

# BBVA

BBVA,  
trabajamos  
por un futuro  
mejor para  
las personas



adelante.

BBVA

BBVA Provida  
AFP

FORUM

Memoria Anual 2007  
Responsabilidad Corporativa  
Grupo BBVA Chile

## ÍNDICE

Este es el primer informe de Responsabilidad Corporativa (RC) de las empresas del Grupo BBVA en Chile y contiene información relativa al desempeño del Banco BBVA Chile, AFP Provida y Forum Servicios Financieros en esta materia durante el 2007.

Hemos plasmado la información siguiendo una estructura cuyo eje central son los asuntos considerados relevantes por nuestros grupos de interés, planteamiento que nos permite centrar la discusión y afrontar con mayor claridad cuales son nuestros principales compromisos y actuaciones.

		PÁGINA
	CARTA DEL PRESIDENTE	1
	PERFIL DEL GRUPO	2
	PRINCIPIOS Y POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	4
	PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	10
01	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	13
	Calidad, satisfacción y atención al cliente • Seguridad, protección del cliente y continuidad del negocio • Transparencia, publicidad y etiquetado • Accesibilidad a servicios financieros	
02	INCLUSIÓN FINANCIERA	17
	Plan de bancarización de segmentos emergentes y pensionados.	
03	FINANZAS RESPONSABLES	19
	Grandes empresas y financiamiento de proyectos • Gestión de riesgos ambientales • Sobreendeudamiento • Prevención del blanqueo de capitales y del financiamiento de actividades terroristas.	
04	PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES	21
	Planes de pensiones y seguros • Oferta de productos/servicios responsables.	
05	GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS	24
	Perfil de los empleados • Empleo y selección • Valoración, desarrollo profesional y compensación • Formación y gestión del conocimiento • Clima laboral • Comunicación interna • Beneficios sociales y otras iniciativas • Libertad de asociación: representación sindical y resolución de conflictos • Salud y seguridad laboral.	
06	COMPRAS RESPONSABLES	29
	Política y modelo corporativo de compras • Código ético • Sistema de homologación de proveedores • Herramientas de gestión y aprovisionamiento • Proyectos responsables con proveedores.	
07	GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO	32
	Política ambiental • Formación y sensibilización ambiental.	
08	COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	34
	Aspectos relevantes y datos clave • Plan de Acción Social • Voluntariado Corporativo • Otras líneas de trabajo destacadas.	
	PACTO MUNDIAL Y OBJETIVOS DEL MILENIO	39
	LÍNEAS DE TRABAJO – OBJETIVOS 2008	41
	INDICADORES DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	42

## CARTA DEL PRESIDENTE

*El programa Becas BBVA Integración "Niños Adelante", enmarcado en el Plan de Acción Social de las empresas del Grupo BBVA en Chile, está favoreciendo con una educación de mayor calidad a cerca de cuatro mil niños de escasos recursos.*



En BBVA trabajamos por un futuro mejor para las personas. Esta es la visión que inspira nuestra política de Responsabilidad Corporativa (RC) y todo lo que hacemos en nuestro Grupo.

Acorde con esta visión y en mi calidad de presidente del Grupo BBVA Chile (BBVA Inversiones Chile S.A.), tengo el agrado de presentarles el primer Informe de Responsabilidad Corporativa de nuestras empresas en el país: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (Banco BBVA Chile), Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A. (AFP Provida) y Forum Servicios Financieros S.A. (Forum). Esto forma parte de un camino de avance en nuestra política de RC y 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. Una concepción integral de la responsabilidad empresarial, que implica extenderla transversalmente al interior de la organización y que nos exige asumirla en todas las vertientes de nuestra actividad.

La RC es algo que se exige cada día más a toda gran empresa. Que duda cabe que en la sociedad actual las grandes compañías, como lo son las empresas del Grupo BBVA en Chile, se han convertido en actores sociales relevantes, y son evaluadas no sólo por los productos y servicios que ofrecen sino por el tipo de relación y aportes que realizan hacia las comunidades donde desarrollan sus negocios.

En el Grupo BBVA entendemos que para ser considerados "buenos ciudadanos" debemos asumir compromisos adicionales para impulsar el desarrollo de las sociedades donde estamos presentes, principalmente, por tres motivos: por convicción, por interés y por necesidad.

Por convicción, porque entendemos que la ética debe inspirar los compromisos y los comportamientos de las empresas; por interés, porque una sociedad mejor favorece el desarrollo de la actividad empresarial y otorga una mayor legitimidad para operar; y por necesidad, porque las organizaciones del siglo XXI debemos dar la mejor

respuesta para afrontar los desafíos de las sociedades donde estamos presentes, dada la creciente presión para que asumamos este nuevo estatus como actores sociales relevantes.

Esta es la visión que nos impulsa y que en un sentido amplio puede transformarse en una palanca de diferenciación y generación de valor para nuestros grupos de interés.

Este primer Informe de Responsabilidad Corporativa se estructura en capítulos donde se detallan los rasgos básicos de las empresas del Grupo BBVA en Chile, sus grupos de interés y políticas de RC; y se pasa revista a los aspectos más relevantes de la relación con el entorno: medioambiente y comunidad.

En este contexto, quiero hacer especial mención del programa Becas BBVA Integración "Niños Adelante". Enmarcado en el Plan de Acción Social de las empresas del Grupo BBVA en Chile, este proyecto, implantado a partir de marzo de 2007, está favoreciendo con una educación de mayor calidad a cerca de cuatro mil niños de escasos recursos de los jardines infantiles y salas cuna del Hogar de Cristo a nivel nacional. Además, abrió cauces para canalizar el interés manifestado por los empleados de las empresas del Grupo en Chile de contar con un Voluntariado para contribuir con una causa social importante. En este sentido, el compromiso de cada una de nuestras compañías es facilitar las condiciones para que la unión de esfuerzos de nuestros colaboradores dejen huella y marquen la diferencia.

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

**Ignacio Lacasta C.**  
Presidente Grupo BBVA Chile

## PERFIL GRUPO BBVA EN CHILE

El Grupo BBVA controla en Chile las empresas Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (en adelante Banco BBVA Chile), Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A. (en adelante AFP Provida) y Forum Servicios Financieros S.A. (en adelante Forum). En consecuencia, el Grupo BBVA es un conglomerado financiero relevante en el mercado local, con un volumen de clientes y de activos gestionados que lo ubica en una posición de liderazgo.

AFP Provida, es la administradora líder del sistema previsional chileno con 3,3 millones de afiliados, una participación de mercado de 42% y una cartera administrada de 34 mil millones de dólares (cifras a diciembre de 2007).

Banco BBVA Chile es el quinto actor del mercado con una cuota en colocaciones 8,3% (cifra a diciembre de 2007). El Banco mantiene una orientación universal, es decir, sus negocios se dirigen a todos



### Datos básicos Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile

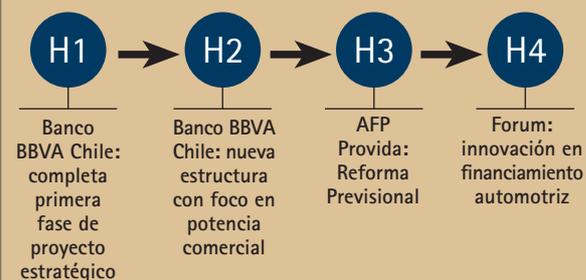
	2007	2006	2005
<b>Resultados</b> (millones de pesos)			
Resultados	31.835	28.880	29.378
Margen ordinario	159.658	135.365	136.410
Margen de explotación	66.069	51.640	47.906
Beneficio antes de impuestos	34.442	32.189	33.179
<b>Balance</b> (millones de pesos)			
Activos totales	5.894.897	4.678.529	3.860.612
Créditos sobre clientes	4.631.124	3.751.615	3.196.938
Recursos de clientes	4.466.481	3.618.293	3.117.911
Recursos Propios	334.912	266.905	259.099
<b>Actividad</b>			
Número de deudores (miles)	205.545	187.129	154.964
Número de empleados	2405	1936	1798
Número de oficinas	147	116	90
<b>Otros datos</b>			
Capitalización bursátil (millones de dólares)	1.212,40	1.067,92	1.053,72
PER (Precio / beneficio; veces)	18,89	15,17	16,37
P/V (precio/valor contable; veces)	1,82	2,13	2,09
ROE- Rentabilidad sobre recursos propios	9,51%	10,82%	11,34%
Ratio de eficiencia con amortizaciones	58,47%	61,64%	64,73%
Tasa de morosidad	1,04%	1,06%	1,27%
Colocaciones por empleado (millones de pesos)	1925,623514	1937,817853	1778,052397
Gasto de personal	51.912,54	44.734,12	39.076,26

los segmentos del mercado (desde empresas corporativas de escala internacional a pequeñas empresas, y todo el segmento de personas) y cuenta con una red de sucursales de 147 oficinas.

