de crisis, la responsabilidad corporativa debe contribuir a marcar la diferencia. En este sentido, el objetivo de la política de las empresas del Grupo BBVA en Chile sigue siendo definir comportamientos e impulsar aquellos que generen valor para todos los grupos de interés (valor social) y para el Grupo BBVA (valor reputacional y valor económico directo).

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

Los principales compromisos que el Grupo BBVA pretende cumplir por medio de su política de responsabilidad corporativa son:

- Desarrollar en todo momento su actividad

principal de forma excelente.

- Minimizar los impactos negativos derivados de la actividad de negocio.
- Impulsar iniciativas que generen valor social y económico, especialmente a través de la inclusión financiera.
- Invertir en las sociedades donde las empresas del Grupo están presentes mediante el apoyo a iniciativas sociales, fundamentalmente relacionadas con la educación.

### Foco estratégico de responsabilidad corporativa

En las empresas del Grupo BBVA en Chile la responsabilidad corporativa está totalmente ligada y alineada al negocio. Cada vez más nos preocupa no sólo cómo gastamos el dinero que ganamos sino -y sobre todo- cómo lo ganamos. La responsabilidad corporativa debe estar presente en toda la cadena de valor, desde el diseño del producto, su publicidad y comercialización, hasta la gestión de sus riesgos.

En este marco se inserta la creación a partir del año 2008 del Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC) de las empresas del Grupo BBVA en Chile, órgano encargado de impulsar la integración de los criterios, actuaciones y políticas de RC en todas las áreas de negocio y de apoyo.

El Comité de RRC está encabezado por el presidente del Grupo BBVA Chile (BBVA Inversiones Chile S.A.); la secretaría está a cargo de la unidad de RRC del Grupo en Chile y lo integran además las respectivas divisiones Comercial, Banca Empresas y Personas, Clientes Globales y Banca de Inversión, Innovación y Marketing, Dirección Financiera, Recursos Humanos, Riesgos, Medios, Servicios Jurídicos y Mercados.

El Comité, a través de la unidad de RRC del Grupo en Chile, reporta a los órganos superiores de la organización.

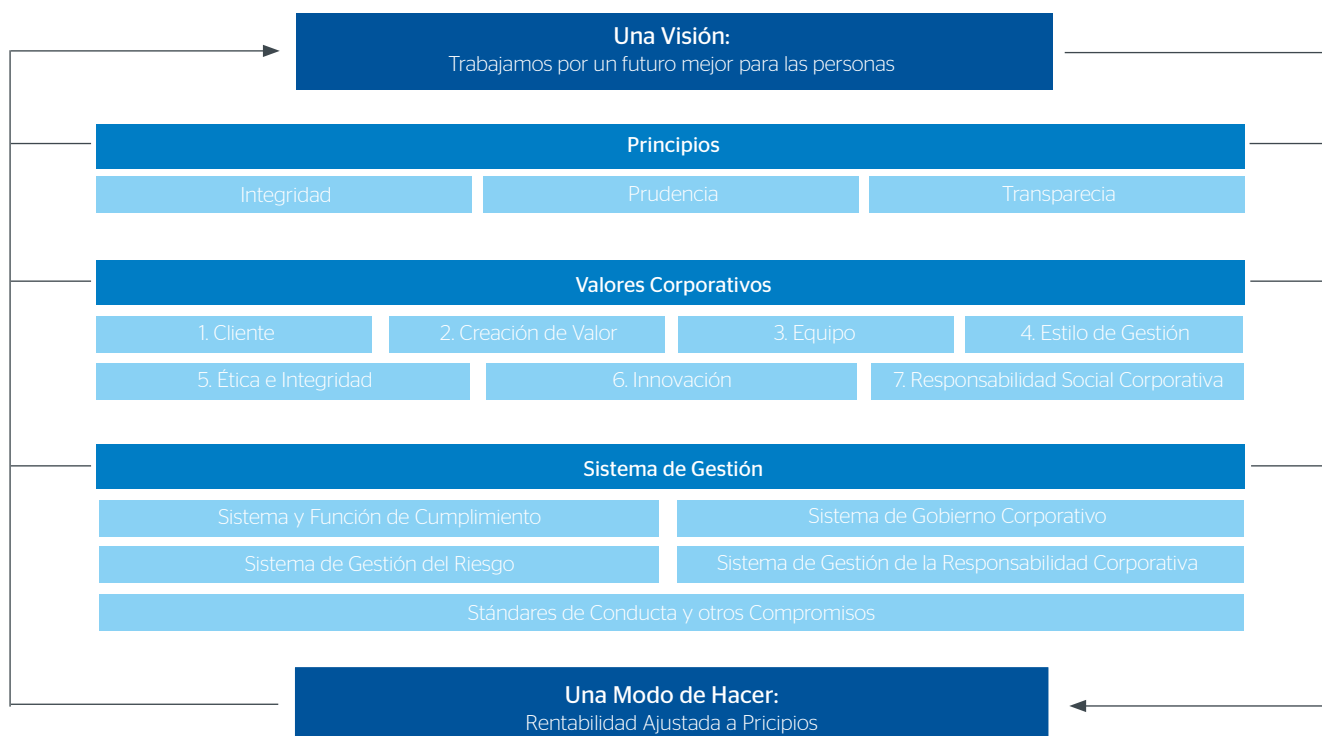
El Grupo BBVA desarrolla sus actividades de manera multidimensional y enmarcadas en una visión "global/local". El carácter global y local está implementado en toda la estrategia de RRC, lo que permite adaptar la capacidad de las empresas del Grupo BBVA en Chile a su realidad y entorno particular.

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

El plan global contempla dos focos prioritarios de actuación:

#### 1. La inclusión financiera

Para millones de personas el acceso a los servicios financieros no es fácil. Los segmentos sociales de rentas más bajas no cuentan, en la mayor parte de los casos, con las garantías que solicita la banca tradicional para conceder crédito y otros servicios financieros. Esta circunstancia limita extraordinariamente sus oportunidades de emprendimiento



y de apoyo económico para necesidades básicas como la escolarización, tratamientos médicos o mejoras en la vivienda familiar. Resolver la exclusión financiera se convierte, por tanto, en una prioridad social y una oportunidad económica.

El Grupo BBVA considera que luchar contra la exclusión financiera es un objetivo coherente con sus propósitos empresariales y con su compromiso ético y social, manteniendo una fuerte apuesta por encontrar los medios para facilitar el acceso global a los servicios financieros. Con este propósito, cuenta con varios proyectos relacionados con la inclusión financiera, entre los que cabe destacar la Fundación Microfinanzas BBVA, que en Chile actúa a través de Servicios Microfinancieros S.A.

## 2. Educación financiera y previsional

El Grupo BBVA valora la educación como un pilar fundamental en cualquier estrategia de construcción de sociedades más igualitarias y equitativas, y entiende que su difusión es garantía de progreso y prosperidad. Por este motivo, el apoyo a la educación es uno de los ámbitos de intervención social más importantes para este grupo financiero.

En esta lógica, la educación financiera y previsional surge como un área de implicación especial por su clara conexión con la actividad del Grupo BBVA, ya que se concentra en facilitar la comprensión y en la difusión del funcionamiento del sector financiero y sus servicios.

Las sucesivas crisis económicas internacionales han puesto de manifiesto la necesidad y oportunidad de fortalecer la cultura financiera de la población con el fin de renovar y mejorar la relación de la ciudadanía con el sector financiero, favoreciendo el uso informado de sus servicios.

En esta materia, la educación forma parte de la lucha por la inclusión financiera, ya que el conocer el funcionamiento y la oferta del sector financiero facilita un uso prudente de estos servicios, en línea con las necesidades personales del cliente, lo que contribuye de forma positiva a su bienestar y prosperidad económica.

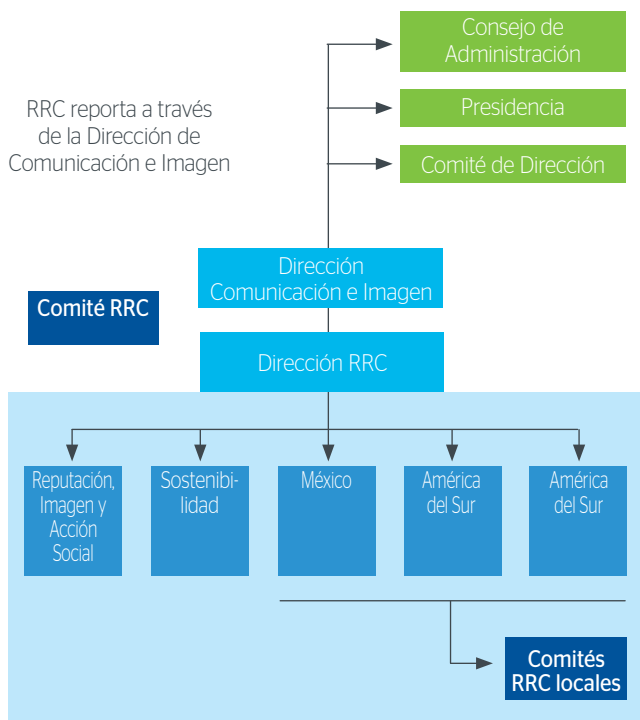
En el caso de las empresas del Grupo BBVA en Chile, AFP Provida desarrolla un programa de educación previsional, y existe el compromiso por parte de BBVA Chile de implementar a partir de 2011 un plan de educación financiera. (Ver capítulo Educación Financiera).

## Sistema y función de cumplimiento

El sistema de cumplimiento del Grupo BBVA constituye -junto con el sistema de gobierno corporativo- la base en la que BBVA afianza el compromiso institucional de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético.

La función de cumplimiento, en línea con los principios establecidos por el Bank for International Settlements (BIS) y la normativa europea MiFID, continúa articulando su actividad en torno a la promoción de políticas y procedimientos, la difusión y formación en materia de cumplimiento y la identificación, evaluación y mitigación de eventuales riesgos de cumplimiento, entendidos como los que afectan a las siguientes cuestiones:

- Conducta en los mercados.
- Tratamiento de los conflictos de interés.
- Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Protección de datos personales.



El modelo de aproximación y gestión del riesgo de cumplimiento -de carácter global- asociado a estas cuestiones, no es un concepto estático sino que evoluciona a lo largo del tiempo para reforzar los elementos y pilares sobre los que se asienta y que permite anticiparse a los desarrollos e iniciativas que puedan ir surgiendo en este ámbito.

## Sistema de gobierno corporativo

Las empresas del Grupo BBVA en Chile asumen la importancia que para las grandes instituciones tiene contar con un sistema de gobierno corporativo que oriente la estructura y funcionamiento de sus órganos en interés de la sociedad y de sus accionistas.

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

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

### BBVA Chile

- El Directorio está compuesto por 9 miembros titulares y 2 suplentes conforme a la Ley General de Bancos.

- El presidente del Directorio no ejerce cargo ejecutivo en la empresa.
- El Comité de Auditoría está compuesto por a lo menos 2 miembros del Directorio, el gerente general, el fiscal o quien haga las veces de tal; y el contralor. En relación con los miembros del Directorio, éstos deben ser independientes conforme a los términos fijados por el Directorio del Banco, de acuerdo con los criterios internacionales sobre la materia. El objetivo global del Comité de Auditoría es que el Banco y sus sociedades filiales obtengan permanente seguridad en los distintos aspectos que involucren la mantención, evaluación, aplicación y funcionamiento de sus controles internos y de gestión de riesgo, en el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen su práctica y en la comprensión de los riesgos que puedan significar para el Banco y sus sociedades filiales, los negocios que realicen.
- El Comité de Control para la Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo sesiona trimestralmente y está integrado por un director; el gerente general; los gerentes de las divisiones Comercial Red Banca Personas y Empresas, Fiscalía y Secretaría General; y el gerente de Cumplimiento. Fija las políticas de actuación de todas las áreas del Banco en las actividades contra el lavado de dinero, asigna tareas, analiza los casos que le presenta el gerente de Cumplimiento y adopta las decisiones relacionadas con casos de operaciones sospechosas.

### AFP Provida

- El Directorio está compuesto por siete miembros titulares y dos suplentes. De los siete directores titulares, dos tienen el carácter de "autónomos" e "independientes" de acuerdo a lo que define el Decreto Ley N°3.500, la Ley sobre Sociedades Anónimas y la normativa aplicable. De acuerdo a las mismas disposiciones legales y normativa antes citadas, cada uno de los dos "Directores Titulares Autónomos e Independientes" tiene un "Director Suplente Autónomo e Independiente".
- El presidente del Directorio no ejerce cargo ejecutivo en la empresa.
- De acuerdo a lo establecido por la Ley 19.075 del 20 de diciembre de 2000 y la Circular N° 1.526 de la Superintendencia de Valores y Seguros del 19 de febrero de 2001, AFP Provida S.A. constituyó el Comité de Directores que en sus facultades y funciones reemplazó al anterior Comité de Auditoría.

El Comité de Directores de AFP Provida se encuentra integrado por tres directores titulares, dos de los cuales tienen el carácter de autónomos e independientes, esto de acuerdo a lo establecido en el D.L. 3.550 y en la Ley sobre Sociedades Anónimas, respectivamente.

Durante el ejercicio correspondiente al año 2010, el Comité de Directores efectuó nueve sesiones, en las que además participaron el gerente general; el responsable de Auditoría; el secretario del Comité y, en algunas de ellas, socios de la firma de auditoría externa Deloitte y los gerentes responsables de las distintas divisiones al interior de Provida.

El Comité de Directores desarrolló diversas actividades durante el año 2010, entre las que se destacan: (i) la revisión del informe de los auditores externos, del balance y demás estados financieros correspondientes al ejercicio 2009; (ii) la revisión de otros informes elaborados por la firma de auditoría externa; (iii) el análisis de los informes realizados por la División de Auditoría de Provida; (iv) el análisis de las resoluciones y oficios emitidos por el organismo fiscalizador; (v) la revisión y evaluación del Plan de Auditoría Interna del ejercicio; y (vi) el análisis de los antecedentes relativos a operaciones a que se refieren los artículos 44 y 89 de la Ley N°18.046, recomendando la aprobación de las operaciones con entidades relacionadas que fueron sometidas a su conocimiento.

Durante el ejercicio correspondiente al año 2010, el Comité de Directores no incurrió en gastos, salvo el pago de las remuneraciones a sus miembros.

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

## Forum Servicios Financieros

- El Directorio está compuesto por 9 miembros titulares.
- El presidente del Directorio no ejerce cargo ejecutivo en la empresa.

- El Comité de Auditoría está compuesto por 5 directores, y en calidad de invitados el gerente general y el contralor y tiene las siguientes funciones:
  - a) Proponer al Directorio una nómina para la elección de auditores externos.
  - b) Proponer al Directorio una nómina para la elección de las firmas clasificadoras de riesgo.
  - c) Tomar conocimiento y analizar los resultados de las auditorías y revisiones internas.
  - d) Coordinar las tareas de la contraloría interna con las revisiones de los auditores externos.
  - e) Analizar los estados financieros intermedios y de cierre del ejercicio anual para informar al Directorio.
  - f) Analizar los informes, su contenido, procedimientos y alcance de las revisiones de los auditores externos.
  - g) Analizar los informes, contenido y procedimientos de revisión de los evaluadores externos de riesgo.
  - h) Informarse de la efectividad y confiabilidad de los sistemas y procedimientos de control interno de la empresa.
  - i) Analizar el funcionamiento de los sistemas de información, su suficiencia, confiabilidad y aplicación a las tomas de decisiones.
  - j) Informarse acerca del acatamiento de las políticas institucionales relativas a la debida observancia de las leyes, regulaciones y normativa interna que debe cumplir la empresa.
  - k) Tomar conocimiento y resolver acerca de conflictos de intereses e investigar actos de conductas sospechosas y fraudes.



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



- l) Conocer, analizar y verificar el cumplimiento del programa anual que desarrollará la auditoría interna.
- m) Dar conocimiento al Directorio de los cambios contables que ocurran y sus efectos.
- n) Cualquiera otra tarea, actividad o función que el Directorio de Forum Servicios Financieros S.A. o los integrantes del Comité de Auditoría, estimen necesaria, ya sea con el carácter de permanente, específica o esporádica.

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

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

El sistema se explica detalladamente en el Informe Financiero 2010 de BBVA (que publica un pormenorizado capítulo dedicado a este tema) y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo según las exigencias legales, todo ello disponible en la web corporativa ([www.bbva.com](http://www.bbva.com)).

## Gestión del riesgo

### Principio de precaución

El riesgo forma parte del negocio bancario, es un elemento inherente a esta actividad y su gestión supone un reto diario para las compañías del sector financiero. El Grupo BBVA y sus empresas aplican el principio de precaución en todas sus operaciones. Este principio se convierte así en un criterio general que implica la asunción sólo de riesgos prudentes, consistentes y basados en la experiencia.

La actividad financiera se ve expuesta a rápidos cambios y, por tanto, a nuevos riesgos que deben ser detectados y valorados de forma adecuada. Se trata de riesgos de muy distinta naturaleza, no sólo vinculados a aspectos financieros sino también sociales, ambientales y reputacionales. En respuesta a esta permanente transformación del contexto y a la pluralidad de riesgos posibles, las empresas del Grupo BBVA en Chile mantienen varios objetivos complementarios.

Por una parte, preservar la solvencia de las empresas del Grupo; para ello, la exposición al riesgo se mantiene en límites controlados basados en parámetros previamente establecidos y con un perfil equilibrado. Asimismo, se aborda la gestión de riesgos de modo que las políticas que de ella se derivan

conecten claramente con los objetivos estratégicos del Grupo. Finalmente, se trabaja en torno a la idea de una rentabilidad ajustada a riesgo, es decir, conseguir que todas las decisiones contribuyan a crear valor mediante la consideración de los riesgos. Para cumplir con estos propósitos, las empresas del Grupo BBVA cuentan con dos principios básicos de actuación.

El primero de ellos reconoce la independencia y globalidad de la gestión de riesgos dentro del Grupo; el segundo indica que la gestión del riesgo debe producirse a lo largo de toda la vida de éste, es decir, desde el análisis previo hasta la aprobación, para llegar a la extinción del riesgo.

### Sistema de gestión del riesgo

El sistema de gestión del riesgo se organiza en dos niveles. En un primer nivel, la aprobación -en términos genéricos- de la política de gestión de riesgos. En el segundo nivel, las unidades centrales de riesgos se dedican a la implantación de la política de riesgos, gestionando el día a día en coordinación directa con las unidades de negocio.

## Estándares de conducta y compromisos

### Código de conducta

Un elemento básico en el sistema de cumplimiento es el Código de Conducta del Grupo BBVA y sus empresas, que define y desarrolla los fundamentos del comportamiento ético y las pautas de actuación necesarias para preservar una de sus principales fuentes de creación de valor: la integridad corporativa.

El Código de Conducta es aplicable a la totalidad de las empresas del Grupo BBVA en Chile. Refleja públicamente el conjunto de compromisos con los grupos de interés directos: accionistas, clientes, empleados y proveedores y con las sociedades en las que operan las diferentes compañías.

Como reflejo del compromiso del Grupo BBVA de continuar con el fortalecimiento de los principios de ética empresarial, a nivel global se han implantado criterios de desinversión de bienes o equipos a favor de los empleados. Estos criterios desarrollan los principios ya existentes en el Código de Conducta del Grupo, los que están dirigidos a garantizar que estos procesos se desarrollen mediante una oferta transparente, de carácter no limitado, en que se apliquen criterios de adjudicación objetivos.

### Política de conducta en el ámbito de los mercados de valores

La política de conducta en el ámbito de los mercados de valores es un desarrollo de las pautas establecidas en el Código de Conducta del Grupo BBVA, relativa a los mercados de valores y que incorpora una serie de principios y criterios generales de actuación comúnmente aceptados a nivel internacional, los que están dirigidos a preservar la integridad en los mercados. Concretamente,

recoge pautas de actuación mínimas que toda persona que forme parte del Grupo debe observar en relación al tratamiento de la información privilegiada, la prevención de la manipulación de cotizaciones, la gestión de potenciales conflictos de intereses que pudieran surgir y la operativa por cuenta propia de los empleados en los mercados.

## Políticas o normas específicas de áreas funcionales

Además del Código de Conducta para los empleados, el Grupo BBVA se ha dotado de otros instrumentos específicos para la gestión de los compromisos básicos en cada área funcional. Los más relevantes son:

- Reglamento interno de conducta en el ámbito de los mercados de valores.
- Estatuto de la función de cumplimiento.
- Estatuto del consejero.
- Código ético para la selección de personal.
- Principios aplicables a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento de las empresas del Grupo BBVA.
- Principios básicos de gestión del riesgo y manual de políticas de gestión del riesgo.
- Estatuto de auditoría.
- Norma de relación con personas o entidades de relevancia pública en materia de financiamiento y garantías.

## Conducta en los negocios

Se ha actualizado el marco interno de pautas de conducta en los mercados de valores, esto mediante la revisión de los diversos códigos de conducta en el ámbito de los mercados de valores vigentes en cada una de las jurisdicciones en las que el Grupo desarrolla actividades, cambiando su anterior denominación a Reglamento Interno de Conducta en los Mercados. Estas actualizaciones se han efectuado para dar cabida a los principios y criterios generales de actuación contenidos en la Política de Conducta en el ámbito de los Mercados de Valores y ajustarlos, cuando así proceda, a los requerimientos legales específicos de cada jurisdicción.

Cada uno de los reglamentos incorpora, además de los requerimientos legales que resulten de la aplicación en cada jurisdicción, una serie de principios y pautas de actuación comúnmente aceptados a nivel internacional, los que deben ser respetados por los empleados que desarrollen funciones relacionadas con los mercados de valores acerca de las siguientes cuestiones:

- Tratamiento de información privilegiada.
- Prevención de la manipulación de cotizaciones.
- Gestión de potenciales conflictos de interés.
- La operativa por cuenta propia que realicen en los mercados.

## Cumplimientos legales

Durante el ejercicio 2010 no se han registrado multas ni sanciones relevantes por incumplimiento de leyes o normativas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o en el suministro y el uso de productos y servicios de las empresas del Grupo BBVA en Chile. Asimismo, no se han detectado demandas instadas por empleados relacionadas con actitudes de discriminación.

## Acuerdos internacionales suscritos

En Grupo BBVA a nivel global apoya las siguientes iniciativas:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).
- Principios de Ecuador.
- Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas.
- *Carbon Disclosure Project*, CDP.

Asimismo, el grupo BBVA reconoce públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas; a la normativa básica de la Organización Internacional del Trabajo y a las líneas directrices de la OCDE para las empresas multinacionales. La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente calificado, por ello es poco probable que surjan problemas de derechos humanos relacionados con el trabajo infantil y forzoso o grandes riesgos sobre la libertad de asociación.

---

En las empresas del Grupo BBVA en Chile, la responsabilidad corporativa está alineada al negocio.

# Grupos de Interés

La política de responsabilidad corporativa del Grupo BBVA se desarrolla en torno a una serie de asuntos relevantes que surgen de los procesos de consulta y diálogo con sus grupos de Interés

Las empresas del Grupo BBVA en Chile asumen la responsabilidad corporativa como un compromiso con sus grupos de interés, entendidos estos como todas aquellas personas, instituciones o colectivos que se relacionan significativamente con su actividad y las decisiones que se ven afectadas por ellas.

La atención y el diálogo permiten centrarse en lo que es relevante -tomando en cuenta la visión y los principios- y también en lo que es de mayor significancia para los grupos de interés. A través de los mecanismos de análisis y diálogo se busca escuchar y dar respuesta a los asuntos de mayor prioridad para estos grupos, creando al mismo tiempo espacios de valor compartido en vistas a mantener relaciones estables, transparentes y equilibradas.

Se trata de una labor compleja, que debe llevarse a cabo de manera sistemática, mediante canales y sistemas de investigación que permitan crear indicadores capaces de recoger las expectativas de los grupos de interés y de demostrar el retorno positivo de este proceso para la organización. Dicho retorno se resume en la capacidad de las empresas del Grupo BBVA en Chile para generar confianza y fortalecer su buena reputación ante los grupos de interés. A su vez, este proceso de mejora continua permite identificar con anticipación temas y asuntos que pueden convertirse en futuros riesgos y amenazas, así como establecer sistemas y procesos para mitigarlos y considerar nuevas oportunidades de crecimiento.

Las empresas del Grupo BBVA en Chile comunican las acciones que desarrollan en respuesta a las expectativas y demandas de los grupos de interés. Esto se realiza a través de la interacción cotidiana de cada área

con los conglomerados con que se relaciona y mediante los canales de comunicación utilizados por las diferentes entidades.

El Informe Anual de Responsabilidad Corporativa es uno de los principales instrumentos de comunicación, publicación que exhibe la aplicación de métodos de verificación, certificación y aseguramiento que respaldan la certidumbre y relevancia de la comunicación.

## Análisis

Durante 2010 diversas áreas del Grupo BBVA en Chile realizaron estudios empleando una serie de herramientas orientadas a conocer la opinión de los grupos de interés respecto a temas relevantes sobre productos, servicios, calidad, imagen, apoyo a la sociedad, entre otros. Estos resultados adquirieron un papel determinante a la hora de definir las estrategias y acciones implementadas.

## Clientes

Las empresas del Grupo BBVA en Chile escuchan a sus clientes y buscan integrar de la mejor manera posible sus expectativas en todos los ámbitos. Esto de manera de favorecer relaciones de largo plazo y beneficio mutuo, y poder entregarles una oferta de valor adecuada a sus intereses.

En este sentido, se aplican herramientas de investigación de mercado que incluyen encuestas, análisis de reclamos y satisfacción, además de los siguientes estudios externos y *focus group*:

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

Para BBVA Chile la identificación de las necesidades de los clientes es un elemento relevante para el proceso de diseño, desarrollo y puesta en marcha de un nuevo producto. Este proceso, al igual que la medición de su satisfacción, está a cargo de la gerencia de Publicidad e Inteligencia Comercial y de la gerencia de Calidad.

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

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

## Empleados

Para conocer las necesidades y expectativas de los empleados, las empresas del Grupo BBVA en Chile realizan encuestas de reputación interna, clima, encuestas internas (Voz del Cliente), programas de evaluación del desempeño e instancias de comunicación con la línea directiva. Entre estas últimas destaca el programa "Puertas Abiertas", que fomenta la interacción directa de un colaborador con su jefe inmediato o con cualquier integrante de la alta dirección. La finalidad de esta acción es que cada persona pueda contribuir con sus opiniones, inquietudes e ideas, en un ambiente que fortalezca la cercanía y la comunicación, así como facilitar

el acercamiento de cualquier empleado a la alta dirección. Además, existen diferentes instancias que entregan información sobre oportunidades de mejoras: comités multidisciplinarios, evaluaciones de desempeño y planes de desarrollo individual.

## Accionistas

Los procesos de comunicación y análisis de la evolución del plan estratégico son las principales instancias de diálogo y retroalimentación con los accionistas.

Estos procesos se originan en las respectivas juntas anuales de accionistas y en las sesiones mensuales de Directorio, espacio en el que no sólo se analiza la marcha financiera, sino también las condiciones del entorno y otros tópicos específicos.

## Proveedores

El conocimiento de las necesidades y expectativas de los proveedores surge en los procesos de homologación y en las reuniones periódicas que éstos mantienen con las respectivas áreas de Compras. Además, a partir de 2009 se implementó una encuesta bianual de satisfacción a los proveedores del Grupo en Chile.

## Reguladores

Los canales de diálogo con los reguladores se dan a través de reuniones informativas con las respectivas áreas de Finanzas, Control de Gestión y Gerencia General y por medio de informes periódicos a las superintendencias de Bancos e Instituciones Financieras; de Valores y Seguros y de Pensiones. Además, BBVA Chile y AFP Provida participan activamente en las asociaciones de Bancos e Instituciones Financieras y de AFP respectivamente, entes gremiales encargados de coordinar temas normativos y de industria con los reguladores.



## Comunidad y sociedad

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

Finalmente, para comprender y aportar soluciones a los retos de la responsabilidad corporativa, se añadió otra aproximación que permite identificar los asuntos que configuran la agenda de la sostenibilidad. Para elaborar esta aproximación, en 2010 y con la asesoría de la empresa TNS Chile, se realizaron diversos *focus group* con empleados, clientes y proveedores buscando qué asuntos son y serán relevantes a mediano y largo plazo para una entidad financiera y para BBVA Chile desde la perspectiva de la sostenibilidad.

## Diálogo

Como se ha descrito, las empresas del Grupo BBVA en Chile cuentan con un conjunto de sistemas de escucha, métodos de investigación y canales que permiten un diagnóstico objetivo y un seguimiento periódico y riguroso de las expectativas más relevantes de los grupos de interés.

En este marco de atención y diálogo con los diferentes grupos de interés se inserta la relación del Grupo BBVA Chile con diversas asociaciones sin fines de lucro que trabajan en la difusión y promoción de la responsabilidad corporativa como metodología de gestión empresarial, sirviendo como catalizadores de las expectativas en este ámbito de la sociedad, tanto local como internacional. En

efecto, el Grupo es socio de AcciónRSE ([www.accionrse.cl](http://www.accionrse.cl)) y participa activamente de su proyecto asociativo EducaRSE, que busca coordinar y fomentar la contribución del sector privado a la mejora de la educación en Chile a través de un modelo asociativo con el sector público y técnico-académico.

Asimismo, por primera vez en 2010 BBVA Chile formó parte del ranking nacional de responsabilidad social empresarial elaborado por Prohumana ([www.prohumana.cl](http://www.prohumana.cl)), proceso que involucra la evaluación tanto de la percepción y el conocimiento de los empleados respecto de los diferentes ámbitos de la RSE al interior de la empresa, como el impacto las políticas concretas de RSE que están siendo aplicadas por la entidad. El banco fue distinguido en este ranking entre las 12 empresas socialmente más responsables de Chile.

Junto a lo anterior, las empresas del Grupo BBVA en Chile llevaron a cabo en 2010 una serie de iniciativas, programas y proyectos que contaron con el apoyo (como colaboradores, socios, copatrocinadores, y/o ejecutores) de importantes instituciones públicas y privadas, las que se encuentran enunciados en el capítulo Compromiso con la Sociedad.

## Organizaciones nacionales y supranacionales

Como se explica en detalle más adelante en el capítulo Compromiso con la Sociedad, las empresas del Grupo BBVA en Chile desarrollan diversos programas orientados a promover la educación como palanca de desarrollo del país y de su gente. La ejecución de estos programas se mantuvo durante 2010 gracias a alianzas y acuerdos suscritos con la Fundación Hogar de Cristo; Unicef; Ministerio de Planificación (Fondo Mixto Mideplan) y con la Pontificia Universidad Católica de Chile, entre otras entidades.

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



Con el objetivo de impulsar el desarrollo social y económico en las regiones en las que está presente, el Grupo BBVA mantiene una estrecha relación con las instituciones financieras multilaterales de ámbito global y regional. En esta esfera trabaja con prácticamente todos los bancos multilaterales de desarrollo, como el Banco Mundial (IFC y MIGA); Banco Interamericano de Desarrollo (BID); Corporación Andina de Fomento (CAF); Banco Centro Americano de Integración Económica (BCIE), entre otros.

En América Latina, BBVA ha contribuido -junto con los multilaterales, BID; Banco Mundial (IFC) y CAF- al desarrollo de mercados de capitales locales que han sido muy activos durante la crisis, así como al desarrollo local y regional a través de la bancarización y la actividad crediticia.

Para el caso de Chile, y dada la referencia del sistema privado de pensiones para el resto de la región, ha sido muy importante la colaboración establecida entre el BID y el Servicio de Estudios del Grupo BBVA, en la promoción de la educación previsional y la regulación de los sistemas de pensiones en América Latina. Adicionalmente, se han impulsado en forma conjunta investigaciones, estudios, publicaciones y participación en foros especializados que contribuyan al desarrollo de los sistemas de pensiones locales en América Latina. En este proyecto han participado activamente profesionales del Servicio de Estudios de las empresas del Grupo BBVA en Chile.

Asimismo, el Grupo BBVA a nivel global cuenta con un marco de estrecha colaboración con la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación y la Cultura (OEI). Uno de los proyectos más significativos es el apoyo al programa de investigación para la optimización de la calidad educativa en la primera infancia, estudio que finalizará en 2011 con una serie de recomendaciones de alto valor para los ministerios de educación de América Latina, incluido Chile.

## Asuntos relevantes

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

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

- Educación Financiera (previsional).
- Inclusión Financiera.

- Banca Responsable (finanzas responsables, orientación al cliente, recursos humanos, compras responsables, medioambiente).
- Compromiso con la sociedad.