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

A nivel global, el Grupo BBVA es un conglomerado de servicios financieros que ofrece la más completa

### Principales hitos del Grupo BBVA en Chile en el 2007



gama de productos y servicios a sus clientes, particulares y empresas. Tiene una sólida posición de liderazgo en el mercado español y una fuerte presencia internacional en 31 países.

El Grupo BBVA cuenta con una franquicia líder en América Latina y una creciente presencia en Estados Unidos y Asia. Emplea a unas 111.000 personas en todo el mundo, atiende a 47 millones de clientes y tiene más de 889.000 accionistas.

### Datos básicos Forum Servicios Financieros

Personal	2007 N°	2006 N°
Gerente y ejecutivos principales	23,00	18,00
Profesionales y técnicos	321,00	222,00
Trabajadores	78,00	80,00
Cartera	\$ MM	\$ MM
Leasing	5516	3436
Crédito	276.638	178.210
Securitizada	27031	53087
Unidades financiadas	Cifras en miles	Cifras en miles
	40,5	30,4
Colocaciones totales	Millones de UF	Millones de UF
	11,60	9,00

### Datos Básicos AFP Provida

	2007		2006 M\$	2005 M\$	Variación 2007/2006
	M\$	MUSD			
<b>Balance</b>					
Total Activos	289.174.082	581.968	293.705.047	272.613.973	-1,5%
Total Patrimonio	237.298.745	477.568	221.344.169	203.557.392	7,2%
Total Encaje	168.096.228	338.297	155.140.721	129.073.520	8,4%
<b>Estado de Resultados</b>					
Ingresos Operacionales	186.832.241	376.003	178.427.249	153.098.497	4,7%
Gastos Operacionales	(125.306.822)	(252.182)	(116.339.736)	(103.033.712)	7,7%
Utilidad Operacional	61.525.419	123.821	62.087.513	50.064.785	-0,9%
Utilidad No Operacional	(7.977.169)	(16.054)	(4.114.200)	(2.347.690)	93,9%
Utilidad del Ejercicio	45.189.613	90.945	47.381.894	38.174.768	-4,6%
Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio	21,86%		25,38%	20,73%	
<b>Valor de mercado y datos por acción</b>					
Valor de Mercado (M\$ de cada año, excepto USD)	417.392.682	840.010	301.995.102	317.066.695	38,2%
Cotización de la Acción (\$ de cada año, excepto USD)	1.260	2,54	912	957	38,2%
Utilidad por Acción (\$)	136,39	0,27	143,01	115,22	-4,6%
Valor Libro de la Acción (\$)	716,23	1,44	668,07	614,39	7,2%
Relación Precio / Utilidad	9,24		6,85	9,11	
Relación Precio / Valor Libro	1,76		1,47	1,71	
<b>Fondos de pensiones</b>					
Patrimonio Fondo de Pensiones Tipo A	3.607.566.772	7.260.293	2.544.686.817	1.420.152.440	41,8%
Patrimonio Fondo de Pensiones Tipo B	3.630.680.298	7.306.809	3.453.255.954	2.840.739.321	5,1%
Patrimonio Fondo de Pensiones Tipo C	7.509.149.853	15.112.298	7.479.365.666	6.705.061.847	0,4%
Patrimonio Fondo de Pensiones Tipo D	1.896.322.101	3.816.382	1.820.047.870	1.712.112.404	4,2%
Patrimonio Fondo de Pensiones Tipo E	225.047.263	452.912	241.087.756	267.335.635	-6,7%
Rentabilidad Real Fondo de Pensiones Tipo A	11,2%		22,3%	11,2%	
Rentabilidad Real Fondo de Pensiones Tipo B	7,2%		18,8%	6,7%	
Rentabilidad Real Fondo de Pensiones Tipo C	4,6%		15,7%	4,3%	
Rentabilidad Real Fondo de Pensiones Tipo D	3,3%		11,0%	2,6%	
Rentabilidad Real Fondo de Pensiones Tipo E	1,3%		6,8%	1,2%	
Número de Afiliados (promedio)	3.288.176		3.171.562	3.042.891	3,7%
Número de Cotizantes (promedio)	1.639.441		1.522.465	1.479.230	7,7%
Número de Pensiones	394.008		367.800	337.997	7,1%
<b>Información adicional</b>					
Número de Acciones	331.316.623		331.316.623	331.316.623	0,0%
Número de Accionistas	1.937		2.077	2.207	-6,7%
Número de Empleados	1.601		1.622	1.551	-1,3%
Número de Centros de Servicios	121		121	132	0,0%

Valores en miles de pesos y pesos (M\$ y \$) expresados al 31 de Diciembre de 2007.

1 USD = \$ 496,89 (Dólar Observado al 31 de Diciembre de 2007). MUSD: miles de dólares.

Centros de Servicios 2007: 63 Sucursales de Asesoría Previsional, 43 BBVA Express, 7 Centros Atención Especializada APV, 4 Centros Atención Exclusiva AFC y 4 Centros Atención Mandatarios.

Bolivia

Paraguay

Uruguay

Argentina

# PRINCIPIOS Y POLÍTICA DE RC

La política de Responsabilidad Corporativa del Grupo BBVA tiene como misión la definición de compromisos y el impulso de comportamientos que son expresión de la visión y los principios de BBVA y sus empresas, que responden lo mejor posible a las expectativas de los grupos de interés y que refuerzan la estrategia de negocio.



## Visión, principios corporativos y posicionamiento

### VISIÓN

La visión del Grupo BBVA y sus empresas se resume en la idea “Trabajamos por un futuro mejor para las personas”, que busca establecer un vínculo emocional que genere confianza y apoyo en la relación con sus principales públicos, con el objetivo último de crear un futuro mejor para todos los actores implicados.

**“BBVA, Trabajamos por un futuro mejor para las personas”**

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

### PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Las empresas que conforman el Grupo BBVA escuchan a sus grupos de interés y buscan integrar de la mejor manera posible sus expectativas en todos los ámbitos de su comportamiento. Y ello empieza con la propia definición de la visión y principios, que son el resultado de un proceso de “escucha” y de integración de expectativas, valores y aspiraciones de los principales grupos de interés. El resultado de definir “lo que queremos ser” (directivos y empleados), “lo que debemos ser” (otros grupos de

interés) y “lo que somos” (historia, fortalezas y debilidades del Grupo).

Los principios corporativos del Grupo BBVA y sus empresas concretan la visión en la relación con cada uno de los grupos de interés, sintetizando los valores básicos que guían su actuación y la forma de entender el papel de la empresa en la sociedad. Estos principios constituyen la base de la cultura corporativa del Grupo BBVA y son los siguientes:

## Los 7 principios corporativos del Grupo BBVA y sus empresas

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

## POSICIONAMIENTO

Para las empresas del Grupo BBVA, la identidad y el posicionamiento de la marca corporativa vienen definidos por la combinación de tres ejes básicos: los principios corporativos, la prioridad de la innovación y la idea de trabajar “de personas para personas”. La marca “adelante” sintetiza todos estos planteamientos y simboliza el espíritu de constante impulso que guía la actividad del Grupo en el día a día y que determina su horizonte en el largo plazo.

## Estrategia de negocio

Los principios constituyen los fundamentos del proyecto del Grupo BBVA. El modelo de gestión utilizado no sólo considera la Rentabilidad Ajustada al Riesgo (RAR) como la herramienta para medir el valor creado, sino que va más allá, observando además rigurosos criterios éticos: la integridad, la transparencia y las buenas prácticas.

Por tanto, la estrategia y modelo de negocio del Grupo se basa también en una rentabilidad ajustada a los principios y las buenas prácticas. Para las empresas del Grupo BBVA ésta es la clave que garantiza la creación de valor de forma sostenida en el tiempo.