La respuesta que dan las empresas del Grupo BBVA en Chile a cada uno de estos asuntos se recoge y sustenta en los siguientes capítulos de este informe y en el cuadro de progresos 2010 y objetivos 2011.

## Asuntos sensibles

El año 2010 transcurrió en un entorno global más positivo, pero con grandes cambios tanto en el desempeño de las diferentes zonas como en las estrategias de conducción de las políticas económicas. Apreciamos a las economías emergentes recuperándose de manera notable y, por primera vez, desacoplándose del comportamiento de los países desarrollados. Estos últimos enfrentaron elevados niveles de incertidumbre y dudas acerca de la sostenibilidad de su situación fiscal y de deuda soberana, particularmente en el caso de la periferia europea.

En Chile, la catástrofe del terremoto restó alrededor de un punto porcentual al crecimiento de la economía, pese a lo cual el PIB se expandió 5,2% en el periodo, impulsado principalmente por los mejores términos de intercambio y una pujante demanda interna.

Este contexto de mayor actividad y generación de empleos se tradujo en una mejoría en los niveles de confianza y en la flexibilización de las condiciones para el otorgamiento de préstamos. Lo anterior, impulsó una recuperación de todos los componentes del crédito, en particular del consumo.

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

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

---

En el año 2010, BBVA Chile fue distinguido entre las empresas socialmente más responsables de Chile.

# Educación Financiera

AFP Provida impulsa un programa de educación previsional, cuyo objetivo es favorecer decisiones informadas de sus afiliados y de la comunidad en general.

El Grupo BBVA está desarrollando a nivel global un plan trienal (2009-2011) de Educación Financiera que busca apoyar la formación de las personas en este aspecto y facilitar avances en la situación financiera actual y futura de cada individuo.

El plan, dotado de 26 millones de euros, se desarrolla en todas las áreas geográficas en que el Grupo BBVA está presente a nivel global, con programas específicos en dos ámbitos de actuación prioritarios. En primer lugar, acompañar los procesos de bancarización, especialmente en América Latina y en segundo lugar, contribuir a impulsar la educación en competencias y valores asociados al uso del dinero.

Instruyendo y comprendiendo cómo funciona el sistema, es posible mejorar la situación económica personal; impulsar el ahorro; facilitar la gestión de créditos para las entidades financieras y fortalecer el sistema financiero en ambas direcciones: estimulando ahorradores consistentes y potenciando deudores responsables.

## Educación previsional

Durante 2009 y 2010, el Grupo BBVA centró en Chile sus acciones de educación financiera en el sistema privado de pensiones, decisión que se enmarca en la puesta en marcha gradual de la reforma previsional.

En esta línea, AFP Provida impulsó un programa de educación previsional cuyo objetivo es colaborar con la difusión de los beneficios de la mencionada reforma,

favoreciendo una decisión informada de sus afiliados y de la comunidad en general. Paralelamente, busca mejorar el acceso al sistema y colaborar en la formación de expertos en seguridad social.

Las acciones del plan de educación previsional de AFP Provida son las siguientes:

### **Curso de especialización en seguridad social**

Orientado a capacitar a ejecutivos de las áreas de Recursos Humanos en materias previsionales. Se analizan -en conjunto con las empresas- los principales cambios que contempla la reforma previsional y se busca formar "Expertos en Seguridad Social". Los cursos se han impartido en Santiago y regiones en alianza con la Universidad Adolfo Ibáñez.

### **Charlas previsionales a empresas y abiertas a la comunidad**

Su objetivo es dar a conocer las bases del sistema privado de pensiones y los recientes cambios producto de la reforma; el funcionamiento de los multifondos y la instalación de conceptos como "inversión para el largo plazo" y "elección de tipo de fondo según perfil de riesgo de cada afiliado".

### **Charlas de educación previsional**

Exposiciones para contextualizar la coyuntura económica, financiera y previsional a cargo de expertos del mundo económico y del Servicio de Estudios del Grupo BBVA Chile.

### **Campus Provida**

Página web con contenidos de la reforma previsional; el funcionamiento

---

A partir del año 2011 BBVA Chile implementará el programa de educación financiera “Adelante con tu futuro”.

de los multifondos y una guía para pensionados. Está disponible para la comunidad en [www.bbvaprovida.cl](http://www.bbvaprovida.cl).

**Insertos y mailing**

Comunicación en medios masivos y cartolas a afiliados que despliega contenidos de la reforma previsional; del funcionamiento de los multifondos y de los mercados.

## Adelante con tu futuro

Este programa fue desarrollado por el Grupo BBVA; el Museo Interactivo de Economía (MIDE); y el Tecnológico de Monterrey para

ofrecer a los usuarios (clientes y no clientes) de diferentes países de América Latina talleres interactivos de finanzas personales. En Chile, esta iniciativa está siendo desarrollada por el área de Responsabilidad Corporativa del Grupo BBVA en conjunto con la Universidad del Desarrollo, y a partir de 2011 constará de tres talleres: ahorro, crédito y salud financiera. En una primera etapa, se busca capacitar a 1.000 personas en la Región Metropolitana y en una segunda a 2.000 mil en todo Chile. En forma paralela, se llevará a cabo durante el segundo semestre de 2011 una campaña de difusión de consejos de salud financiera por medio de cápsulas en espacios radiales. Adicionalmente, se habilitará la página web [www.adelantecontufuturo.cl](http://www.adelantecontufuturo.cl), en la que los usuarios podrán acceder y revisar los cursos de este programa.





# Inclusión Financiera

El área de Convenios de BBVA Chile desarrolla acciones alineadas con el plan de bancarización del Grupo en América Latina.

Otorgar acceso a personas de escasos recursos a productos y servicios financieros, así como asistirlos en ese proceso, es la manifestación más nítida y alineada de una institución financiera con el concepto de responsabilidad corporativa.

## Bancarización

Concordante con las políticas globales de inclusión financiera del Grupo BBVA, las empresas del Grupo BBVA en Chile se suman al Plan de Bancarización en América Latina lanzado en México y América del Sur en 2007. El objetivo del plan es difundir productos y servicios bancarios en población sin experiencia previa de endeudamiento, esfuerzo que se complementa con acciones concretas de educación financiera para este colectivo.

En Chile, las áreas de Convenios Consumo y Convenios Hipotecario han desarrollado acciones alineadas con dicho plan.

El área de Convenios de Consumo generó acuerdos con empresas para ofrecer a sus empleados productos como préstamos de refinanciamiento de deudas y/o créditos de consumo. A través de este objetivo, es posible respaldar a miles de trabajadores con la posibilidad de consolidar sus deudas en un crédito único, sanamente estructurado y con una cuota fija adecuada. Paralelamente, se ofrecen recursos frescos para financiar nuevos proyectos. Ambos productos, además, se plantean en condiciones ventajosas en plazos, tasas y política crediticia.

De manera coherente, y de acuerdo con la misión de abrir oportunidades para acceder al sistema financiero, esta área ha

asumido una política que permite acoger a empleados con antecedentes deteriorados, así como una política de no discriminación en términos de rentas, tasas, plazos y capacidad crediticia, entre otros. Esta acción se ha traducido en una oportunidad concreta de bancarización para segmentos que, de otro modo, tendrían dificultades para acceder al mercado financiero formal.

Esta oferta de BBVA Chile ha sido considerada por las empresas como un beneficio altamente valorado para sus trabajadores. Es así que al cierre de 2010 se registraron convenios con 1.443 empresas, totalizando 68.755 operaciones vigentes.

En lo que se refiere al área de Convenios Hipotecario, el objetivo apunta a generar acuerdos con empresas para ofrecer a sus empleados productos ligados al financiamiento de viviendas.

La oferta contempla créditos para la adquisición de inmuebles; refinanciamiento con el fin de bajar la carga financiera o disminuir el plazo de pago; así como préstamos de fines generales que permitan incorporar a la deuda hipotecaria compromisos financieros de corto plazo, esto en miras de disminuir la carga financiera mensual. Al cierre de 2010 se registraron 91 convenios con empresas y un total de 3.100 operaciones vigentes.

## Red para Pensionados

BBVA Chile cumple un rol preponderante en el pago de los beneficios previsionales y jubilaciones administradas por el Instituto

de Previsión Social. En 2010 entregó mensualmente 1,9 millones de pensiones y otros beneficios sociales, entre los que se cuentan subsidios de cesantía y maternales; programa Chile Solidario; bonos a personas de escasos recursos, entre otros. La cifra incluye 492.000 pensiones básicas solidarias pagadas mensualmente, que corresponden a beneficiarios incorporados al sistema gracias a la reforma previsional impulsada por el Estado de Chile.

A su vez, BBVA Chile materializó el pago de los aportes previsionales solidarios de las personas que accedieron a este beneficio estatal fruto de la reforma previsional.

Adicionalmente, en 2010 y a través de BBVA Chile, el Estado canceló 1,1 millón de bonos dispuestos extraordinariamente para ir en ayuda de las familias más pobres del país.

En Santiago y en regiones se dispone de 19 terminales automatizados exclusivos para cancelar pensiones IPS (Autoservicios de Pago). Este servicio permitió gestionar en 2010 más de 70 mil pagos mensuales a pensionados, permitiendo una atención más rápida y segura, evitando esperas y demoras en las filas de caja, así como otorgando acceso y familiarizando a este segmento al uso de tecnología avanzada.

La Fundación, cuyo capital inicial asciende a 200 millones de euros, busca consolidar -preliminarmente en América Latina- una red microfinanciera que ya se encuentra activa en Perú, Colombia, Argentina, Panamá, Puerto Rico y Chile, con una cartera de créditos financiados por 581 millones de dólares. En sus tres primeros años de funcionamiento, la Fundación Microfinanzas BBVA ha atendido a más de 850.000 clientes (mayormente mujeres), con un impacto acumulado de 3 millones de personas. Información más detallada en [www.mfbbva.org](http://www.mfbbva.org).

En Chile, Servicios Microfinancieros S.A. -la primera entidad microfinanciera privada de la región- contaba a fines de 2010 con 6.128 clientes (43,2% mujeres); con una cartera de crédito de 9,8 millones de dólares y con una red de 23 oficinas.

La entidad está concebida bajo los criterios de suficiencia y sostenibilidad; está conformada en un 51% por la Fundación Microfinanzas BBVA y en un 49% por Credicoop y está sujeta a la Superintendencia de Valores de Chile. Los beneficios que se generen se reinvierten en la optimización y desarrollo de su actividad y en el fortalecimiento de su patrimonio.

## Microfinanzas

### Servicios microfinancieros

La Fundación Microfinanzas BBVA, creada en 2007, es una entidad independiente del Grupo BBVA y sin fines de lucro, que busca impulsar de manera sustentable el desarrollo económico y social de personas socialmente desfavorecidas, otorgándoles acceso a las microfinanzas productivas.



# Banca Responsable

La transparencia y el uso de un lenguaje claro son factores relevantes a la hora de incrementar la confianza de los clientes.

## Finanzas responsables

Una de las prioridades estratégicas del Grupo BBVA, es el financiamiento de la actividad económica de los países en desarrollo. La misión de BBVA "trabajamos por un futuro mejor para las personas" y la convicción de que una sociedad mejor favorece el desarrollo de sus empresas, ha posicionado al Grupo como una de las entidades más activas en el financiamiento de proyectos y del comercio internacional. El liderazgo de BBVA en Latinoamérica y su presencia en Asia han permitido encabezar el financiamiento de las inversiones y los flujos comerciales de ambos continentes.

## Gestión responsable del riesgo

En materia de riesgos ambientales y sociales, el Grupo BBVA ha realizado avances significativos que permiten mantener actitudes y acciones preventivas y de alerta en relación a estos temas.

A nivel global, se han establecido unidades coordinadoras acerca de materias ambientales y sociales dentro del área de riesgos. Asimismo, y en la misma área, se han nombrado responsables para estas materias por banco/país; se ha aprobado un manual de gestión de riesgo ambiental y social en lo que se refiere a financiamiento y garantías, con miras a que se integre en la estructura y circuitos de decisión de Riesgo de Crédito en los procedimientos del Grupo. El manual está en el proceso de adaptación local.

Paralelamente, está en curso un proceso de formación de directivos en evaluación de riesgo ambiental para el Grupo.

Durante el año 2010, BBVA Chile ha realizado avances con el objetivo de consolidar su gestión tanto en el área de Riesgo como en otras áreas del banco.

En este sentido, el área de seguimiento empresas estableció una unidad coordinadora en materia de riesgos medioambientales y sociales, que ejecutará los seguimientos *ad hoc* de cada proyecto. A su vez, esta unidad será responsable de definir un procedimiento que quedará plasmado en el manual de Riesgo Ambiental y Social, que deberá ser validado durante 2011. A través de este documento se busca formalizar esta actividad -que era parte del desempeño normal de las áreas de Gestión del Riesgo y Financiación Estructurada- ajustando los procedimientos internos a la política global del Grupo BBVA respecto al riesgo medio ambiental y social.

Es importante destacar que BBVA Chile es un actor relevante en el financiamiento de *project finance*, mecanismo de utilizado en su mayor parte para el financiamiento de desarrollo de la infraestructura país. A diciembre de 2010, las colocaciones en el sector de infraestructura se concentraban mayormente en autopistas (38%) e infraestructura de transporte (27%).

En este ámbito, durante el ejercicio BBVA Chile concretó siete proyectos nuevos focalizados en los sectores vialidad, eléctrico y también en infraestructura hospitalaria, contribuyendo significativamente al progreso económico y social del país.

Respecto al riesgo medioambiental y social de estos proyectos (incluidos temas de derechos humanos) descritos en los informes sobre cumplimiento de los Principios del Ecuador, uno de ellos obtuvo calificación "C", lo que implica un riesgo bajo y los seis restantes

calificación "B", lo que significa que son proyectos de riesgo medioambiental medio, con impactos localizados y reversibles.

## Sobreendeudamiento y soluciones integrales

Como parte activa del sistema financiero, somos conscientes de la necesidad de contribuir a que los clientes mantengan un nivel de endeudamiento compatible con sus ingresos actuales y proyectados, condición que no es sólo deseable desde un punto de vista ético y social, sino que es necesaria para que un préstamo pueda ser repagado satisfactoriamente. Cabe destacar que todos los sistemas de *scoring* de BBVA Chile cuentan con un Módulo de Capacidad de Pago, destinado a determinar las posibilidades de cada persona o agrupación de personas, realizándose los mayores esfuerzos para que la información ingresada a estos sistemas sea fiable y completa.

En esta línea, y como consecuencia del difícil entorno surgido en Chile luego del terremoto de febrero de 2010, BBVA Chile ejecutó prórrogas inmediatas a los créditos de los clientes de las regiones más afectadas y, adicionalmente, se les brindó asesoría en procesos de reestructuración. En el transcurso del año, se adoptó una política tendiente lograr acuerdos de pago definitivos en función de la coyuntura vivida.

## Política de financiamiento del sector defensa

El Grupo BBVA es una de las pocas entidades financieras que cuenta desde 2005 con una política de financiamiento del sector defensa, que indica como postulado la no participación en el financiamiento de este tipo de operaciones conforme a ciertos requisitos mínimos establecidos en la misma.

En BBVA tenemos el firme compromiso de revisar y actualizar dicha normativa con el fin de ajustarla en todo momento a

los criterios en los que se base la política manifestada por las autoridades locales y los organismos internacionales.

Las revisiones más recientes realizadas a esta normativa dicen relación con la actualización de los países elegibles a la hora de operar y la implantación de un sistema de control centralizado para este tipo de operaciones, con objeto de aumentar la transparencia y objetividad de los procesos de decisión. Adicionalmente se inició la adaptación de este sistema de control a las normativas regionales de todos los bancos del Grupo BBVA.

Siendo esta una normativa global, todas sus definiciones, sistemas y estándares se aplican en las entidades financieras de Grupo radicadas en Chile.

## Prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo

Este tema es un objetivo prioritario del Grupo BBVA, el que está asociado a su compromiso de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que desarrolla sus actividades.

Uno de los principales activos del Grupo BBVA es la confianza de las personas e instituciones con las que diariamente se relaciona (clientes, empleados, accionistas, proveedores, entre otros) por lo tanto, evitar que sus productos y servicios sean utilizados con finalidades delictivas es un requisito indispensable para preservar su identidad corporativa y, por ende, esa confianza que nos enorgullece.

En esta línea, durante 2010 BBVA Chile ejecutó una serie de acciones, entre las que se cuentan:

- Perfeccionamiento y refuerzo de los mecanismos y procedimientos de prevención y detección de operativas sospechosas.



- Sensibilización y formación a su nómina de empleados bajo distintas modalidades (inducción a nuevos empleados; e-learning; talleres presenciales)
- Colaboración activa con las autoridades reguladores y organizaciones gremiales.

## Productos y servicios responsables

### a) Previsión Social

El Grupo BBVA es líder en la administración de fondos de pensiones en América Latina y, desde esta posición, ha ejecutado variadas acciones como muestra de su compromiso con el desarrollo del sistema de pensiones en el mundo. Entre las más relevantes, destacan las investigaciones de la unidad de Pensiones y Seguros América en dos ámbitos centrales: en primer lugar, ha explorado la exitosa experiencia de las reformas de pensiones en Chile y su focalización en el pilar solidario, esto con el fin de extraer lecciones relevantes para que puedan ser exportadas a los demás países. Paralelamente, y como una expresión de su política de inversiones socialmente responsables, ha examinado inversiones en activos alternativos relacionados con proyectos de infraestructura que permitan mejores esquemas de funcionamiento en la gestión de portafolios en los países y que, al mismo tiempo, impulsen el crecimiento económico y sostenible.

En el ámbito local, la misma posición de liderazgo ocupa en Chile AFP Provida -con un 40.7% de los afiliados al sistema privado de previsión social- lo que la ha convertido en un actor destacado para el desarrollo y consolidación del mismo en nuestro país. Otras cifras que acreditan esta afirmación, indican que el 36,08% de los pensionados ha entregado la administración de sus saldos de retiro a esta AFP. Respecto de los aportes voluntarios, que permiten en muchos casos el retiro por vejez anticipada, AFP Provida cuenta con un 14,97% de participación de mercado. Por su parte, los clientes de la entidad cuentan con los servicios de una Subgerencia de Ahorro y Previsión que busca entregarles una asesoría integral en los temas previsional, tributario y financiero.

### b) Factoring

Durante el año 2010, BBVA Factoring puso un especial foco en las pequeñas y medianas empresas, para las que este producto constituye una importante fuente de financiamiento. Asimismo,

se desarrollaron modelos de atención de acuerdo las distintas necesidades que presenta cada segmento de clientes.

### c) Comercio Exterior

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

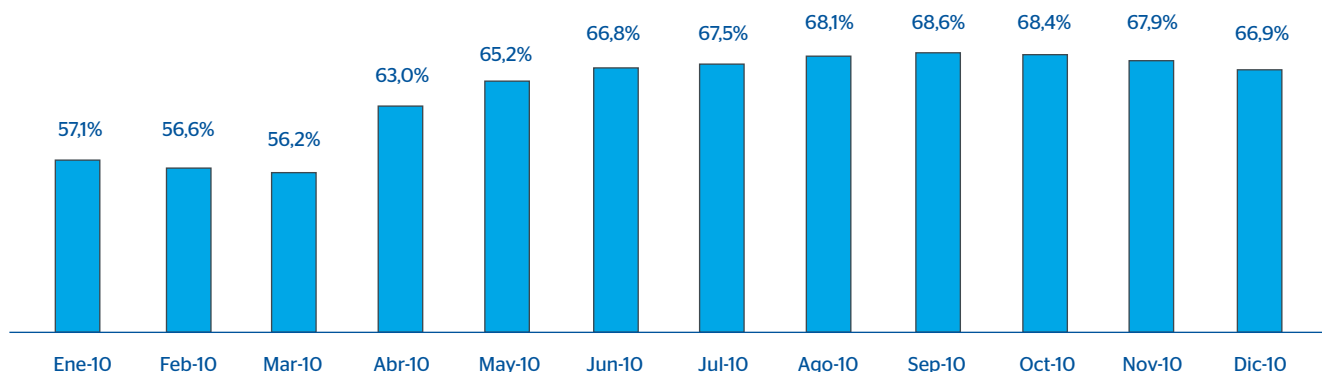
### d) Leasing

El financiamiento vía leasing otorgado en 2010 por BBVA Chile se constituyó en un motor para las nuevas inversiones de cientos de empresas, especialmente para nuestros clientes del segmento PYME, donde este producto se está posicionado como la principal alternativa de financiamiento de largo plazo.

### e) Financiamiento de estudios de educación superior

- *Créditos de pregrado con recursos propios*  
Se otorga a estudiantes cuyo grupo familiar tiene una renta superior a las 100 UF mensuales, con un monto de hasta UF250 por año. El plazo máximo del crédito es de 13 años. Los estudiantes están facultados a pagar sólo intereses durante sus estudios y durante los dos años siguientes a su titulación, con un plazo máximo de 6 años. Paralelamente existe la opción de pagar capital más interés desde el inicio del crédito.
- *Créditos de pregrado con recursos de la Corporación de Fomento, Corfo*  
Se otorga a estudiantes cuyo grupo familiar tiene una renta inferior a 100 UF mensuales. BBVA Chile actúa como intermediario, ya que los recursos para financiar los estudios son entregados por la entidad estatal, Corfo. Este

## Contactibilidad de BBVA 2010 - Niveles Atención Red



producto otorga hasta UF200 por año y el plazo máximo del crédito es de 15 años. Los estudiantes pueden pagar sólo intereses mientras estudian y durante los 2 años siguientes a su titulación, con un máximo de 7 años.

Para el financiamiento de postgrados, el crédito es otorgado con recursos de Corfo, que se entregan a personas naturales que estén aceptadas en un programa de estudios de postgrado -máster o doctorado en el extranjero- y con una duración de al menos un año. El plazo máximo del crédito es de 10 años y los estudiantes tienen la opción de no pagar ni interés ni capital, pagar sólo interés o pagar interés y capital durante los estudios.

## Orientación al cliente

### Calidad, satisfacción y atención al cliente

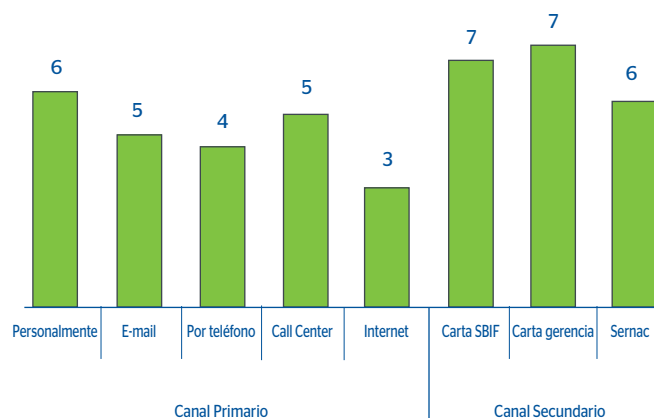
La construcción de relaciones satisfactorias con los clientes exige abordar de forma planificada el diseño y la ejecución de la insatisfacción, ya sea ésta comunicada (quejas y reclamos) o no. En este sentido, entendemos que las acciones de todo el personal de BBVA tienen efecto en las decisiones de los clientes, por lo que hacemos especiales esfuerzos para mantener a nuestro personal en contacto con los clientes, entregándoles permanentemente capacitación y apoyo.

Durante 2010, las empresas del Grupo BBVA en Chile continuaron trabajando en su compromiso de calidad con los clientes, lo que se refleja en un modelo de gestión profesional y personalizado, y numerosas acciones entre las que se cuentan:

- Consolidación del "Cuadro de Mando de Calidad". Esta herramienta cubre los principales aspectos relacionados con la atención de clientes en las oficinas: interés y trato en la gestión comercial; desempeño de funciones; interés y trato en caja y mesón; servicio sin errores y contactabilidad. Todos estos aspectos son enfocados de acuerdo al tipo de informe que integran, proporcionando resultados macro y específicos de atención.
- Optimización del "Plan de Contactabilidad", impulsando la cercanía con el cliente. El plan considera tres supuestos básicos: sensibilización y divulgación de protocolos y estándares de atención; optimización de la gestión de atención por canales remotos (mail y teléfono) y desarrollo de un manual de buenas prácticas. En 2010 se extendió la cobertura de las mediciones a otras áreas de negocios, logrando que las divisiones de bancas PyME; servicios financieros para la vivienda; empresas; banca masiva; corredora técnica de seguros; COMEX y centro de gestión y *servicing* hipotecario cuenten actualmente con sus propios resultados y gestionen activamente la cercanía con sus clientes.
- Entrega de los resultados del plan de contactabilidad a través de la intranet. Actualmente la transmisión de los resultados es semanal y se actualiza simultáneamente para todas las unidades de negocio.
- Procesos de capacitación a ejecutivos y agentes, con foco en los colaboradores que tienen contacto directo con los clientes.

Todo lo anterior permitió optimizar los tiempos de respuesta de BBVA Chile, tanto en reclamos en sucursales como los gestionados a través del organismo regulador. El tiempo promedio de respuesta presentó una reducción considerable de un 29%, disminuyendo en dos días en relación a 2009, gracias a un mayor control respecto de los plazos comprometidos con los clientes.

### Tiempos promedio de respuesta por canal y medio de interposición (en días)



Aquellos reclamos ingresados por canales secundarios (Carta SBIF, Gerencia y SERNAC) presentan un mayor tiempo de resolución dado que, en general, son problemas de mayor complejidad y requieren información de respaldo solicitada por la autoridad. En cuanto a los reclamos ingresados personalmente, requieren de la gestión de ingreso, seguimiento y cierre por parte del ejecutivo de cuentas, quien también debe coordinarse con las áreas centrales para la resolución del reclamo.

### Tiempos promedio de respuesta por producto (en días)



#### a) AFP Provida

En línea con el objetivo de mejorar los estándares de servicio y satisfacción al cliente, AFP Provida profundizó su proceso de obtención de certificaciones ISO. Esto ha permitido dar saltos cualitativos en productividad a través de la implementación de mejoras en los procesos

y reducción de errores y, a la vez, contar con un sistema de gestión de calidad basado en la mejora continua.

Algunas de las acciones llevadas a cabo en 2010 son:

- Obtención de la certificación ISO 9001 en el *Call Center*; para su unidad de atención de reclamos y sugerencias; para el sitio web público [www.bbvaaprovida.cl](http://www.bbvaaprovida.cl) y para el área de inversiones. En el caso del *Call Center*, la certificación válida que AFP Provida mejoró el servicio de la entrega de claves secretas a los usuarios y agilizó los sistemas de certificados.

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

- El sitio [www.bbvaaprovida.cl](http://www.bbvaaprovida.cl) revalidó por segunda vez su certificación ISO, en reconocimiento a su proceso de mejora continua.
- El área de Inversiones -que obtuvo por tercer año consecutivo la certificación ISO- fue reconocida por su liderazgo en la ejecución y procesamiento de las operaciones financieras relacionadas con los portafolios de los fondos de pensiones, y la entrega de una información de calidad sobre las mismas.

#### b) Forum Servicios Financieros

Esta empresa del Grupo BBVA consolidó su plataforma de servicio al cliente a través de Internet, lo que permite a los usuarios realizar consultas, reclamos y obtener certificados en tiempo real.

## Seguridad, protección y continuidad del negocio

El Grupo BBVA creó en 2009 la unidad de Gestión Global de Riesgo de Fraude, la que establece y coordina políticas para la totalidad del conglomerado. Con el objetivo de prevenir y mitigar el fraude, esta unidad define estrategias, impulsa iniciativas y desarrolla acciones en el marco de los Principios Corporativos de la Entidad, los cuales están basados en un modelo de gestión global.

La elevada incidencia del fraude tecnológico en el sector financiero, ha impulsado la creación para todo el Grupo de un Plan Director de Seguridad de la Información, con una implementación iniciada en 2009 y a cinco años plazo, que tiene como uno de sus ejes fundamentales la protección del cliente.

Por su parte, BBVA Chile trabajó en el desarrollo de su Plan Director de Seguridad de la Información, cuyo objetivo es lograr el cumplimiento de las mejores prácticas basadas en los estándares internacionales ISO 27001.

Adicionalmente, BBVA Chile participó activamente en el Comité de Prevención de Fraude de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, contribuyendo a optimizar los niveles de seguridad a nivel industria.

Asimismo, hubo una preocupación por mantener a las empresas del Grupo en Chile preparadas ante posibles interrupciones

de la actividad en caso de situaciones de excepción. Muestra de ello es la capacidad de reacción que demostraron en el terremoto del 27 de febrero de 2010 y sus eventos posteriores.

Complementariamente, BBVA Chile continuó con una activa participación en el Comité Técnico de Continuidad de Negocios de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, colaborando en elevar los estándares para la industria en este ámbito.

## Publicidad responsable

### Transparencia, publicidad y etiquetado

La transparencia y el uso de un lenguaje claro han cobrado gran importancia en el actual contexto financiero y son factores imprescindibles y relevantes a la hora de mantener e incrementar la confianza de los clientes.

Las políticas de Responsabilidad Corporativa del Grupo BBVA tienen como una de sus vertientes principales la claridad. Al respecto, el Grupo tiene en cuenta aspectos como el marketing responsable y la claridad de las pólizas. Y como muestra de este compromiso, Seguros se encuentra adherida de forma voluntaria a las guías de buenas prácticas aprobadas por las principales aseguradoras.

Asimismo, BBVA Chile suscribió el Código de Conducta y Buenas Prácticas Bancarias de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras -que regula las conductas de los bancos adherentes en la realización de sus actividades propias, en la prestación de servicios y en la entrega u otorgamiento de productos-. Así, se ratifica su política de transparencia para los clientes y se compromete a velar porque el contenido de su publicidad e información al público sea completa, clara y no se preste a confusiones.

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

En el marco de su política de transparencia, BBVA Chile mantiene en su página web el portal BBVA Transparente, cuyo objetivo es entregar a los clientes información con el detalle de los contratos de tarjetas de crédito y planes de productos, así como de las tarifas y comisiones.

Adicionalmente, el sitio publica consejos para el buen uso de productos así como un manual de recomendaciones para su contratación.

En la misma línea, en [www.bbva.cl](http://www.bbva.cl) se encuentra publicada la "Guía para el cliente bancario" generada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y cuyo objetivo es orientar a los clientes en eventuales conflictos con las empresas del sector.

## Multicanalidad

El Grupo BBVA tiene como uno de sus retos poner el banco a disposición de las personas donde sea que ellas se encuentren. Bajo esta premisa, la multicanalidad es un concepto clave a la hora de diseñar los servicios que la entidad ofrece.

## Las empresas del Grupo BBVA en Chile entienden la relación con sus empleados como un elemento clave para la creación de valor y gestión de su responsabilidad corporativa.

Adicionalmente a la red de sucursales y oficinas, BBVA Chile ha realizado un esfuerzo para acercar los servicios bancarios a aquellos colectivos menos familiarizados con el entorno financiero a través de los siguientes canales:

### a) Canal Telefónico (*Call center*)

El plan desarrollado en este ámbito se enfocó en aumentar la calidad de servicio, replanteando el modelo de atención hacia una gestión segmentada por tipo de cliente, mejorando y homologando los distintos procesos relacionados con su atención.

Adicionalmente, se incorporaron mejoras tecnológicas con herramientas CRM (*Customer Relation Management*) que permiten una atención personalizada e integrada.

En el caso de AFP Provida, en 2010 el servicio telefónico atendió más de 620.000 llamadas, alrededor de 300.000 de las cuales fueron recibidas por la plataforma de ejecutivas previsionales, lo que significa un 95% de las llamadas atendidas.

Estos resultados fueron posibles gracias al desarrollo de acciones enfocadas en la mejora de procesos; seguridad de la información; eficiencia de la plataforma de ejecutivas; y calidad del servicio, que permitieron mejorar los indicadores de gestión y la percepción global de los clientes.

Adicionalmente, este año se sumó al servicio de *Call Center* la atención de las llamadas telefónicas que reciben las principales sucursales, permitiendo así focalizar el esfuerzo de los ejecutivos previsionales en la atención presencial de los clientes que acuden a las sucursales.

### b) Línea BBVA

Se trata de un canal automatizado de autoatención que funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los clientes de BBVA Chile se validan a través de su RUT y clave personal y por esta vía pueden resolver consultas asociadas a funcionalidades básicas de productos y servicios.

Este canal evidenció un notable incremento de llamados los días posteriores al terremoto de febrero de 2010, en que el tráfico creció cerca de un 30%. La tendencia se ha mantenido llegando a recibir aproximadamente 150.000 llamados al mes.

### c) Canal Internet

Los canales [www.bbva.cl](http://www.bbva.cl); [www.bbvaprovida.cl](http://www.bbvaprovida.cl); y [www.forum.cl](http://www.forum.cl) ofrecen disponibilidad las 24 horas al día, 365 días del año con up time al más alto nivel.