## La responsabilidad corporativa

### OBJETIVOS

El principal objetivo de la política de responsabilidad corporativa de las empresas del Grupo BBVA es definir los compromisos e impulsar los

comportamientos que permitan generar valor para los grupos de interés (valor social) y también para las propias compañías (valor reputacional y valor económico directo).

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

Los principales compromisos que se pretenden cumplir por medio de la política de responsabilidad corporativa son los siguientes:

- Desarrollar en todo momento nuestra actividad principal de forma excelente.
- Minimizar los impactos negativos derivados de nuestra actividad de negocio.
- Desarrollar “oportunidades sociales de negocio” que generen valor social y valor para las empresas del Grupo BBVA.
- Invertir en las sociedades donde estamos presentes mediante el apoyo a iniciativas sociales, especialmente las relacionadas con la educación.

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

La política de responsabilidad social de las empresas del Grupo BBVA en Chile viene desarrollándose desde hace varios años, pero desde el 2006 se presenta un estructurado Plan de Acción Social en el que se establecen las acciones que se llevarán a cabo en el año siguiente, y en donde se fija el compromiso de las compañías de destinar un 0,7% de sus utilidades al financiamiento de proyectos sociales, específicamente enfocados en la educación.

Durante el 2007 se nombró un coordinador de responsabilidad y reputación corporativas de las empresas del Grupo BBVA en Chile. De este modo, estas compañías se están dotando de herramientas que les permitan hacer realidad el objetivo de integrar la RC en todos los ámbitos en los que actúan.

La gestión de la responsabilidad y la reputación corporativas integra dos funciones diferenciadas, pero vinculadas y complementarias: la coordinación de la política de responsabilidad corporativa y la gestión de la reputación. Estas dos funciones se materializan en tres líneas de actuación:

- Seguimiento y evaluación de la opinión de los grupos de interés (escuchar).

- Propuesta de criterios, políticas y comportamientos responsables en todas las áreas de la actividad y de manera transversal (hacer).
- Comunicación y diálogo de las actuaciones realizadas (comunicar).

### Sistema de Gobierno Corporativo

El sistema de gobierno corporativo es un elemento central en el desarrollo de la actividad de las empresas del Grupo BBVA. Este sistema orienta la estructura y el funcionamiento de sus órganos sociales para el interés de la entidad y de sus accionistas, y busca la complementariedad con los objetivos que tienen los restantes grupos de interés respecto a la compañía, por lo que es un elemento también fundamental para su responsabilidad corporativa.

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

### Sistema y función de Cumplimiento

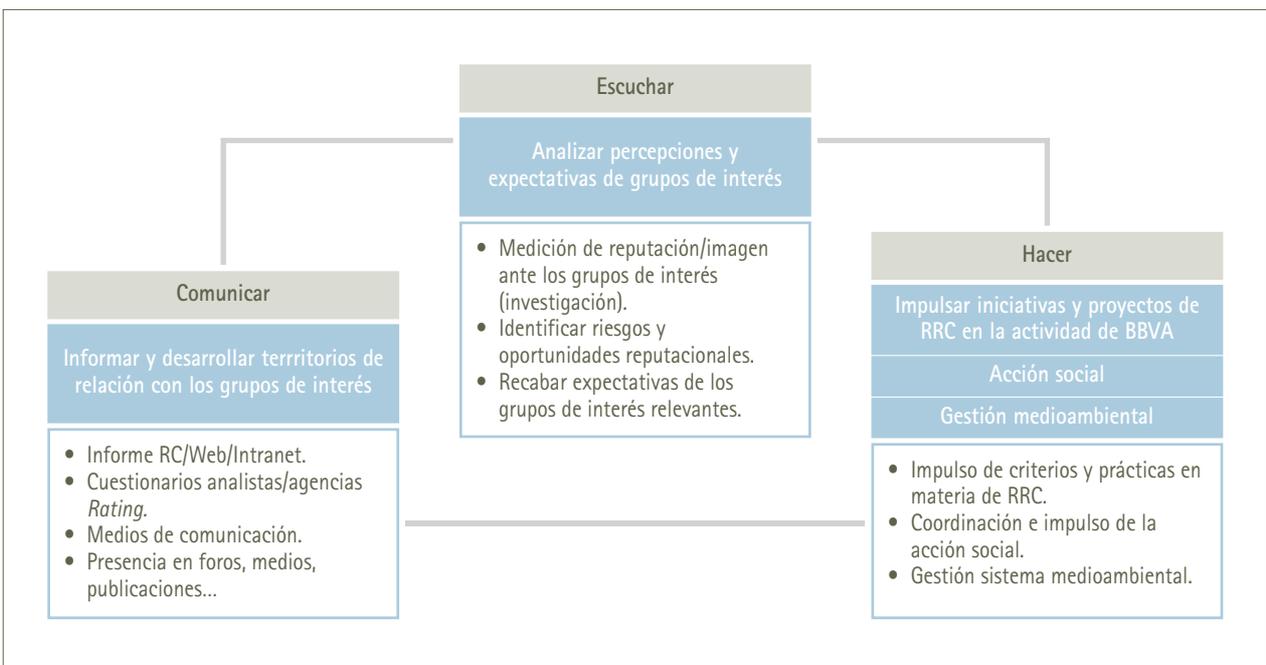
El sistema de Cumplimiento del Grupo BBVA constituye, junto con el sistema de Gobierno Corporativo, la base en la que las empresas del Grupo afianzan el compromiso institucional de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos

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

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

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

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



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

### **Principio de precaución: la gestión del riesgo**

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

El Grupo BBVA considera que la gestión del riesgo es una parte intrínseca del negocio financiero y una fuente fundamental de su ventaja competitiva.

Dispone para ello de un sistema de gestión del riesgo global que hace posible compatibilizar las necesidades de los clientes y las expectativas de los accionistas y de los restantes grupos de interés, así como los requerimientos de los reguladores.

Las áreas de riesgo integran en sus análisis, entre otros, elementos como el apoyo a la estabilidad de los sistemas financieros de los países en que operan, el riesgo reputacional o la consideración de criterios éticos, sociales y ambientales.

### **Estándares de conducta, compromisos y acuerdos internacionales**

Para promover y asegurar una conducta ética a través de todas sus empresas, el Grupo BBVA impulsa estrictas normas de conducta para los empleados y directivos, lo que se traduce en una guía de comportamiento para mantener los mejores estándares de integridad y honestidad. En Chile, el Grupo cuenta con tres códigos de conducta:

#### **CÓDIGO DE CONDUCTA DEL GRUPO BBVA**

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

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

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

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

- **Integridad Relacional:** concreta los compromisos y caracteriza las pautas de actuación que rigen las relaciones de las empresas con sus clientes, empleados, proveedores y sociedad en general.
- **Integridad en los Mercados:** establece criterios de actuación para preservar la integridad y transparencia de los mercados y la libre competencia.
- **Integridad Personal:** establece pautas de actuación orientadas a garantizar la objetividad profesional de empleados y directivos, y a fomentar un clima laboral respetuoso, transparente y comprometido con los objetivos empresariales, y con el servicio al cliente y a la sociedad.
- **Integridad Organizativa:** se caracterizan los elementos organizativos y responsabilidades específicas con miras a facilitar la comprensión e interpretación del código; identificar deficiencias en los procedimientos y controles que pudieren poner en riesgo la integridad corporativa; ejercer un control de cumplimiento del código y gestionar la resolución de conflictos de interés.

Cabe hacer presente que el código de conducta contempla el mecanismo denominado “Actitud Responsable”, que posibilita la denuncia de las situaciones éticamente cuestionables por parte de cualquier empleado del Grupo BBVA. Dicho

mecanismo otorga amplias garantías al denunciante, y un tratamiento profesional, oportuno y confidencial de las denuncias, para lo cual opera el comité de Gestión de Integridad Corporativa.

#### **CÓDIGO DE CONDUCTA EN LOS MERCADOS DE VALORES**

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

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

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

El código de conducta y buenas prácticas de bancos e instituciones financieras es patrocinado por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, y el Grupo BBVA, a través del Banco BBVA Chile, adhiere a éste desde su creación. Este documento regula las conductas de los bancos socios en la realización de sus actividades propias, en la prestación de servicios y en la entrega u otorgamiento de productos a sus clientes, con el objetivo de resguardar, facilitar y transparentar las relaciones entre las empresas bancarias y sus clientes.

#### **POLÍTICAS COMPLEMENTARIAS**

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

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

supervisión para garantizar el cumplimiento de dichos compromisos son el Comité de Dirección, la representación sindical y los distintos comités y organismos de supervisión.

#### **CUMPLIMIENTOS LEGALES**

Durante el ejercicio 2007 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 en Chile. Asimismo, no se han detectado demandas instadas por empleados relacionadas con actitudes de discriminación, ni reclamaciones judiciales de importancia sobre las condiciones laborales, dando así cumplimiento a lo establecido en la legislación laboral vigente.

#### **ACUERDOS INTERNACIONALES SUSCRITOS**

##### **Principios de Ecuador:**

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

En consecuencia, las empresas del Grupo BBVA están sujetas a dichos principios ([www.equator-principles.com](http://www.equator-principles.com)).

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

#### **Creación de valor para los grupos de interés**

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

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

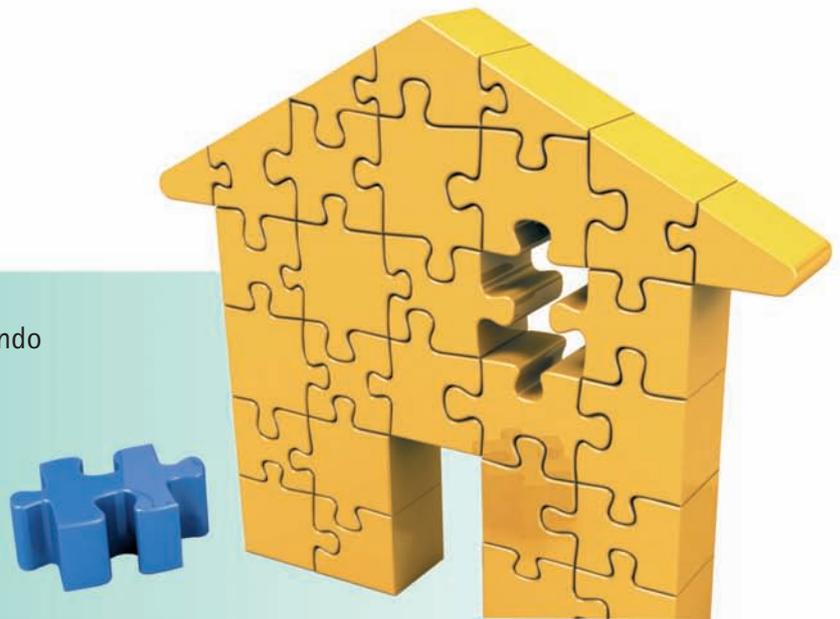
clave en el sistema económico, como facilitadoras esenciales de la actividad de todos los agentes (administraciones públicas, empresas, instituciones sin ánimo de lucro y familias). Se han convertido, por eso, en agentes fundamentales en la creación de valor.

El segundo de los principios corporativos de las sociedades que pertenecen al Grupo BBVA plantea “la creación de valor para los accionistas y el resto

de los grupos de interés como resultado de la actividad”. En este contexto, las empresas del Grupo BBVA entienden la creación de valor como una de sus funciones principales y la aportación más importante a las sociedades en que actúan, pues no se trata sólo de valor económico para los accionistas, sino que se crea valor también para los clientes, los empleados, los proveedores y la sociedad en general.

# PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

En el Grupo BBVA trabajamos para ir integrando de forma progresiva las expectativas de los grupos de interés en nuestras actividades a través del diálogo, el desarrollo de territorios de relación y la construcción de alianzas.



## Identificación y diálogo con los grupos de interés

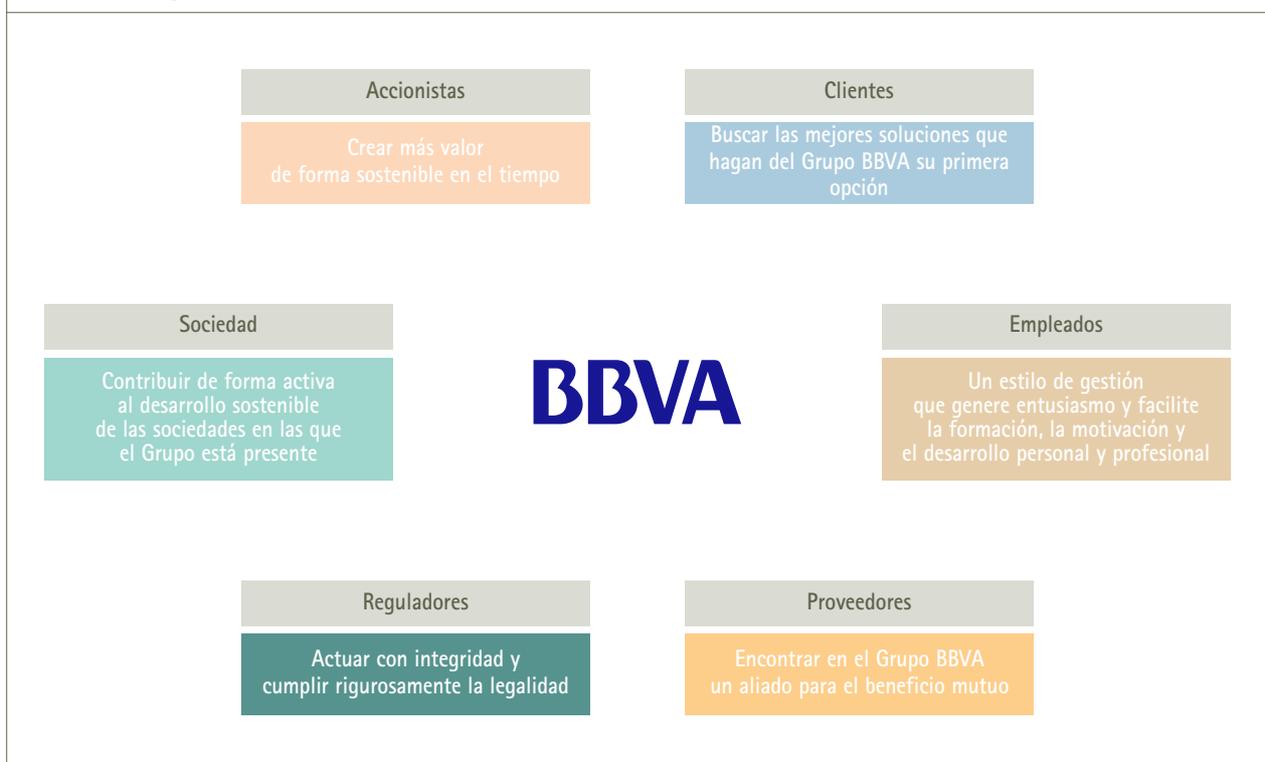
El Grupo BBVA define a los grupos de interés como todas aquellas personas, instituciones o colectivos que afectan significativamente la actividad y decisiones, y/o que se ven afectadas por ellas.

El concepto de grupo de interés es central en el modo en que BBVA entiende la responsabilidad corporativa, que apunta a aportar el máximo valor posible y equilibrado a estos grupos.

El diálogo se convierte, de esta manera, en una herramienta de gestión orientada a conocer mejor la realidad de las actividades del Grupo BBVA y sus empresas. El contacto con los grupos de interés permite conocer qué esperan estos colectivos, detectar los aspectos que resultan más controvertidos, identificar nuevas oportunidades y entrar en contacto con nuevas perspectivas e ideas que enriquecen la visión del conjunto de la sociedad.

Esta información resulta privilegiada a la hora

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



de tomar decisiones en entornos sociales y económicos tan cambiantes, ya que facilita establecer prioridades y responder de forma adecuada a las demandas que la sociedad plantea a entidades como las nuestras.

En definitiva, este análisis ayuda a entender e integrar las expectativas de los grupos de interés en la gestión diaria de las empresas del Grupo BBVA en Chile. Conectar con las expectativas de estos grupos es una condición indispensable para el desarrollo de los negocios de cada una de las empresas del Grupo y la forma de alcanzar este objetivo es establecer un diálogo eficiente y fluido.

### **Integración de las expectativas de los grupos de interés en la gestión**

Existen fundamentalmente dos vías a través de las cuales integramos las expectativas de los grupos de interés en la gestión diaria de cada una de las compañías del Grupo BBVA en Chile.