Con el objetivo de conseguir una mayor vinculación con sus clientes, especialmente a través de canales remotos, BBVA Chile incorporó en 2010 nuevas transacciones a su oferta entre las cuales se encuentran: visualización de cheques; recarga de celulares; bloqueo de tarjetas en línea; generación clave tarjeta de crédito en línea; canje de puntos; mejoras en pago automático de cuentas; e inscripción SMS.

Lo anterior permitió aumentar significativamente el uso del sitio, verificándose un incremento de 54% en relación al número de transacciones realizadas en igual periodo del año anterior.

### d) Cajeros automáticos

Durante 2010 BBVA Chile consolidó este canal, logrando equilibrar su posición en el saldo interbancario entre lo pagado a otros Bancos por el uso de su red de cajeros por parte de nuestros clientes y lo recibido por el uso de nuestra red.

### e) Autoservicios BancoFácil

Se trata de un canal automatizado exclusivo para clientes, que otorga mayor facilidad y seguridad en las transacciones. En esta red de autoservicios, se incorporaron nuevas funcionalidades, tales como la firma del contrato banca a distancia; actualización de datos y obtención de estados de cuenta de tarjeta de crédito tanto nacional como Internacional.

La red de BancoFácil alcanza 120 puntos, con un incremento de un 35% respecto del año anterior, transformándose en un referente en el mercado en autoservicios.

En lo que respecta a AFP Provida, los autoservicios forman parte integral del proceso de atención a clientes y son parte fundamental de la automatización de transacciones, tales como entrega de claves de acceso y diversos certificados para afiliados, empleadores y pensionados. Durante 2010 la utilización de estos terminales experimentó un crecimiento de 32% a nivel nacional respecto de diciembre del año anterior.

### f) Banca Móvil

Durante 2010 BBVA Chile implementó este nuevo canal de contacto con sus clientes, que permite recibir información de productos a través de SMS; realizar consultas; transferencias de fondos; y pagos de cotizaciones previsionales, a través de [BBVAMovil.cl](http://BBVAMovil.cl).

Referido a este mismo canal de comunicación, AFP Provida es la única del sistema privado de pensiones que ha implementado el servicio de SMS (mensajería) -vía teléfono móvil o mail- para sus afiliados. La administradora cuenta con más de 325.000 inscritos en este servicio.



Paralelamente, a fines de 2010 BBVA Chile incorporó la versión Mobile, que permite que más de 16 millones de celulares con acceso a Internet puedan visualizar nuestra versión para la página web pública. Esta incorpora un resumen relevante de la información contenida en el sitio y está optimizada para celulares de tercera generación (3G) como iPhone y BlackBerry.

Adicionalmente, se implementó BBVAContigo, aplicación descargable de la tienda *App Store*, que proporciona información de ubicación de sucursales, Banco Fácil y cajeros automáticos así como también de los establecimientos comerciales cercanos a la ubicación del cliente en los que existan convenios por pago con tarjeta de Crédito BBVA.

Respecto al desarrollo de nuevos servicios de multicanalidad, AFP Provida amplió el menú de servicios automatizados entregados por el IVR, como fecha; monto y modalidad de pensión; fecha de afiliación al sistema; y fecha de ingreso a la AFP, esto para afiliados y empresas. Asimismo, se extendió el acceso a la transaccionalidad, incrementando fuertemente el número de claves de seguridad, llegando a cerca de 150.000 usuarios activos. Este acceso permite utilizar las múltiples herramientas dispuestas para la administración remota de las cuentas previsionales como cambio del tipo de fondo; retiros; modificación de datos; opción de régimen tributario para las cuentas de carácter voluntario; suscripción o modificación de solicitudes de productos en línea y otras.

## Recursos Humanos

### Diversidad y perfil de nuestros empleados

Una de las preocupaciones del Grupo BBVA es la manifestación de la diversidad en los perfiles de sus profesionales, la heterogeneidad de nacionalidades y la equidad de género; factores que se integran como estrategia corporativa orientada al respeto y la inclusión de la diferencia, esto de manera de aprovechar al máximo todas las capacidades de sus empleados. Es así que en los procesos de selección estos factores se tienen permanentemente en cuenta, en vistas de garantizar la igualdad de oportunidades.

Por su parte, las empresas del Grupo BBVA en Chile entienden la relación con sus empleados como un elemento clave para la creación de valor y para la gestión de su responsabilidad corporativa. Es por ello que los 5.413 colaboradores del Grupo BBVA en Chile constituyen el principal activo del conglomerado, esto en línea con la visión de "trabajar por un futuro mejor para las personas".

Para la gestión del capital humano, el Grupo BBVA Chile cuenta con un modelo global e integrado de gestión de las personas, basado en competencias y en una comunicación oportuna y transparente, con el objetivo de impulsar un mejoramiento continuo en los estándares profesionales. Lo anterior se desarrolla en un marco ético de igualdad de oportunidades, de reconocimiento al mérito, de desarrollo profesional y personal, de trabajo en equipo, con un buen clima laboral y satisfacción de los empleados.

## Empleo y selección

El Grupo BBVA es un sólido generador de empleo en los más 30 países en los que está presente, dando trabajo a cerca de 104.000 personas, siempre con la filosofía de que el equipo es el gran artífice de la generación de valor.

Esta premisa, una política global y un código de ética y actuación, rigen la selección de los colaboradores. Todas ellas variables destinadas a la atracción del talento y a la búsqueda de igualdad de oportunidades.

Los procesos comienzan con las actividades de reclutamiento, sobre la base de perfiles funcionales y de competencias definidas para cada puesto. El paso siguiente considera la experiencia, logros y aprendizajes, lo que permite un proceso de selección más objetivo en consideración y resguardo de la diversidad.

Con el objetivo de potenciar el desarrollo profesional de los colaboradores, el Grupo BBVA trabaja con el concepto de *job posting*, proceso que busca -en lo posible- dar prioridad a la cobertura de vacantes entre los propios empleados de la empresa, generando de esta manera movilidad horizontal o vertical. Los llamados a concursos para ocupar estos cupos se realizan a través de publicaciones en la Intranet del Grupo.

En el caso de no contar con personas preparadas al interior de las empresas del Grupo BBVA, se inicia la búsqueda de los mejores candidatos del mercado, utilizando diversos medios como publicaciones en diarios; sitios web; *head hunters*; alianzas con universidades; bases de datos; ferias de trabajo y referidos.

Luego de estos procesos, anualmente ingresan a las empresas del Grupo un selecto número de nuevos profesionales, quienes, una vez contratados, reciben un proceso de inducción y formación. Cabe destacar que la mayoría de los empleados del Grupo se contratan directamente en sus países de origen.

Plantilla por empresas	
Sociedad	Total
Aplica Soluciones Tecnológicas	6
BBVA Administradora General de Fondos S.A.	38
BBVA Asesorías Financieras S.A.	10
BBVA Chile	2.454
BBVA Comercializadora Ltda.	5
BBVA Corredores de Bolsa S.A.	14
BBVA CTS	34
BBVA Factoring Ltda.	20
BBVA Inversiones Chile S.A.	4
BBVA Provida	1.326
BBVA Seguros de Vida S.A.	26
BBVA Servicios Corporativos Li	453
Ecasa S.A.	88
Forum Distribuidora S.A.	9
Forum Servicios Financieros S.A.	406
Prestaciones Administrativas	520
<b>Total General</b>	<b>5.413</b>

Datos total plantilla						
	2010		2009		2008	
Número Total de Empleados	5.413		5.015		4.807	
Edad Promedio (años)	39		40		40	
Antigüedad Promedio (años)	7,3		7,6		8,6	
Distribución por género						
- Hombre	2.558/47%		2.416/48%		2.423/51%	
- Mujeres	2.855/53%		2.599/52%		2.375/49%	
Plantilla por Edad						
- Hasta 25 años	165/3%		141/3%		164/3%	
- Entre 25-34 años	1.752/32%		1.528/30%		1.351/28%	
- Entre 35-44 años	1.778/33%		1.682/34%		1.675/35%	
- Entre 45-55 años	1.298/24%		1.274/25%		1.304/27%	
- 55 ó más años	420/8%		390/8%		304/7%	
Directivos Corporativos por Edad						
- Hasta 25 años	0/0%		0/0%		0/0%	
- Entre 25-34 años	0/0%		0/0%		0/0%	
- Entre 35-44 años	3/30%		5/42%		2/22%	
- Entre 45-55 años	7/70%		7/58%		7/78%	
- 55 ó más años	0/0%		0/0%		0/0%	
Distribución por Categoría Funcional						
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Comité de Dirección y Directivos Corporativos	10/100%	0/0%	12/100%	0/0%	9/100%	0/0%
Directores	45/85%	8/15%	94/87%	14/13%	49/89%	6/11%
Mandos Intermedios	614/62%	384/38%	420/62%	260/38%	325/66%	171/34%
Especialistas	546/43%	732/57%	277/56%	217/44%	220/61%	140/39%
Fuerza Ventas	503/32%	1.066/68%	463/31%	1.043/69%	589/34%	1.128/66%
Puestos Base	840/56%	665/44%	1.150/52%	1.065/48%	1.240/57%	930/43%
Tipo de Contrato						
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
- Indefinido	2.499/48%	2.743/52%	2.341/49%	2.458/51%	2.352/51%	2.247/49%
- Plazo Fijo	59/35%	112/65%	75/35%	141/65%	80/38%	128/62%

## Valoración, desarrollo profesional y compensación

Los procesos de evaluación y valoración del Grupo BBVA se realizan bianualmente y permiten identificar las áreas de mejora de cada persona y su evolución en comparación con años anteriores. A partir de esta valoración de competencias se establece un plan de formación a medida para cada empleado, denominado Plan de Desarrollo Individual (PDI), que permite definir –en conjunto con su superior jerárquico– los conocimientos y habilidades que cada persona necesita para realizar de manera más adecuada su propio trabajo.

Paralelamente, y en interacción entre la gestión del desempeño y el desarrollo profesional, están los programas de desarrollo directivo, que apuntan a que sus participantes adquieran conocimientos y habilidades de gestión y liderazgo, en función de los siguientes objetivos:

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

- Adquirir herramientas técnicas para implementar metodologías de seguimiento de proyectos y planes de acción que promuevan el aprendizaje en la organización.

El programa “Crece Adelante” fue creado en 2007 y está orientado a fortalecer las capacidades, habilidades y actualizar los conocimientos técnicos de los colaboradores de las empresas del Grupo BBVA Chile.

Por su parte, la política de compensación del Grupo BBVA se apoya en el nivel de responsabilidad del puesto y en la evolución profesional de cada persona, evitando discriminaciones por sexo, raza u otras.

La retribución variable está relacionada con el grado de consecución de los objetivos fijados al inicio de cada ejercicio, tanto individuales, como de la unidad y del Grupo. Estos objetivos tienen un foco importante en los indicadores de satisfacción del cliente y en el compromiso con la responsabilidad corporativa.

## Formación y gestión del conocimiento

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

Distribución de plantilla por regiones						
Región	Provida	BBVA Chile	Filiales BBVA Chile	FORUM	Comercializadora Chile	Total general
I	19	28			2	49
II	40	72		6	23	141
III	23	10		4	2	39
IV	39	41		7	5	92
V	85	151		13	27	276
RM	854	1.792	610	430	391	4.077
VI	40	54		2	5	101
VII	41	53		5	8	107
VIII	63	101		19	26	209
IX	36	52		8	17	113
X	36	47		7	4	94
XI	6	11			2	19
XII	13	15			2	30
XIV	17	13		2	3	35
XV	14	14			3	31
Total general	1.326	2.454	610	503	520	5.413

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Formación en código de conducta, derechos humanos y prevención en lavado de activos	
	2010
Nº de empleados con formación en código de conducta	329
Nº horas de formación en código de conducta	531
Nº de empleados con formación en derechos humanos	0
Nº horas de formación en derechos humanos	0
Nº de empleados con formación en prevención del lavado activos	3.273
Nº horas de formación en prevención del lavado activos	10.616

Nota: En 2010 el 60,5 % de los empleados del Grupo tuvo formación en Prevención del Lavado de Activos.

Cada empleado de las empresas del Grupo BBVA en Chile cuenta con su propia malla de formación, que está estructurada en un plazo de hasta tres años, con cursos desarrollados en su mayoría a través de *e-campus*. Esta plataforma virtual entrega además la posibilidad de elaborar programas formativos individuales en ámbitos como idiomas; gestión financiera y riesgos; gestión comercial y del cliente, con un catálogo de más de 744 cursos para ser realizados *on line*, que cuentan con el respaldo del Tecnológico de Monterrey, primera universidad virtual de América Latina.

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

A su vez, el Grupo diseñó programas de gestión diferenciada para profesionales destacados en su desempeño y con potencial para adquirir posiciones de liderazgo al interior de la organización.

Por último, es importante destacar el esfuerzo realizado en la formación del idioma inglés, para lo cual se implementaron

Promedio de horas de formación por categoría de empleado	
Colectivo	Promedio horas totales
Directivos	22,7
Predirectivos	22,7
Jefes de equipo	23,7
Técnicos	32,2
Comerciales	154,5
Administrativos	51,1

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Promedio de horas de formación al año por empleado	
	Promedio horas totales
2010	44,4
2009	49,6
2008	42,1

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Nacionalidad de directivos corporativos		
Chilena	6	60%
Extranjera	4	40%

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Bajas empleados BBVA Chile y filiales	
	2010
Voluntarias	180
Jubilaciones	0
Prejubilaciones	0
Incentivadas	108
De mutuo acuerdo	32
Disciplinarias	85
Otras (términos de plazo)	24
TOTAL	429

Bajas empleados AFP Provida	
	2010
Voluntarias	67
Jubilaciones	0
Prejubilaciones	0
Incentivadas	96
De mutuo acuerdo	13
Disciplinarias	51
Otras (términos de plazo)	6
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>

Bajas empleados Forum	
	2010
Voluntarias	42
Jubilaciones	0
Prejubilaciones	0
Incentivadas	24
De mutuo acuerdo	2
Disciplinarias	0
Otras (términos de plazo)	1
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>

Bajas empleados BBVA Comercializadora	
	2010
Voluntarias	95
Jubilaciones	0
Prejubilaciones	0
Incentivadas	66
De mutuo acuerdo	1
Disciplinarias	1
Otras (términos de plazo)	19
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>

Rotación media	
BBVA Chile y Filiales	14,0%
AFP Provida	17,6%
Forum	13,7%
Comercializadora Chile	35,0%

Alcance: Grupo BBVA Chile.

programas a nivel corporativo para potenciar el desempeño y obtener un perfil integral en los profesionales del Grupo.

## Clima laboral

Las empresas del Grupo BBVA en Chile realizan anualmente una encuesta de satisfacción del empleado, por medio de la cual todos los colaboradores pueden opinar sobre las condiciones de trabajo, sus percepciones y su vivencia profesional.

En dicha encuesta se implementaron una serie de cambios, con el objetivo de mejorar su capacidad de predicción, tanto desde el ámbito racional como emocional de la relación laboral.

Su nueva estructura facilita además la realización de muestras comparativas con otras compañías y sectores, tanto a nivel

local como internacional, así como internamente entre unidades y departamentos de las empresas del Grupo.

## Comunicación interna

La comunicación interna en las empresas del Grupo BBVA Chile tiene como objetivo apoyar la generación de un clima de confianza basado en una relación abierta, transparente y de respaldo al equipo.

Bajo esta premisa, los planes de comunicación contemplan la difusión de cinco grandes temas: innovación; negocio; crecimiento; globalidad y buen ciudadano.

Los principales canales de diálogo con los empleados son:

### a) Intranet

Principal herramienta de comunicación interna de las empresas del Grupo BBVA en Chile, donde se difunde el quehacer de las diferentes áreas y negocios. Esta herramienta contribuye a generar cohesión y pertenencia, dando a conocer las múltiples actividades que el Grupo y sus empleados realizan. Respondiendo a su carácter de grupo financiero internacional, el Grupo BBVA migró su Intranet hacia una plataforma global, comunicando tanto la información local como la del resto de los países donde el Grupo está presente, lo que permite a los empleados estar conectados a nivel global.

La Intranet también es una plataforma de trabajo para los colaboradores y el lugar donde encuentran su información personal, que está reunida en el Portal del Empleado.

### b) Boletín Comunicaciones Corporativas

Correo electrónico que se envía a los empleados de cada una de las empresas del Grupo BBVA en Chile para reforzar los mensajes publicados en la Intranet.