Por un lado, la relación diaria que mantienen las unidades de las empresas del Grupo BBVA con cada grupo de interés permite a cada una de ellas identificar, mediante herramientas de escucha específicas (grupos de trabajo con clientes, encuestas de clima a empleados, entre otros), temas importantes y establecer planes de actuación a partir de los resultados de este proceso.

Adicionalmente, el área a cargo de la Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC), en conjunto con los respectivos departamentos de Innovación y Marketing y Recursos Humanos tienen como una de sus principales funciones llevar a cada una de las empresas la voz de los grupos de interés.

Estos análisis, junto con las recomendaciones que de ellos se derivan, se trasladan a la alta dirección para que luego sean trasladadas a las distintas áreas de negocio y apoyo.

Algunas de las principales herramientas empleadas por las áreas de RRC, Innovación y Marketing y Recursos Humanos para detectar las demandas de los grupos de interés son las siguientes:

- El sistema de monitorización de reputación corporativa, denominado Reptrak, que mide la relevancia de distintos temas para los grupos de interés (sociedad, clientes, empleados y accionistas), así como sus percepciones sobre nuestra gestión.

- El tracking o seguimiento del posicionamiento de la marca ante clientes y la opinión pública.
- Los estudios anuales realizados por terceros con información sobre la percepción de varios grupos de interés (asociaciones de consumidores, ONG, sindicatos, analistas financieros, etc.).
- La consulta cualitativa a una muestra de personas de nuestros grupos de interés.
  - Encuesta de clima
  - Reuniones periódicas con empleados y directivos

Este conjunto de fuentes de información permite componer una imagen bastante fiel de lo que están demandando los grupos de interés respecto a la compañía, en cada momento, y actuar en consecuencia.

### **Asuntos relevantes: riesgos y oportunidades**

La política de responsabilidad corporativa se desarrolla en torno a los asuntos relevantes para las empresas del Grupo BBVA en Chile que integran además de la visión, principios y estrategia de negocio, las expectativas de los grupos de interés obtenidas a partir de los múltiples canales de diálogo y relación.

Estos asuntos se traducen en riesgos, pero también en oportunidades para generar valor social y valor para las compañías.

El Grupo BBVA centra su actividad de responsabilidad corporativa en los siguientes asuntos:

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

### **Comunicación a los grupos de interés**

Como última parte del proceso, las empresas del Grupo BBVA en Chile comunican las acciones que desarrollan en respuesta a las expectativas y demandas de sus respectivos grupos de interés. Esto se realiza a través de la interacción cotidiana de las diferentes áreas con los grupos con los que se relacionan y mediante los canales de comunicación empleados por el Grupo.

Uno de los principales instrumentos que reúne esta información es el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, que desde este año las empresas del Grupo BBVA en Chile -Banco BBVA Chile, AFP Provida y Forum- comienzan a implementar y que tiene como principal objetivo rendir cuentas sobre el desempeño en los temas más relevantes de la responsabilidad corporativa, reflejar

el nivel de cumplimiento de los objetivos marcados y establecer los futuros.

Las empresas del Grupo BBVA en Chile disponen de diferentes medios de contacto con sus públicos de interés, entre éstos una comunicación interna y externa proactiva, una política de transparencia y un sistema de atención de quejas y reclamaciones, entre otros.

Calidad y satisfacción del cliente  
 Transparencia, seguridad y protección del cliente  
 Accesibilidad a servicios financieros

## ORIENTACIÓN AL CLIENTE

El cliente es lo que da sentido a todo lo que hacemos en las empresas del Grupo BBVA. Nuestro compromiso es ofrecerle un servicio de calidad para acompañarle en las principales etapas de su vida, aportándole a tiempo la mejor solución.



Número de consultas respondidas por AFP Provida mensualmente

### 3.000

Horas de atención diaria de asistentes telefónicos del Banco BBVA Chile

### 24

Mejora en el tiempo medio de respuesta a clientes

### 34%

### Calidad, satisfacción y atención al cliente

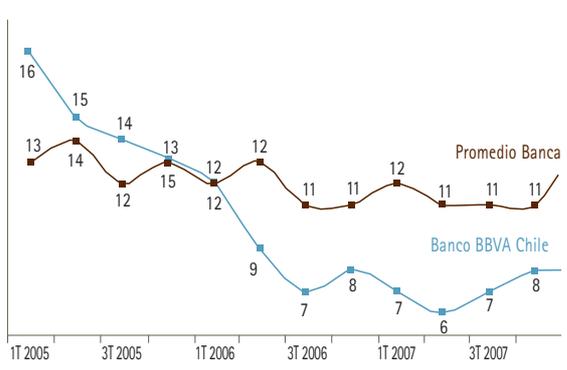
Las empresas del Grupo BBVA en Chile asumen la responsabilidad de hacer realidad la visión de trabajar por un futuro mejor para las personas: una preocupación que se materializa, muy especialmente, en la capacidad para ubicar al cliente como centro del negocio y entregarle un servicio diferencial de calidad. En este ámbito, el objetivo es convertir este principio en una ventaja competitiva sostenible en el tiempo e ir construyendo un sello distintivo de servicio de excelencia al cliente, el “sello BBVA”.

Bajo esta perspectiva, las empresas del Grupo BBVA en Chile, han llevado a cabo una serie de

iniciativas durante el 2007 tendientes a una mejor satisfacción de los intereses de los clientes.

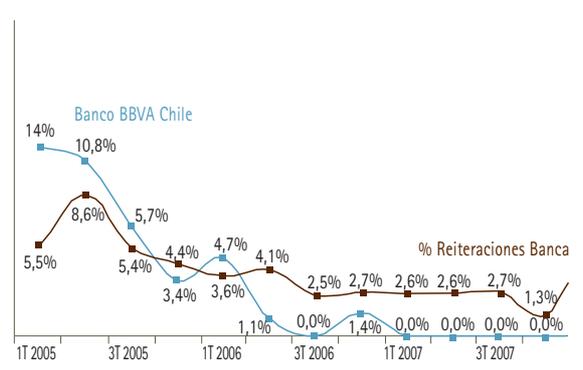
- **Informes de reclamos y reuniones de mejoras:** se ha estandarizado un informe mensual dirigido al Comité de Dirección y las primeras líneas, con el detalle de los reclamos recibidos, sus tipologías y frecuencias. A partir de este proceso, se han generado reuniones para plantear mejoras y se ha realizado el respectivo seguimiento.
- **Gestión de reclamos:** se rediseñaron los procedimientos de manera de mejorar la eficiencia en la gestión de reclamos a canales secundarios

### Gestión de reclamos días promedio de respuestas



Alcance: BBVA Chile.

### Observaciones SBIF por respuestas a reclamos fuera de plazo o incompletas



Alcance: BBVA Chile.

(Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Defensoría del Cliente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras y cartas a la gerencia del Banco). Ello permitió bajar el tiempo medio de respuesta de 12 días, a comienzos de 2006, a ocho días a finales de 2007, quedando por debajo de la media de la industria que alcanza a 11 días. En la misma línea, durante el periodo se logró llevar a cero las reiteraciones hechas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras por respuestas incompletas o fuera de plazo.

Respecto a la eficacia de la resolución de los reclamos, el Banco BBVA Chile se apoya en encuestas de satisfacción de clientes y otros informes de áreas internas para introducir mejoras en el proceso. Producto de lo anterior, durante 2007, se incorporó el Call Center como un canal más de resolución. Esto impactó favorablemente en la gestión, mejorando el promedio de casos de reclamos cerrados (superándose el nivel de 90%).

- **Nuevo canal de reclamos:** se abrió a clientes la posibilidad de ingresar reclamos a través de BBVA Net (página web) y se estructuró un área de Call Center para su gestión.
- **Ajuste del modelo de medición de calidad:** se realizó un ajuste del modelo de medición de calidad de la red de sucursales con el objetivo de fortalecer la gestión de reclamos.
- **Integración de “Voz de Cliente Interno” a la intranet:** convencidos que toda la organización debe volcarse hacia el cliente, desde la posición y rol que cada uno desempeña, se optó por realizar las evaluaciones de calidad interna a través de la intranet. Este cambio permitió una mayor participación de los empleados en el proceso y otorgó mayor representatividad a los resultados, los cuales son utilizados como base para una mejora continua en este ámbito.
- **Programa “Cliente Adelante”:** con el objetivo de consolidar una cultura de calidad, se diseñó un programa de mejora de la gestión de reclamos y la atención telefónica para la red de sucursales.
- **Código de Conducta y buenas prácticas bancarias:** Banco BBVA Chile es una de las

entidades protagonista en la elaboración conjunta para la industria de un código de buenas prácticas de autorregulación para prestación de servicios bancarios a nuestros clientes.

En el caso de AFP Provida, se consolidó la Unidad de Gestión Reclamos, aplicándose un proceso centralizado de consultas, reclamos y sugerencias comerciales de los clientes. La focalización de los esfuerzos ha estado puesta en dar una respuesta eficiente y satisfactoria a cada requerimiento, lo que ha permitido un estándar de atención dentro de 24 horas para cada consulta recibida y dar respuesta a 3.000 consultas mensualmente.

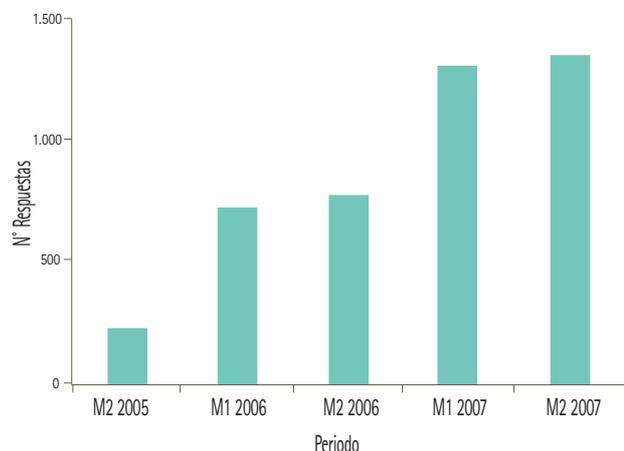
## Seguridad, protección del cliente y continuidad del negocio

La información sobre los clientes de cada una de las empresas del Grupo BBVA en Chile y sus operaciones tienen carácter confidencial. Con el fin de garantizar la seguridad de sus sistemas informáticos y cumplir las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal, cada una de nuestras compañías ha adoptado diversas normas y procedimientos.

Un compromiso que se complementa con el Código de Conducta del Grupo BBVA para todos los empleados, que contiene un apartado específico sobre protección de datos.

En esta misma línea, el área a cargo de Seguridad Lógica de cada una de las empresas del Grupo BBVA en Chile trabaja activamente en la detección y gestión

**Respuestas Voz Cliente Interno**  
(Medición de Calidad Interna)



de todos los tipos de phishing y ataques que puedan afectar a nuestros clientes, actuando para ello en coordinación con la unidad corporativa de Prevención de Delitos Tecnológicos del Grupo.

Asimismo, el Banco BBVA Chile participa en los comités técnicos de Continuidad de Negocios y la Comisión de Riesgos de Medios de Pago de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras. En estos comités se ha generado un estándar para la industria respecto a continuidad de negocios y se está trabajando de manera coordinada con las empresas de apoyo al giro para tomar medidas conjuntas que permitan mejorar los niveles de seguridad en los medios de pago de nuestro país.

Con el fin de mantener a las empresas del Grupo en Chile preparadas ante posibles interrupciones de la actividad en situaciones de excepción, se ha continuado profundizando el proceso de continuidad del negocio, aunando metodología y herramientas globales con una aproximación local.

En esta línea, algunas actuaciones destacadas en el 2007 son:

- La adopción de la actualización de la Norma Corporativa de Gestión de la Continuidad de Negocio y de los Principios Corporativos de Continuidad del Negocio (PCCN).
- La participación activa de las áreas de negocio en la creación de sus propios planes de continuidad, que han sido probados con éxito más de una vez durante el año.

## **Transparencia, publicidad y etiquetado**

A través de la suscripción del Código de Conducta y Buenas Prácticas Bancarias de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, el Banco BBVA Chile ratifica su política de transparencia para con sus clientes y se compromete a velar porque el contenido de su publicidad e información al público sea completa, clara y no se preste a confusiones.

De igual forma, se compromete a mantener a sus clientes debidamente informados de las características de sus productos y especialmente de los cambios en sus condiciones con la debida antelación. El texto completo del código se encuentra disponible en el sitio público del Banco BBVA Chile ([www.bbva.cl](http://www.bbva.cl)).

Este compromiso con el cliente y la sociedad en general se extiende al resto de las empresas del Grupo BBVA en Chile.

## **Accesibilidad a servicios financieros**

Para las empresas del Grupo BBVA en Chile, ofrecer un buen servicio significa ser eficaz y responder a las expectativas de sus clientes. Con este objetivo, el reto del Grupo es acercar sus compañías a las personas mediante todos sus canales de servicio. Los principales canales directos, además de las amplias redes de oficinas y autoservicios, son:

- **Canal internet:** Estos canales ([www.bbva.cl](http://www.bbva.cl); [www.afpprovida.cl](http://www.afpprovida.cl); y [www.forum.cl](http://www.forum.cl)) son uno de los medios dispuestos para el contacto con clientes y la comunidad en general, y ofrecen disponibilidad las 24 horas al día, 365 días del año con up time al más alto nivel.
- **Canal telefónico:** El Banco BBVA Chile mejoró su plataforma de IVR con nuevas tecnologías, de manera de satisfacer mejor los requerimientos de sus clientes. La entidad cuenta con líneas telefónicas de comunicación abierta, atendidas por asistentes las 24 horas, los 7 días de la semana, quienes reciben consultas, atienden emergencias, necesidades de información y entregan asesoría permanente, tanto en lo referido a clientes actuales como potenciales, en todo lo relacionado a nuevos productos y servicios.

Acorde con la política de las empresas del Grupo BBVA en Chile de trabajar en forma constante en el desarrollo de nuevos servicios e innovaciones para agregar valor a los clientes, durante 2007 se implementó en la red de sucursales del Banco la modalidad del “asistente telefónico”. Este proyecto permitió que los clientes contaran con un número único para llamar a su ejecutivo de cuentas, comunicación que, en primera instancia, es gestionada por una ejecutiva de Call Center quien da respuesta a los requerimiento básicos. Producto de esta iniciativa la contactabilidad mejoró desde un 25% al 90%, con el consiguiente impacto positivo en la satisfacción de los clientes.

En el caso de AFP Provida, mejoras introducidas en el periodo permitieron estabilizar el servicio con un 100% de uptime y un nivel de atención por sobre el 85%.

- **Línea BBVA:** es un canal automatizado del Banco BBVA Chile capaz de resolver una serie de

consultas asociadas a funcionalidades básicas de productos y servicios, que funciona las 24 horas del día, los siete días de la semana. La Línea BBVA, permite además un contacto personalizado con una ejecutiva de Call Center en caso que el cliente lo requiera.

- **E mail:** las empresas del Grupo BBVA en Chile han reforzado su comunicación a través de mail con sus clientes, privilegiando la comodidad, el ahorro en tiempo y un menor consumo de papel en el proceso. Un ejemplo de lo anterior fue la implementación durante 2007 de la cartola de movimientos en cuenta corriente vía mail.

### Cajeros automáticos

Para las empresas del Grupo BBVA en Chile los canales remotos constituyen un elemento clave de aproximación con sus clientes y un canal efectivo para llegar a ellos con propuestas de valor diferenciadas. En el Grupo existe una constante preocupación por invertir en nuevas tecnologías y desarrollar funcionalidades que permitan aumentar la calidad de servicio y niveles de información hacia los usuarios.

En el último año el Banco BBVA Chile ha experimentado un importante crecimiento en el parque de cajeros automáticos, alcanzando a diciembre de 2007 una red de 208 cajeros y proyectándose para 2008 un parque de 380 cajeros con un aumento de 83% respecto al año anterior.

Dic. 2005	Dic. 2006	Dic. 2007	Proyección 2008
186	189	208	380

Alcance: BBVA Chile.

### Otros canales comerciales

El Banco BBVA Chile y AFP Provida disponen de redes de vendedores distribuidos por las principales ciudades del país, que permiten que más personas conozcan y contraten sus respectivos productos y servicios.



## INCLUSIÓN FINANCIERA

Plan de bancarización  
Red para pensionados

Poder acceder a servicios financieros es uno de los más importantes factores que contribuyen a que las personas puedan tener un futuro mejor. En las empresas del Grupo BBVA trabajamos para facilitar a nuevos segmentos de la población el acceso a los servicios financieros.