### c) Revista "Adelante"

Revista corporativa trimestral, que durante 2010 migró a un formato digital. Lo anterior está en sintonía con las políticas de sustentabilidad del Grupo BBVA al prescindir el uso de papel.

### d) Cartelera digital

Sistema de comunicación exclusivo de la red de sucursales de BBVA Chile. Se trata de pantallas LCD que emiten tanto información a clientes como a empleados.

## Libertad de asociación: representación sindical y resolución de conflictos

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

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

#### • Sindicato Banco

Su directiva la componen 7 dirigentes y cuenta con 1.180 personas sindicalizadas, que representan el 47,5% de la dotación del Banco.

Existe un convenio colectivo vigente hasta noviembre de 2012. Está definido un comité quincenal de coordinación liderado por la gerencia de RRHH y los representantes sindicales.

#### • Sindicato Ventas AFP

Su directiva la componen 5 dirigentes y cuenta con 432 personas sindicalizadas, que representan el 36% de la dotación de la AFP. Existe un contrato colectivo vigente hasta enero de 2011.

#### • Sindicato Administrativo AFP

Su directiva la componen 5 dirigentes y cuenta con 308 sindicalizados, que representan el 21% de la dotación de la AFP. El contrato colectivo estaba vigente hasta diciembre de 2010.

#### • Sindicato Proex

Su directiva la componen 5 dirigentes y cuenta con 260 sindicalizados, que representan el 50% de la dotación total. El contrato colectivo está vigente hasta junio de 2014.

## Salud laboral

En el Grupo BBVA, la promoción de la seguridad y la salud son principios básicos y objetivos fundamentales que se busca lograr por medio de las mejoras continuas en las condiciones de trabajo, la prevención de riesgos, en la salud y la seguridad de sus colaboradores.

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

En cada empresa del Grupo existen figuras y órganos específicos que desarrollan la labor de velar por las condiciones de trabajo. En este sentido, el "Programa de Prevención de Riesgos" está ligado a las disposiciones legales vigentes, contando con un "Reglamento de Prevención para Empresas Constructoras y Contratistas" y un "Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo".

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

Durante el período 2010 se realizaron diversas iniciativas orientadas a mejorar la calidad de vida de los empleados, entre las que se cuentan:

- Preventivo de salud para pesquisar factores de riesgo, que incluyó controles de anamnesis, glicemia, colesterol e índice de masa corporal.
- Programa de vacunación dirigido a todos los trabajadores, a fin de prevenir la ocurrencia de influenza.

• Programa de salud bucal con un enfoque preventivo para todo el personal y su grupo familiar, de modo de mantener su situación en el caso de pacientes sanos o de tratarla si existe algún daño.

• Programa 800Doctor: servicio gratuito de orientación médico telefónico sobre temas de salud para todos los empleados y familiares del Grupo BBVA en Chile. El servicio brinda orientación ante las siguientes situaciones:

- Enfermedades, malestares y síntomas.
- Imprevistos de salud.
- Uso, dosis e interacción de medicamentos.
- Seguimiento de enfermedades crónicas.
- Urgencias médicas y primeros auxilios.
- Materias propias del embarazo, puerperio y enfermedades del recién nacido.
- Guía y orientación respecto del seguimiento de dietas alimenticias.
- Acciones de auto-cuidado en salud.

800Doctor cuenta con un equipo de médicos y enfermeras profesionales, disponibles las 24 horas del día los 365 días del año.

Paralelamente a estos beneficios, existen programas que permiten mantener actualizados a los equipos de prevención de riesgos en cuanto a las necesidades que se generan con los empleados, las que son canalizadas a través de los respectivos sindicatos, del Centro de Ayuda al Usuario (CAU) y de los encargados de prevención.

Adicionalmente, las empresas del Grupo BBVA en Chile cuentan con un plan de emergencia que se activa frente a una situación no deseada como sismo, incendio, inundación, accidentes internos y otros, e involucra a todo el personal y visitas/clientes que se encuentren en alguna dependencia. Para cada eventualidad existe definido un protocolo coordinado por personal de las empresas, que ha sido previamente capacitado y designado en alguna función.

El plan de emergencia considera también la realización de simulacros que son coordinados y calendarizados por las respectivas áreas de prevención de riesgos, y cuentan con el apoyo de la mutualidad, que colabora con inspecciones, estudios y auditorías solicitadas por los respectivos Departamentos de Prevención de Riesgos. Las mediciones de rendimiento son solicitadas a proveedores certificados.

En cuanto a las enfermedades profesionales y accidentes del trabajo, éstos quedan registrados por medio de las licencias y reportes emitidos por el ente de seguridad social a las que las empresas del Grupo BBVA en Chile se encuentran afiliadas (Mutual de Seguridad).

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

# BBVA Chile fue destacado por Fundación Chile entre las empresas mejor preparadas para enfrentar el cambio climático.

## Pasión por las personas

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

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

### a) Calidad de vida

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

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

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

### b) Beneficios personales

Engloba distintas iniciativas de carácter económico que sirven para complementar y mejorar la política retributiva de las empresas del Grupo BBVA en Chile.

### c) Deporte y recreación

El deporte refleja a la perfección los valores distintivos del Grupo BBVA: trabajo en equipo, superación, competitividad y juego limpio.

Para fomentar estos valores, se organizan y financian diversas actividades deportivas. En 2010 se celebró la IV Carrera Solidaria Grupo BBVA - Hogar de Cristo, cuya recaudación fue destinada al programa de responsabilidad corporativa "Niños Adelante". Asimismo, se realizó la Liga BBVA de Fútbol Siete, en la que participaron más de 50 equipos representantes de diversas unidades de las empresas del Grupo BBVA en Chile a nivel nacional. En el ámbito de la recreación familiar BBVA organizó en 2010 una función de circo y una *Avant Premiere* para los colaboradores y sus grupos familiares.

### d) Voluntariado

Previo a la puesta en marcha del plan de voluntariado corporativo de las empresas del Grupo BBVA en Chile, se determinó que la temática social prioritaria era la educación de colectivos desfavorecidos. De esta forma, desde su concepción en el año 2007, el voluntariado corporativo del Grupo ha estado ligado al programa "Niños Adelante", que procura elevar la calidad de la educación de preescolares en situación de pobreza que asisten a los jardines infantiles y salas cuna de la Fundación Hogar de Cristo.

## Programa de voluntariado

El voluntariado del Grupo BBVA en Chile cuenta con 450 personas, cifra que se ha incrementado desde los 343 participantes de 2008 y los 400 de 2009. Además, en el periodo se contabilizó la participación de 2.500 colaboradores del Grupo en Chile en campañas puntuales de ayuda para los preescolares del programa "Niños Adelante".

El voluntariado es liderado por un comité compuesto por representantes de los voluntarios y un coordinador de la Gerencia de Comunicaciones, Responsabilidad y Reputación Corporativas del Grupo BBVA Chile. Este comité es el encargado de diseñar y coordinar las actividades que se realizan durante el año. En 2010 se efectuaron 34 acciones de voluntariado en diferentes zonas del país, que apuntaron a generar una oferta diferenciada. Entre éstas destaca la entrega de ayuda a 45 familias de un jardín infantil del programa "Niños Adelante" de Santa Cruz que resultaron fuertemente afectadas por el terremoto. Además, se realizó la tradicional campaña solidaria "Navidad con Sentido".

## Integración de proveedores

Un hito del voluntariado ha sido la incorporación de los proveedores de las empresas del Grupo BBVA en Chile a sus actividades. La primera acción de este tipo se desarrolló en la ciudad de Rancagua en 2009, donde un trabajo conjunto de voluntarios del Grupo y de proveedores permitió la completa remodelación del jardín infantil "Rincón de los Sueños". En 2010, las empresas proveedoras, AMF, Edipac, Prisa, Laser Imaging y Comercial Liberona donaron insumos y mobiliario para colaborar con el proceso educativo de los preescolares del programa "Niños Adelante" de BBVA a nivel nacional.

Otra acción emprendida en este ámbito fue la adhesión de BBVA Chile al proyecto de Responsabilidad Social Tributaria impulsado por el Servicio de Impuestos Internos.

## Registro de proveedores

N° proveedores locales	3.415
% facturación proveedores locales	96,87%
N° proveedores internacionales	39
% facturación proveedores internacionales	3,13%

Alcance: BBVA Chile.

Esta iniciativa busca impulsar en las empresas de menor tamaño la adopción de tecnologías y prácticas de negocios que favorezcan su desarrollo y correcta tributación, y a su vez, representa una oportunidad de continuar integrando a los proveedores -uno de sus grupos de interés más relevantes- a las acciones de responsabilidad corporativa.

## Compras responsables

### Política de compras

Las unidades de Compras, Inmuebles y Servicios han consolidado la implantación del modelo corporativo de compras del Grupo BBVA, homogenizando sus procesos y el control interno de sus actuaciones.

El modelo apuesta por una relación con los proveedores cimentada en dos aspectos: por un lado la aplicación de criterios de objetividad, transparencia, profesionalidad e igualdad de oportunidades en la selección y por otro, un impulso a los principios de responsabilidad corporativa.

De cara a equiparar oportunidades entre las empresas locales y las grandes corporaciones, el Grupo BBVA efectúa la mayoría de sus adquisiciones por medio de proveedores locales.

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

- Todas las compras de bienes y servicios se centralizan en las respectivas unidades de Compra.
- Se busca que todos los proveedores transiten por un proceso previo de evaluación de riesgos, denominado proceso de homologación.

## Homologación de proveedores

Año	Total proveedores incluidos en proceso de homologación	Número de proveedores que superaron el proceso de homologación	Número de proveedores rechazados
2005	11	9	2
2006	46	41	5
2007	47	46	1
2008	70	60	10
2009	96	93	3
2010	55	46	9

Alcance: BBVA Chile y AFP Provida.

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

## Sistema de homologación

Unos de los procesos definidos en el marco del proyecto GPS (*Global Procurement System*), corresponde a la homologación de proveedores.

La metodología de selección está basada en un criterio de homologación que asegura en forma previa si los proveedores participantes cuentan con la debida capacidad productiva, técnica, financiera, jurídica y comercial para operar con el Grupo, y si con ello garantizan el cumplimiento de los compromisos contratados en cuanto a calidad, niveles de servicio y costos previamente establecidos.

Durante el año 2010, las empresas del Grupo BBVA en Chile continuaron implementando avances en el proceso de homologación de proveedores. Estos incluyeron nuevos controles en la homologación de aquellos proveedores con una mayor relación con las empresas del Grupo BBVA Chile.

En el cuestionario preliminar que realiza el área de Compras como parte del proceso de homologación se profundizó el análisis sobre temas ligados a la responsabilidad social empresarial, especialmente en lo relacionado con la sustentabilidad. Se buscó saber si el proveedor ha tomado conocimiento de la legislación que aplica a su actividad en materia de medio ambiente y si ha definido medidas disciplinarias para sus incumplimientos; si ha implantado un sistema de gestión ambiental (SGA) y ha introducido medidas internas que contribuyan a la preservación del medio ambiente.

## Herramientas de gestión

A fines del 2010 y luego de un año atípico en la relación con los proveedores producto de los efectos del terremoto ocurrido en febrero, el área de Compras del Grupo BBVA Chile incentivó el uso de Adquira ([www.adquira.es](http://www.adquira.es)), herramienta que permite el comercio electrónico con los proveedores.

La utilización de esta herramienta permitió reforzar y optimizar el ciclo de aprovisionamiento en los siguientes aspectos:

- Mejoras en los niveles de servicio ofrecidos al cliente interno.
- Reducción en los tiempos de negociación.
- Integración de la información en un único sistema.
- Fomento de la transparencia en las operaciones de compras.

- Mejoras en la eficiencia al implementarlo como único canal de comunicación con los proveedores.
- Ahorro de costos significativos para bienes commodities.
- Ahorro de costos significativos para la contratación de servicios estándares con cobertura nacional.
- Automatización de parte del proceso de abastecimiento, de cara a la negociación con el proveedor.

## Medio ambiente

### Gestión ambiental y cambio climático

Las directrices del modelo de gestión ambiental se encuentran plasmadas en la política medioambiental con que cuenta el Grupo BBVA a nivel global, y que toca a todas sus entidades y actividades. Esta política busca compatibilizar, bajo un enfoque de desarrollo sostenible, las dimensiones económica, social y ambiental e impulsar la integración efectiva de los criterios ambientales en el conjunto de actividades que desarrollan las empresas del Grupo.

El desarrollo de la citada política se lleva a cabo por medio de un sistema de gestión ambiental de carácter integral y global que gestiona los diferentes impactos ambientales del grupo, tanto directos (consumo de recursos naturales) como indirectos (consecuencias que para el medioambiente tienen los productos y servicios).

Los objetivos generales de la política medioambiental son:

- Cumplimiento de la normativa ambiental vigente donde el Grupo BBVA opere.
- Mejora continua en la identificación y gestión de los riesgos medioambientales de las operaciones financieras y de inversión del Grupo.
- Desarrollo de productos y servicios financieros con beneficio medioambiental.
- Ecoeficiencia en el uso de recursos naturales, fijación y cumplimiento de objetivos de mejora.
- Influencia positiva en el comportamiento ambiental de los grupos de interés.
- Informar, sensibilizar y formar a sus empleados en materia ambiental.
- Apoyar las principales iniciativas internacionales de lucha y prevención del cambio climático.

### Plan Global de Ecoeficiencia 2008 - 2012

Desde 2003, el Grupo BBVA cuenta con una Política Medioambiental que involucra a todas sus entidades. Esto se ha traducido en iniciativas que desde 2008 están aglutinadas en el Plan Global de Ecoeficiencia, proyecto corporativo que al año 2012 busca alcanzar

Indicadores medioambientales			
	2010	2009	2008
<b>Consumo de Agua</b>			
Total agua consumida (m <sup>3</sup> )	160,255	175,456	179,884
Agua consumida por empleado (m <sup>3</sup> )	32,6	34,6	36,6
<b>Consumo de Energía</b>			
Electricidad total (MWh)	15.752,2	15.285,4	15.128,2
Electricidad consumida por empleado (MWh)	3,2	3,0	3,1
<b>Consumo de Papel</b>			
Consumo papel amigable (t)	410,4	-	-
Total papel consumido (t)	411,1	375,1	373,5
Papel consumido por empleado (t)	0,08	0,09	0,08
<b>Gestión de Residuos</b>			
Papel (t)	69,1	34,2	7,1
Aparatos eléctricos (t)	46,7	1,6	0,9
Donaciones equipos informáticos (n°)	-	40	30
<b>Videoconferencias</b>			
Videoconferencias (n°)	739	564	423
Salas de videoconferencias (n°)	30	30	30

Alcance:

Consumos de agua y energía aplica a BBVA Chile y filiales, AFP Provida, Proex, BBVA Comercializadora, BBVA Servicios Corporativos, BBVA Seguros de Vida y BBVA Inversiones Chile SA, y Aplica Soluciones Financieras correspondientes a 4.910 empleados.

Consumo de papel aplica a BBVA Chile y filiales, AFP Provida, Proex, BBVA Comercializadora, BBVA Servicios Corporativos y BBVA Inversiones correspondientes a 4.878 empleados.

### Plan Global Ecoeficiencia 08-12



#### Objetivos a 2012 (por empleado)

- -20% CO2
- -10% Papel
- -7% Agua
- -2% Energía (electricidad)



## Cálculo de emisiones de CO2

	Factor de conversión	Cantidad 2010	Emisiones CO2(ton) 2010	Emisiones CO2 (ton) 2009
Electricidad (kw/h)	0,357	15.752.179	5.623,5	5.456,9
Gas Natural (m3)	2,19	30.056	65,8	-
Gasoil (l)	2,74	1.467	4,0	-
<b>Total Viajes Avión</b>		<b>8.404.276</b>	<b>978,4</b>	<b>823,8</b>
Km avión tramos < 500 km	0,18	82.417	14,8	26,3
Km avión tramos 500 - 1600 km	0,15	1.203.735	180,6	115,3
Km avión tramos > 1600 km	0,11	7.118.124	783,0	682,2
<b>Total Viajes Terrestres</b>		<b>1.736.667</b>	<b>347,4</b>	
Km coches directivos	0,2	306.667	61,4	64
Km coches servicios	0,2	1.430.000	286,0	265,2
<b>Total Emisiones CO2 (toneladas)</b>			<b>7.019,1</b>	<b>6.609,9</b>

Alcance:

Electricidad, viajes avión y terrestres: aplica BBVA Chile y filiales, AFP Provida, Proex, BBVA Comercializadora, BBVA Servicios Corporativos, BBVA Seguros de Vida y BBVA Inversiones Chile S.A. y

Aplica Soluciones Financieras correspondientes a 4.910 empleados.