Personas que cobran su pensión en el Banco BBVA Chile

# 1,6 millones

### **Bancarización de segmentos emergentes**

Las empresas del Grupo BBVA entienden la inclusión financiera como parte de su responsabilidad sobre el desarrollo de comunidades locales, ya que se trata de integrar en el sistema financiero aquellos sectores de la población potencialmente excluidos por sus bajos ingresos y sus escasas oportunidades de acceso a crédito.

En este marco, el Banco BBVA Chile cuenta con áreas cuyo quehacer contribuye a acercar a segmentos emergentes de la población al sistema financiero formal. Entre éstas destaca el área de Convenios, cuyo objetivo es generar acuerdos con empresas, ofreciendo a sus empleados productos tales como créditos especiales para consolidar sus deudas.

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

La oferta de productos y servicios presentada a través del área de Convenios se ha traducido en una oportunidad concreta de bancarización para segmentos que, de otro modo, tendrían dificultades para acceder al mercado financiero formal.

El Banco BBVA Chile también posibilita el acceso de sectores emergentes y no bancarizados al financiamiento bancario a través de su red Banco Express.

Adicionalmente, el Banco está contribuyendo al proceso de bancarización mediante el crecimiento de su red de cajeros automáticos a lo largo del país, plan que en 2007 incluyó la mayoría de las comunas de sectores emergentes de la capital. Una importante palanca en este proyecto la constituye la adjudicación de una licitación para instalar 213 nuevos cajeros automáticos en más de 200 sucursales de una de las principales cadenas farmacéuticas locales. Esto le permitirá al Banco llegar hasta ciudades alejadas de los grandes centros urbanos, donde la oferta de productos y servicios financieros formales es aún débil. Se tiene previsto que el 50% de los nuevos cajeros se instalen en regiones, lo que se traducirá además en que el Banco BBVA Chile tendrá presencia en siete localidades donde antes no estaba.

Forum, una empresa controlada en un 51% por el Grupo BBVA y líder en financiamiento automotriz, también está contribuyendo activamente al acceso al financiamiento de sectores emergentes. A través de una innovación constante, esta compañía ha posibilitado que sectores tradicionalmente marginados del sistema bancario tradicional puedan acceder al financiamiento automotriz.

Durante 2007, Forum financió más de 40.000 unidades lo que se compara con las 30.000 financiadas en 2006.

### **Red para pensionados**

El Banco BBVA Chile es el principal actor en el pago de beneficios previsionales y jubilaciones administradas por el Instituto de Normalización Previsional (INP), facilitando la entrega de su pensión a 1,6 millones de personas.

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

Durante 2007 se realizó una exitosa prueba piloto para el pago de pensiones en terminales automatizados (mediante reconocimiento de la huella digital y cédula de identidad). Para 2008 se prevé la instalación de 18 de estos terminales, en diferentes puntos del país, lo que permitirá cursar más de 70.000 transacciones de pago en forma automatizada por mes.

## FINANZAS RESPONSABLES

Hablar de sustentabilidad en el negocio financiero requiere no olvidar los impactos sociales y medioambientales de las actividades de nuestros clientes. En el Grupo BBVA nos comprometemos a tener en cuenta estos aspectos en el momento de aportarles soluciones.



### Grandes empresas y financiamiento de proyectos

A lo largo de 2007, el Banco BBVA Chile, a través de la División Clientes Globales y Banca de Inversión, financió diversos proyectos y obras de infraestructura que contribuyeron significativamente al progreso económico y social de las diferentes regiones del país en sectores tan diversos como obras civiles, sanitarias, energía y minería entre otros.

Particular mención merecen los financiamientos al sector sanitario e inversiones en alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, en los que el Banco BBVA Chile participó a través de operaciones bilaterales y el asesoramiento y colocaciones de bonos para las principales empresas del sector; y los financiamientos a obras civiles que contribuyeron al mejoramiento vial (Túnel San Cristóbal, Concesionaria Intermodales La Cisterna) y descongestión vehicular (SABA) de la ciudad de Santiago.

Estos proyectos cuentan con las respectivas evaluaciones ambientales, según la legislación vigente.

### Gestión de riesgos ambientales

Desde 2003, el Grupo BBVA a nivel global cuenta con una Política Medioambiental que guía a todas las entidades que forman parte del Grupo y a todas sus actividades, y cuyos aspectos más relevantes son la eficiencia en el uso de los recursos naturales; el cumplimiento de la normativa vigente; la inclusión de criterios ambientales en el análisis de riesgos en

operaciones financieras; el desarrollo de productos y servicios financieros en materia ambiental y la influencia positiva en el comportamiento ambiental de los grupos de interés.

En cuanto a la gestión de riesgos ambientales, la evaluación de los impactos ambientales indirectos, derivados básicamente del financiamiento de empresas y proyectos de inversión, es una tarea compleja, que requiere del desarrollo de metodologías específicas de análisis de riesgos crediticios y examina con especial precaución las operaciones en que el impacto ambiental puede ser desfavorable. En este sentido, el Grupo BBVA a nivel global incorpora los Principios de Ecuador como herramienta de análisis de los riesgos ambientales y sociales en el financiamiento de grandes proyectos de inversión (con importes superiores a 10 millones de dólares).

Adicionalmente, en la operatoria de financiamiento de proyectos de relevancia, es requisito obtener los permisos ambientales requeridos.

### Sobreendeudamiento

Para que una operación de crédito pueda considerarse exitosa es necesario que el titular del mismo pueda cumplir con las amortizaciones pactadas con sus propios ingresos. En este sentido, todos los sistemas de scoring del Banco BBVA Chile cuentan con un módulo específico destinado a determinar la capacidad de pago de cada persona o agrupación de personas. A falta de los datos básicos de ingreso, se realizan todos los esfuerzos posibles para inferir

adecuadamente un ingreso de referencia que permita determinar la capacidad de pago de cada cliente potencial.

El Banco BBVA Chile tiene como uno de los objetivos en su gestión de admisión de crédito lograr el equilibrio y adecuada combinación entre el destino, el monto o importe, el plazo y la forma de amortización del crédito con la generación de recursos actual y proyectada del cliente. Lo anterior, tanto con el objetivo de evitar quebrantos financieros inesperados a la entidad como también con el fin de evitar situaciones de impacto económico y social negativo para el cliente. En este sentido, el Banco concede especial importancia al conocimiento del cliente y la estimación de flujo de caja disponible, todo a la luz del principio de prudencia.

### **Prevención del lavado de activos y del financiamiento de actividades terroristas**

La prevención del lavado de activos y del financiamiento de actividades terroristas constituye, ante todo, un objetivo prioritario que las empresas del Grupo BBVA en Chile asocian a su compromiso

de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que desarrollan sus actividades; y la preservación de su integridad corporativa y, con ello, uno de sus principales activos, que es la confianza de las personas e instituciones con las que diariamente se relaciona (clientes, empleados, accionistas, proveedores, etc.).

De este modo y en la política de prevenir la utilización de productos y servicios con fines delictivos, las empresas del Grupo BBVA en Chile introdujeron mejoras en el modelo de gestión del riesgo de lavado de activos mediante el perfeccionamiento de los sistemas de monitorización de las actividades financieras. El objetivo de estos sistemas es integrar dentro de la gestión de este tipo de riesgos las recomendaciones de organismos internacionales, como asimismo las nuevas regulaciones que se emitan.

En esta misma línea, y acorde con el compromiso enunciado, las empresas del Grupo BBVA en Chile han continuado desarrollando una activa colaboración con los reguladores, entidades gremiales de las distintas industrias en las que participan y otras instituciones, en la lucha contra el crimen organizado, el terrorismo y otras formas de delincuencia.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES

Los aspectos sociales y medioambientales generan un mundo de nuevas necesidades y oportunidades. En el Grupo BBVA trabajamos para generar una oferta adaptada a las necesidades de cada persona o comunidad de personas.

Inversión socialmente responsable  
Previsión social  
Apoyo a exportación e instituciones

Tiene AFP Provida del total de afiliados al sistema chileno de pensiones

42%

Créditos de estudio de pregrado cursados con recursos propios

370

Institución en contar con financiamiento hipotecario a 40 años plazo

1<sup>a</sup>

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

### Previsión social: planes de pensiones y seguros

En el ámbito de la previsión social, AFP Provida es la administradora líder del sistema local con un 42% de los afiliados. Adicionalmente, el 35,42% 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, Provida cuenta con un 30,19%, administrando a la fecha de este reporte 130.447 cuentas.