Notas:

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

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

Cálculo del consumo de gasoil se realizó sobre la base de estimaciones.

Factores de conversión para cálculo de emisiones de CO2 de acuerdo a Guía Corporativa de Indicadores Ambientales de BBVA.

Consumo eléctrico, gas natural, gasoil y viajes terrestres (emisiones directas e indirectas GEI)	6.040,7 (t) CO2
Viajes avión (otras emisiones indirectas GEI)	978,4 (t) CO2

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

las siguientes metas: reducción de 20% en CO2, de 10% en papel, de 7% en agua y de 2% en electricidad.

Esta gestión fue premiada en el primer ranking chileno de empresas mejor preparadas para enfrentar el cambio climático elaborado por Fundación Chile y Revista Capital en 2009. El grupo BBVA Chile obtuvo el noveno lugar entre 101 empresas y fue el único banco entre los primeros 25 del ranking.

Entre las acciones implementadas en el marco de la política medioambiental destacan las siguientes:

### • Climatización

Activación de dispositivos de control horario y homologación de termostatos.

### • Iluminación

- Recambio de lámparas por unidades de alta eficiencia con nuevas tecnologías, que consumen un 15% menos, generan un 25% menos de calor y mejoran hasta en un 20% el factor de luminosidad.

- Remodelación de oficinas, potenciando la presencia de luz natural.

### • Equipamiento general

- Reducción del servicio de ascensores a partir de las 18:30 horas y retiro de secadores eléctricos de manos de los baños.

- Monitores: utilización de pantallas que consumen 50% a 70% menos de energía.

- Eficiencia en Datacenter: a través de la virtualización de ambientes (software que permite en una sola máquina emular distintos ambientes).

- Servicio de impresión: reemplazo equipos de fax, impresoras, scanner y copadoras por máquinas multifuncionales.

- Utilización de papel ecológico: desde 2009 en las oficinas y edificios centrales se utiliza papel ecológico premier, que cumple con la certificación PEFC de sustentabilidad ambiental.

## Formación y sensibilización medioambiental

Las empresas del Grupo BBVA en Chile participaron en 2010 en la campaña internacional contra el cambio climático "La Hora del Planeta", apagando las luminarias en sus edificios centrales e invitando a las familias de sus colaboradores a participar de esta iniciativa.

Asimismo, BBVA Chile realizó campañas internas de buenas prácticas ambientales, que son parte de un plan de sensibilización a nivel global. En el último cuatrimestre de 2010, se dedicó cada mes a una causa ambiental: agua, energía, papel y emisiones, promoviendo una competición de iniciativas personales por la ecoeficiencia y la lucha contra el cambio climático.

# Compromiso con la Sociedad

En las empresas del Grupo BBVA en Chile estamos comprometidos con el desarrollo del país y los sectores más vulnerables.

La visión del Grupo BBVA se orienta a trabajar por un futuro mejor para las personas. No sólo intentamos materializar esa premisa mediante las actividades propias de nuestro negocio, sino también a través de un conjunto de acciones voluntarias que favorezcan relaciones estables, sólidas y de beneficio mutuo con los grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, accionistas, reguladores y a la sociedad en general).

Sabemos que ejecutar nuestra actividad diaria de forma eficiente y de acuerdo con estrictos principios éticos, facilita a las personas y a las empresas materializar sus decisiones financieras y previsionales. Sin

embargo, creemos que para ser verdaderos referentes en temas responsabilidad social corporativa debemos asumir compromisos adicionales con la sociedad y, especialmente, con los sectores más desfavorecidos.

## 27 de febrero de 2010

El Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2010 está atravesado por el gran terremoto sufrido en el país el 27 de febrero. Frente a esta tragedia, además de otras acciones propias de

*El Grupo BBVA donó un millón de dólares para la reconstrucción de 40 jardines y salas cuna del programa "Niños Adelante". En la imagen, Ignacio Lacasta, presidente del Grupo BBVA Chile, y Ángel Cano, consejero delegado de BBVA a nivel global, junto a una apoderada del programa "Niños Adelante", en la ciudad de Concepción.*



su programa de responsabilidad social corporativa, el Grupo BBVA puso en marcha una serie de medidas en beneficio de sus empleados y de clientes de las zonas más afectadas, así como de los sectores más vulnerables de la sociedad. Las acciones más relevantes fueron:

- Los colaboradores de BBVA accedieron a un crédito de emergencia o avance en efectivo, sin interés, ni comisión a través de la tarjeta de crédito y un préstamo especial para vivienda en caso de destrucción total o parcial de la misma.
- Para los clientes de las regiones del Maule y Bío Bío –las más afectadas por la catástrofe– se implementó la “Campaña Terremoto” que ofreció la posibilidad de postergar el vencimiento de cuotas de los créditos de consumo, hipotecario y pagos de tarjetas de crédito durante los meses de marzo, abril y mayo.
- A las anteriores medidas se sumó una opción abierta tanto a clientes como a no clientes de las demás regiones afectadas por el sismo: la posibilidad de hacer avances en efectivo con la tarjeta de crédito sin intereses durante marzo por hasta \$2.000.000 y con un plazo máximo de 24 cuotas.
- El Grupo hizo una donación de un millón de dólares para la reconstrucción de 40 jardines y salas cuna del programa “Niños Adelante”.
- Adicionalmente, el banco abrió una cuenta para recaudar fondos destinados a ayudar a las familias del programa social “Niños Adelante” afectadas por el terremoto, que estuvo disponible tanto para empleados como para público en general.
- Junto a lo anterior, la institución habilitó una cuenta para ir también en ayuda de los niños afectados por el terremoto de Haití, ocurrido pocos meses antes del 27F. Los recursos recaudados fueron canalizados a través de UNICEF, organismo que proporciona apoyo tanto de personal especializado como de suministros para proteger a niños y niñas, especialmente vulnerables durante este tipo de catástrofes naturales.

## Educación

El Grupo BBVA en Chile apoya el magíster en periodismo escrito impulsado por el diario El Mercurio y la Facultad de Comunicaciones de la Universidad Católica. El objetivo de este programa es profundizar la formación teórica y práctica del ejercicio del periodismo en Chile, y desde su creación ha posibilitado que más de 70 profesionales puedan capacitarse en estas materias. Por quinto año consecutivo, el Grupo comprometió su aporte para el otorgamiento de una beca al mejor postulante de este magíster. La alumna que en esta oportunidad recibió la beca es la arquitecta Rayna Razmilic.

## Niños Adelante

El Plan de Acción Social es un símbolo del compromiso del Grupo BBVA con Chile y considera acciones a favor de la educación, contribuciones sociales y culturales.

La iniciativa más relevante en este ámbito es “Niños Adelante”, un programa impulsado por las empresas del Grupo BBVA en Chile (Banco BBVA, AFP Provida y Forum Servicios Financieros) en conjunto con la Fundación Hogar de Cristo. El objetivo es elevar la gestión y la calidad de la educación de niños y niñas de escasos recursos en los jardines infantiles y salas cuna de la Fundación en todo el país, y a través de ello favorecer la igualdad de oportunidades.

Durante 2010 “Niños Adelante” cumplió con la meta establecida para el Bicentenario de Chile de beneficiar a 10.000 niños en situación de pobreza en un período de 4 años (2007-2010).

### Resultados “Niños Adelante” 2010

- Jardines infantiles beneficiados : 108
- Preescolares beneficiados : 4.816
- Educadoras capacitadas : 675

### Resultados “Niños Adelante” 2007-2010:

- 10.000 preescolares en situación de pobreza beneficiados
- 15.000 apoderados padres y madres al proceso educativo de sus hijos
- 1.000 educadoras capacitadas

Un acuerdo firmado con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) para potenciar el programa “Niños Adelante” permitió la elaboración de una política de trabajo con las familias de los preescolares y la implementación de 108 “ludotecas” en cada uno de los centros de educación inicial de la Fundación Hogar de Cristo a nivel nacional. Estos espacios cuentan con material educativo de alta calidad especialmente diseñados para los niños.

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

## Otras líneas de trabajo destacadas

El Plan de Acción Social incluye además otras acciones vinculadas a la comunidad:

### a) Actividades culturales

Durante 2010, el Plan de Acción Social consideró dos exposiciones de gran relevancia:

Confluencias. Dos siglos de modernidad en la Colección BBVA, una de las más importantes muestras de arte español y latinoamericano de los siglos XIX y XX montada en el Museo Nacional de Bellas Artes.

Arte de monedas y billetes, organizada en conjunto con la Casa de Moneda, la Corporación del Patrimonio Cultural y el Banco Central de Chile, y que refleja la historia del dinero en el país. Junto a esta muestra se exhibió una colección de 200 billetes españoles confeccionados entre los años 1798 y 2000, que forman parte de la exposición itinerante Del real al euro pasando por la peseta, que lleva a cabo el Grupo BBVA.

#### **b) Asesoría legal gratuita**

La Fiscalía de BBVA ha asumido el compromiso de asesorar legalmente en forma gratuita a la Corporación para la Nutrición Infantil (Conin), la Cruz Roja de Chile y a personas particulares derivadas por la Fundación Pro Bono.

#### **c) Aportes a fondo mixto de apoyo social**

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

#### **d) Corrida Solidaria**

BBVA en conjunto con el Hogar de Cristo organizan anualmente una Corrida Solidaria en favor de preescolares de escasos recursos. En 2010, y como una forma de aportar a las celebraciones del Bicentenario, la tradicional Corrida de Santiago se realizó también en Viña del Mar y Punta Arenas, logrando una participación de 7.000 personas.

#### **e) Discapacidad**

BBVA incorporó en su red de cajeros automáticos, denominados Banco Fácil, un video con lenguaje de señas para orientar a aquellos usuarios con discapacidad auditiva en el funcionamiento de estos autoservicios.

A su vez, se está formalizando la relación de Fundación Tacal como proveedor del Grupo BBVA Chile. Tacal es una organización social que capacita gratuitamente a jóvenes con discapacidad intelectual y física leve con el propósito de permitir su ingreso al mercado laboral (<http://www.fundaciontacal.cl>). En concreto, se los ha contratado para labores de mecanizado, ensobramiento y sellado de cartas del Grupo.

#### **f) Ruta Quetzal BBVA**

Ruta Quetzal BBVA es un programa formativo que combina educación, cultura y aventura. Proporciona la oportunidad de descubrir la dimensión geográfica, histórica y humana de América Latina y Europa a jóvenes de 16 y 17 años, de todo el mundo, seleccionados a través de un concurso previo de trabajos. Durante su edición 2010 el programa visitó México y España y contó con la participación de 5 estudiantes chilenos.

#### **g) Seminarios de educación**

En concordancia con su Plan de Acción Social centrado en la educación de sectores de escasos recursos, BBVA ha establecido alianzas para organizar encuentros que aporten a la reflexión sobre este tema. En 2010, el Grupo BBVA en conjunto con el Hogar de Cristo y UNICEF organizaron el seminario internacional "Jardín Infantil y Familia: Juntos aseguran el futuro", con el objetivo de desarrollar e implementar una política para la plena inserción de las familias al proceso educativo de los preescolares del programa "Niños Adelante".

*BBVA Chile fue reconocido por revista Qué Pasa y Fundación Prohumana entre las empresas socialmente más responsables de Chile.*



# Progresos 2010 y Objetivos 2011

	OBJETIVOS 2010	PROGRESOS 2010	OBJETIVOS 2011
<b>POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamiento regular del Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC).</li> <li>• Fomentar y participar en iniciativas de impulso de la RRC junto con otras compañías e instituciones.</li> <li>• Mantener la verificación del Informe Anual de RC por una empresa externa.</li> <li>• Continuar con las mejoras del Informe de RC.</li> </ul>	<p>El Comité de RRC se reunió en tres oportunidades.</p> <p>Participación en el Comité de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras y en Educarse, proyecto asociativo de Responsabilidad Social Empresarial impulsado por Acción RSE (<a href="http://www.accionrse.cl">www.accionrse.cl</a>).</p> <p>Cuarto Informe Anual de RC verificado por Deloitte.</p> <p>Cuarto Informe Anual de RC amplió cobertura del Grupo BBVA en Chile incorporando a BBVA Seguros y BBVA Servicios Corporativos.</p>	<p>Funcionamiento regular del Comité de RRC.</p> <p>Participar en el Ranking Nacional de RSE elaborado por Prohumana.</p> <p>Mantener la verificación del Informe Anual de RC por una empresa externa.</p> <p>Continuar con las mejoras del Informe Anual de RC en términos de alcance, cobertura y medición de indicadores.</p>
<b>PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar midiendo prioridades y percepciones de empleados, clientes y opinión pública. A nivel de empleados: evaluar y establecer planes para mejora de los indicadores.</li> <li>• Interiorizar a los colaboradores del Grupo BBVA en Chile de las actuaciones socialmente responsables.</li> <li>• Continuar con proceso de mejora de los canales de comunicación a todos los colectivos.</li> </ul>	<p>Aplicación de Informe de Reputación Interna para empleados del Grupo BBVA Chile. BVA Chile es la entidad del Grupo que más crece en términos de reputación interna. A nivel de clientes y opinión pública las mediciones siguen siendo continuas (a través de la herramienta del Reprack), lo que permite integrar sus expectativas en la gestión.</p> <p>Se envió vía e-mail a empleados Informe Anual de RC. Se realizó Taller de RC con empleados de diferentes áreas. Intranet incorpora regularmente noticias de RC.</p> <p>Se envió vía e-mail Informe Anual de RC a todos los colectivos. Se introdujeron mejoras en Intranet, incorporando información global y local.</p>	<p>Continuar midiendo prioridades y percepciones de empleados, de clientes y opinión pública, de tal forma de integrar sus expectativas en la gestión.</p> <p>Potenciar la difusión entre empleados de las actuaciones de RC, utilizando como canal troncal la Intranet.</p> <p>Continuar con proceso de mejora de los canales de comunicación a todos los colectivos.</p>

	OBJETIVOS 2010	PROGRESOS 2010	OBJETIVOS 2011
INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de la 4° Corrida Solidaria Grupo BBVA-Hogar de Cristo.</li> </ul> <p>Incorporar a todas las empresas del Grupo en Chile a la nueva Intranet Global-Local.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar uso y expandir parque de servicios de autoatención y automatizados.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar facilitando el acceso al crédito de sectores no bancarizados.</li> </ul>	<p>Para conmemorar el año del Bicentenario, se realizaron tres versiones de la Corrida Solidaria BBVA-Hogar de Cristo: Santiago, Viña del Mar y Punta Arenas. En total participaron más de 7.000 corredores.</p> <p>BBVA Chile, Provida y Forum Servicios Financieros se encuentran incorporadas a la nueva Intranet Corporativa Global-Local.</p> <p>Incremento de 35% en red de servicios automatizados Banco Fácil de BBVA Chile.</p> <p>Crecimiento de 32% en utilización de autoservicios de AFP Provida.</p> <p>Convenios con 1.443 empresas para ofrecer a sus empleados préstamos de consumo y refinanciación de deudas en condiciones ventajosas.</p> <p>Convenios con 91 empresas para ofrecer a sus empleados préstamos hipotecarios en condiciones ventajosas</p> <p>BBVA Chile es el principal actor en el pago de beneficios previsionales y jubilaciones administradas por el Instituto de Previsión Social, totalizando la entrega de 1.9 millones de pensiones mensuales y beneficios sociales en 2010.</p>	<p>Realización de la 5° Corrida Solidaria Grupo BBVA-Hogar de Cristo.</p> <p>Aumentar el número de visitas a la Intranet.</p> <p>Fomentar uso y expandir parque de servicios de autoatención y automatizados.</p> <p>Ampliar impacto y cobertura de los servicios microfinancieros a través de la Fundación Microfinanzas BBVA.</p>
	FINANZAS RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avanzar en las consideraciones ambientales en el financiamiento de proyectos.</li> <li>Dar curso a proyecto de Ecorating.</li> </ul>	<p>Siete proyectos analizados según estándares de Principios de Ecuador.</p> <p>Pendiente</p>

# Progresos 2010 y Objetivos 2011

	OBJETIVOS 2010	PROGRESOS 2010	OBJETIVOS 2011
<b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con las mejoras en canales automatizados.</li> </ul>	<p>BBVA Chile desarrolló mejoras en el sitio web www.bbva.cl. Estas incluyeron la incorporación de nuevas transacciones en su oferta a clientes, lo que permitió incrementar en 54% el uso del sitio respecto a 2009.</p> <p>BBVA Chile implantó el servicio de Banca Móvil para teléfonos celulares</p> <p>El sitio www.bbvaprovista.cl revalidó su certificación ISO, siendo reconocido su liderazgo en la ejecución y procesamiento de operaciones financieras relacionadas con los portafolios de los fondos y la entrega de información de calidad sobre las mismas.</p>	Continuar con mejoras en canales automatizados.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difusión a clientes del portal "BBVA Transparente".</li> </ul>	Portal "BBVA Transparente" en Internet.	Continuar con mejoras en la transparencia de la información.
<b>GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impulsar iniciativas para mejorar satisfacción de los empleados.</li> <li>Potenciar formación virtual</li> </ul>	<p>Desarrollo de programa de formación "Pasión por las personas", que incluye iniciativas a favor de la calidad de vida, recreación y beneficios para los empleados.</p> <p>Mallas de formación desarrolladas en su mayoría a través de una plataforma virtual.</p>	<p>Desarrollar nuevas iniciativas para impulsar mejoras en la satisfacción de empleados.</p> <p>Potenciar formación virtual.</p>
<b>COMPRAS RESPONSABLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maduración de las variables revisadas en los cuestionarios de homologación a fin de que en ejercicios sucesivos representen una parte de la calificación otorgada a los proveedores.</li> <li>Fomentar proyectos sociales con proveedores.</li> </ul>	<p>Pendiente</p> <p>Incorporación de proveedores a acciones de voluntariado.</p>	<p>Maduración de las variables revisadas en los cuestionarios de homologación a fin de que en ejercicios sucesivos representen una parte de la calificación otorgada a los proveedores.</p> <p>Fomentar proyectos sociales con proveedores.</p>

	OBJETIVOS 2010	PROGRESOS 2010	OBJETIVOS 2011
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de encuesta de satisfacción a proveedores.</li> <li>• Seguimiento Plan Global de Ecoeficiencia.</li> <li>• Continuar con avances en objetivos de Plan Global de Ecoeficiencia.</li> </ul>	<p>Se aplicó encuesta de satisfacción a proveedores.</p> <p>Se realiza seguimiento del Plan Global de Ecoeficiencia sobre la base de un cuadro de mando.</p> <p>Reducción en consumo de agua por empleado.</p>	<p>Consolidar aplicación de encuesta de satisfacción a proveedores.</p> <p>Seguimiento del Plan Global de Ecoeficiencia.</p> <p>Continuar con avances en objetivos del Plan Global de Ecoeficiencia.</p>
<b>COMPROMISO CON LA SOCIEDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de encuesta de satisfacción a familias de preescolares insertos en programa Niños Adelante.</li> <li>• Concluir plan de inauguración de "ludotecas" del programa Niños Adelante a nivel nacional.</li> <li>• Reportar balance de 4 años del programa Niños Adelante.</li> <li>• Incluir en balance de 4 años del programa Niños Adelante, mediciones de calidad</li> </ul>	<p>Los resultados de las encuestas han mostrado una satisfacción de las familias con el material didáctico del programa "Niños Adelante".</p> <p>En alianza con UNICEF y el Hogar de Cristo concluyó el plan de implantación de "ludotecas" en los jardines y salas cuna del programa Niños Adelante.</p> <p>Reporte de RC incluye principales cifras de Niños Delante de periodo 2007-2010.</p> <p>Balance del programa incluye mediciones de calidad de educación.</p>	<p>Aplicación de encuesta de satisfacción a familias de preescolares insertos en programa Niños Adelante.</p> <p>En alianza con UNICEF y el Hogar de Cristo lanzar "Política de Trabajo con Familias" para el programa Niños Adelante.</p> <p>Reporte anual para 2011</p> <p>Continuar midiendo calidad de educación.</p>



# Información Complementaria

## Pacto Mundial

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

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

Desde su adhesión, el Grupo elabora anualmente un Informe de progreso, disponible en la web [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org), que recoge información detallada sobre políticas y las acciones específicas implantadas para su cumplimiento.

## Objetivos del Milenio

En el 2010, el Grupo BBVA a nivel global ha continuado trabajando para contribuir a la consecución de los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Esta iniciativa, recogida en la Declaración del Milenio de las Naciones Unidas, establece el 2015 como fecha límite para alcanzar la erradicación de la pobreza, la enseñanza primaria universal y la sostenibilidad del medio ambiente, entre otras metas.

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

Para conocer más sobre este tema, consultar: [www.2015unmundomejorparajana.com](http://www.2015unmundomejorparajana.com) <<http://www.2015unmundomejorparajoana.com/>>

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

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

## Informe de Revisión Independiente del IARC 2010 de las Empresas del Grupo BBVA en Chile

### Informe de Revisión Independiente.

Informe de Revisión Independiente del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa (IARC) 2010 de las empresas Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) en Chile, sus filiales BBVA Asesorías Financieras S.A., BBVA Corredores de Bolsa S.A., BBVA Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A., BBVA Administradora General de Fondos S.A., BBVA Corredora Técnica de Seguros Limitada, BBVA Factoring Limitada; Prestaciones Administrativas Ltda. (Proex), Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A. y Forum Servicios Financieros S.A., en adelante las empresas del Grupo BBVA en Chile.

### Alcance de nuestro trabajo.

- Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores del IARC con lo establecido en la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad GRI en su versión 3.0 (G3) en cuanto al perfil de la organización e indicadores principales relacionados a las dimensiones Económica, Social y Ambiental.
- La información proporcionada sobre el grado de avance y cumplimiento de los compromisos de RRC para el ejercicio 2010.

### Estándares y procesos de verificación.

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

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

- Reunión con el Gerente de Comunicaciones Externas del Grupo BBVA Chile, Sr. Roberto Ordoñez.
- Reuniones con el equipo responsable de la elaboración del IARC 2010 para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el IARC 2010, en función del entendimiento de las empresas del Grupo BBVA en Chile de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales descritos en el apartado Materialidad y Participación de los Grupos de Interés.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IARC 2010 a los recomendados en la Guía GRI-G3 y comprobación que los indicadores principales incluidos en este Reporte se corresponden con los protocolos establecidos por dicho estándar y que se justifican los indicadores no aplicables o no materiales.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de muestras representativas de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el IARC 2010 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de las empresas del Grupo BBVA en Chile.

### Conclusiones.

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el IARC 2010 del Grupo BBVA en Chile no ha sido elaborado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative en su versión 3.0 (G3) en los aspectos señalados en el alcance.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre los progresos para el ejercicio 2010 contenga errores significativos.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que BBVA CHILE no pueda acceder al nivel B del GRI (G3).

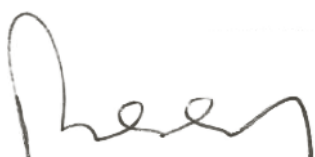
### Informe de Mejoras.

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

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

- La preparación del IARC 2010, así como el contenido del mismo es responsabilidad de las empresas del Grupo BBVA en Chile, las que además son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés del Grupo BBVA en Chile, de acuerdo a los términos establecidos en la Carta de Compromiso.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la IFAC.
- Las conclusiones de verificación realizadas por Deloitte son válidas para la última versión del IARC en nuestro poder, recibida con fecha 08/09/2011.
- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el IARC 2010 de las empresas del Grupo BBVA en Chile.

Saluda Atentamente a ustedes,



Ricardo Briggs L.  
Socio

Septiembre 9, 2011

# Criterios del Informe

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

Las empresas del Grupo BBVA en Chile elaboran anualmente un Informe de Responsabilidad Corporativa desde 2007. En el presente informe se incluye información relativa al banco BBVA Chile y sus filiales (BBVA Asesorías Financieras S.A., BBVA Corredores de Bolsa S.A., BBVA Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A., BBVA Administradora General de Fondos S.A., BBVA Corredora Técnica de Seguros Limitada, BBVA Factoring Limitada), Proex, AFP Provida y Forum Servicios Financieros para 2010, en la mayoría de los casos, con datos referentes de 2009 y 2008. Si dichos datos han sufrido alguna modificación con respecto a los facilitados en años anteriores es debido a una mejora en los métodos de cuantificación y medición de las variables afectadas. En relación al Informe 2009 se han consolidado y mejorado algunos aspectos: Continúa la organización de los diferentes capítulos del Informe por temas relevantes. Se han incorporado en los indicadores medioambientales los consumo de gas natural y petróleo. Asimismo, el presente Informe se publica en versiones impresa y digital ([www.bbva.cl](http://www.bbva.cl); [www.bbvaprovida.cl](http://www.bbvaprovida.cl); [www.forum.cl](http://www.forum.cl) <<http://www.forum.cl/>> ).

## Referencias Básicas y Estándares Internacionales

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

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

## Rigor y Verificación

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

# Indicadores GRI

1. Estrategia y análisis	Páginas
11 Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	9, 10
12 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	14-16, 24-25, 26-40, 41-43 Ver tabla progresos y objetivos
2. Perfil de la organización	Páginas
21 Nombre de la organización	3-8
22 Principales marcas, productos y/o servicios	3-8
23 Estructura operativa de la organización	3-8
24 Localización de la sede principal de la organización	3-8
25 Número de países en los que opera la organización	3-8
26 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	3-8
27 Mercados servidos	3-8
28 Dimensiones de la organización informante	3-8
29 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	3-8
210 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	3-8
3. Parámetros de la memoria	Páginas
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>	
31 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	2-51
32 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	2-51
33 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	2-51
34 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	54
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>	
35 Proceso de definición del contenido de la memoria	51
36 Cobertura de la memoria	2-51
37 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	2-51
38 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	3-8, 51
39 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	51
310 Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	51
311 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	51
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>	
312 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	52-53
<b>VERIFICACIÓN</b>	
313 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación	49-50
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Páginas
<b>GOBIERNO</b>	
41 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	14-16 / IGC <a href="http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Estatutos_Sociales/index.jsp">http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Estatutos_Sociales/index.jsp</a>
42 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	14-16 / IGC <a href="http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Estatutos_Sociales/index.jsp">http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Estatutos_Sociales/index.jsp</a>
43 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	14-16 / IGC <a href="http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Estatutos_Sociales/index.jsp">http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Estatutos_Sociales/index.jsp</a>
44 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	18-20, 35
45 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	IGC <a href="http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Estatutos_Sociales/index.jsp">http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Estatutos_Sociales/index.jsp</a>
46 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	14, 17

47 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	IGC <a href="http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Estatutos_Sociales/index.jsp">http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Estatutos_Sociales/index.jsp</a>
48 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	11-14, 16-17, 26-40, 41-43
49 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	13-17
410 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	IGC <a href="http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Estatutos_Sociales/index.jsp">http://inversores.bbva.com/TLBB/tlbb/jsp/rie/Gobierno_corporativo/Estatutos_Sociales/index.jsp</a>
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>	
411 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	26-27
412 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	17, 20, 22, 23, 25, 26, 30, 36, 39, 40, 41-43
413 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	17, 41-43, 48
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	
414 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	18-21
415 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	18-21
416 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	18, 21
417 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	21

## ENFOQUES DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN / INDICADORES CENTRALES

Dimensión económica	Pág.	alcance de verificación
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
<b>Desempeño económico</b>		
EC1. Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	8	(1)
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	En 2010 no existen planes especiales de jubilación.	(1)
EC4. Ayuda financiera significativa recibida de gobiernos	8	(1)
<b>Presencia en el mercado</b>		
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	38	(4)
EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	32-34	(1)
EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	26, 38-40, 41-43	(1)
<b>Dimensión ambiental (a)</b>		
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
<b>Materiales</b>		
EN1. Materiales utilizados en peso o en volumen	39	(1)
EN2. Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	39	
<b>Energía</b>		
EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	39-40	(6)
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	39-40	(1)

<b>Agua</b>		
EN8. Captación total de agua por fuentes.	39	(1)
<b>Biodiversidad</b>		
EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No material *	(3)
EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a la áreas protegidas.	No material *	(3)
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>		
EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	40	(1)
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	40	(1)
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	No material *	(3)
EN 20. NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	No material *	(3)
EN 21. Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	No material *	(3)
EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	39	(1)
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	No material *	(3)
<b>Productos y servicios</b>		
EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto	38-40	(1)
EN27. Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de son recuperados al final de la vida útil, por categorías de productos	No material *	(3)
<b>Cumplimiento normativo</b>		
EN28. Coste de la multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	17	(1)
<b>Dimensión Social: Prácticas laborales y ética en el trabajo (b)</b>		
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN</b>		
<b>Empleo</b>		
LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	32-35	(1)
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región	32-35 A partir de 2011 se reportará el índice de rotación desglosado por grupos de edad, sexo y región	(2)
<b>Relaciones empresa/trabajadores</b>		
LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo	35-36	(1)
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>		
<b>Formación y educación</b>		
LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	34	(2)
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad	32-35	(1)
<b>Dimensión Social: Derechos Humanos (c)</b>		
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN</b>		
<b>Prácticas de inversión y aprovisionamientos</b>		
HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	26-27	(1)
HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	34	(1)
<b>No discriminación</b>		
HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	17, 32	(1)
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>		
HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	No se han identificado actividades en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos. 36	(1)

<b>Abolición de la explotación infantil</b>		
HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	17	(5)
<b>Prevención del trabajo forzoso y obligatorio</b>		
HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	17	(5)
<b>Dimensión Social: Sociedad (d)</b>		
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
<b>Corrupción</b>		
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización	34	(1)
<b>Política Pública</b>		
<b>Cumplimiento normativo</b>		
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	17	(1)
<b>Dimensión Social: Responsabilidad de producto (e)</b>		
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
<b>Salud y Seguridad del Cliente</b>		
<b>Etiquetado de Productos y Servicios</b>		
PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	30	(1)
<b>Comunicaciones de marketing</b>		
PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	26-29	(1)
<b>Cumplimiento normativo</b>		
PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	17	(1)

<b>LEYENDA</b>	
<b>Principales Áreas y Unidades Responsables</b>	de sustancias que dañan la capa de ozono, ninguna de las instalaciones de BBVA Chile, AFP Provida o Forum Servicios Financieros contiene CFCS.
(a) Riesgos, Compras, Inmuebles y Servicios, Responsabilidad y Reputación Corporativas y las áreas de negocio.	EN 20. Indicador no material. Debido a que las entidades del Grupo BBVA en Chile pertenecen al sector servicios, las emisiones de SO y NO no son relevantes pues derivan únicamente de los viajes de los empleados.
(b) Recursos Humanos.	EN 21. Indicador no material. BBVA Chile y filiales, AFP Provida y Forum Servicios Financieros tienen sus oficinas en terrenos urbanos por lo que los vertidos se hacen a través de la red urbana.
(c) Recursos Humanos, Compras, Inmuebles y Servicios.	EN 23. Indicador no material. Las entidades del Grupo BBVA en Chile tienen sus oficinas en terrenos urbanos, por tanto, la captación de agua y su vertido se hacen a través de la red urbana.
(d) Responsabilidad y Reputación Corporativas, y Cumplimiento. (e) Innovación y Marketing, Calidad, Fiscalía, Comunicaciones, Cumplimiento y las áreas de negocio.	EN 27. Indicador no material. BBVA Chile y filiales, AFP Provida y Forum Servicios Financieros se limitan a la comercialización de estos productos sin responsabilidad directa sobre la gestión de los envases de los mismos.
<b>Justificación de la no inclusión de los siguientes indicadores principales de GRI en el Informe de RC 2010</b>	
EN 11. Indicador no material. BBVA Chile y filiales, AFP Provida y Forum Servicios Financieros tienen sus oficinas en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.	<b>Notas Alcance de Verificación</b>
EN 12. Indicador no material. BBVA Chile y filiales, AFP Provida y Forum Servicios Financieros tienen sus oficinas en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.	(1) Indicador verificado con revisión finalizada de acuerdo a Protocolo GRI.
EN 19. Indicador no material. Respecto al uso	(2) Indicador con compromiso de ampliar su cobertura según Protocolo GRI.
	(3) Indicador con justificación de su no aplicación o no material.
	(4) No se reporta proporción de gastos.
	(5) No Verificado.
	(6) No se dispone de información para verificar consumo de combustible de viajes terrestres para el caso de vehículos propios.



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

Gerencia de Comunicaciones, Responsabilidad y Reputación Corporativas

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

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

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

**adelante.**