Acorde con su condición de líder y en respuesta a su objetivo de aportar al debate en materias relevantes para la industria, AFP Provida contribuyó con propuestas a la discusión sobre la reforma al sistema de pensiones, la más grande transformación que ha vivido esta industria desde su creación. En este marco, cabe destacar una serie de charlas previsionales conducidas por el economista jefe de

la Unidad de Tendencias Globales del Grupo BBVA, Joaquín Vial, y la difusión del estudio “A 25 años de la Reforma del Sistema Previsional Chileno: Evaluación y propuestas de ajuste”, escrito por los especialistas Michele Favre, Ángel Melguizo, Ángel Muñoz y Joaquín Vial, todos integrantes del Servicio de Estudios Económicos del Grupo BBVA.

### SEGUROS

En Chile, El Grupo BBVA está presente en el mercado de los seguros a través de BBVA Seguros de Vida S.A. y de BBVA Corredora Técnica de Seguros Ltda. Mientras la primera se centra en seguros de vida y rentas vitalicias, la segunda intermedia seguros orientados a la cobertura de riesgos de vida, hogar, automóviles, cesantía y fraude, entre otros.

Durante 2007, BBVA Seguros de Vida S.A. incorporó a la cartera de bancaseguros nuevos productos destinados a proteger a los deudores de crédito, tanto de consumo como hipotecarios, frente al riesgo de fallecimiento. Asimismo, durante el periodo BBVA Seguros de Vida S.A. y el Banco BBVA Chile suscribieron un convenio de pago mediante cuentas vista dirigido a los pensionados de rentas vitalicias, con el objetivo de entregarles un mejor servicio. Esta mejora les permitirá contar con su pensión de forma más rápida, segura y sin

costo, y con la posibilidad adicional de utilizar la tarjeta de débito para otras transacciones.

## Oferta de otros productos/servicios responsables

**FINANCIAMIENTO PARA ESTUDIOS DE PRE-GRADO**  
El Banco BBVA Chile ofrece dos tipos de créditos para financiar estudios de pre-grado en institutos y universidades chilenas:

- **Créditos con recursos propios:** se otorga a estudiantes cuyo grupo familiar tiene una renta superior a las 75 UF mensuales. Los estudios son financiados con recursos del Banco, el plazo máximo del crédito es de 13 años y los estudiantes pueden pagar sólo intereses durante los primeros 6 años. En 2007 se realizaron 370 operaciones en este ítem.
- **Crédito con recursos de la Corporación de Fomento, CORFO:** se otorga a estudiantes cuyo grupo familiar tiene una renta inferior a 75 UF mensuales. El Banco actúa como intermediario, ya que los recursos para financiar los estudios son entregados por CORFO, entidad de carácter estatal. El plazo máximo del crédito es de 15 años y los estudiantes pueden pagar sólo intereses durante los primeros 7 años. En 2007 se realizaron 370 operaciones en este ítem.

**FINANCIAMIENTO PARA ESTUDIOS DE POST-GRADO**  
El crédito de postgrado es otorgado con recursos CORFO, por lo que el Banco BBVA Chile actúa como intermediario. Éste se otorga a personas naturales que estén aceptadas en un programa de estudios de postgrado, master o doctorado en el extranjero y con una duración de al menos un año. El plazo máximo del crédito es de 10 años y los

### Financiamiento a estudiantes Créditos de Postgrado con recursos CORFO

	2006	2007
Monto colocado	\$ 229.848.849	\$ 421.712.928
Operaciones	26	28

Alcance: Banco BBVA Chile.

estudiantes deciden si pagan sólo intereses o no pagan ni capital ni interés durante los primeros 4 años.

### PRODUCTOS PARA PENSIONADOS

El Banco BBVA Chile, a través de su banca transaccional, ofrece créditos de consumo al segmento de pensionados, específicamente para personas desde los 50 y hasta los 83 años. Entre las características de este financiamiento destacan una cuota fija en pesos, una renta mínima de \$70 mil y un plazo de hasta 48 meses.

Por otra parte, el Banco BBVA Chile dispuso una cuenta vista con atributos diferenciados para los usuarios del Instituto de Normalización Previsional (INP).

### APOYO A LAS PYMES

Consciente de la importancia que tienen las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el desarrollo económico del país, el Banco BBVA Chile apoya el desarrollo de este segmento de empresas a través de diversos canales.

Entre éstos, destaca la licitación del programa "CORFO Inversión", impulsado por el Gobierno y destinado a financiar las inversiones de las pequeñas y medianas empresas.

Además, el Banco cursó financiamientos a micro y pequeños empresarios y exportadores, utilizando el FOGAPE. Este es un fondo estatal que garantiza un determinado porcentaje del capital que entregan las instituciones financieras.

La decisión del Banco BBVA Chile de operar con este fondo le permite entregar financiamiento a vastos sectores de micro y pequeños empresarios que no disponen de garantías suficientes, por lo que normalmente quedan fuera del sistema bancario formal. Por lo mismo, constituye una poderosa herramienta de bancarización.

### Financiamiento a estudiantes Créditos de Pregrado con Recursos Propios

	2006	2007
Monto colocado	\$ 631.187.667	\$ 900.136.690
Operaciones	305	370

Alcance: Banco BBVA Chile.

Asimismo, el Banco participó en algunas ponencias destinadas a entregarle mejores herramientas de gestión e inserción a las PYMES. Tal es el caso de los seminarios organizados por Asociación de Empresas V Región (ASIVA) y la Cámara de la Producción y del Comercio de Concepción.

#### **FACTORING**

La unidad de Factoring del Banco BBVA Chile se creó en enero del año 2004, focalizando sus primeras operaciones en la Banca Corporativa. Hacia el año 2005 extendió su mercado a empresas de menor tamaño.

En 2007 se creó la sociedad filial de factoring BBVA Factoring Ltda., con la cual se ha puesto el foco en el segmento de Empresas y Pymes, transformándose en una alternativa de financiamiento oportuna y atractiva para estos clientes.

#### **FINANCIAMIENTOS HIPOTECARIOS**

En el segmento hipotecario, el Banco BBVA Chile logró en 2007 consolidar su amplia gama de soluciones financieras, en la que destacan los primeros créditos que financian un 100% de la vivienda, rompiendo con el tradicional requisito de contar con ahorro previo para acceder a este tipo de préstamos; y un financiamiento a 40 años plazo.

## GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS

Clima laboral  
Selección, desarrollo profesional y valoración  
Comunicación Interna  
Beneficios sociales y otras iniciativas  
Conciliación e igualdad de oportunidades

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



Total de empleados

4.431

Hombres/mujeres %

53/47

Horas de formación por empleado

47,4

### Perfil de los empleados

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. Para ello, cuentan con un modelo global e integrado de gestión de personas, basado en la gestión por competencias y en una comunicación oportuna y transparente, con el objetivo de impulsar un mejoramiento continuo en los estándares profesionales. Lo anterior en un marco ético, de igualdad de oportunidades, de reconocimiento al mérito, de desarrollo profesional y personal, de trabajo en equipo, con un buen clima laboral y satisfacción de los empleados.

Un hito dentro del ejercicio 2007 fue el lanzamiento de la campaña interna “La Gran Cruzada BBVA”, iniciativa que tiene como objetivo la mejora del clima a través de cuatro ejes: reconocimiento, desarrollo, cercanía y estilos directivos, todos los cuales determinaron los lineamientos y planes de mejora destinados a la satisfacción, motivación y

orgullo de los empleados de las empresas del Grupo BBVA en Chile.

### Empleo y selección

La gestión de selección cuenta con una política global y un código de actuación dirigidos a garantizar la igualdad de oportunidades y la atracción del talento. Este proceso se inicia con las actividades de reclutamiento, a partir de la definición de los perfiles funcionales y de competencias para cada puesto. Luego se consideran experiencias, logros y aprendizajes, lo que se traduce en un proceso de selección más objetivo en consideración y resguardo de los mejores.

En función de los requisitos definidos por cada una de las empresas del Grupo BBVA en Chile se da prioridad a la cobertura de vacantes con personal interno, a fin de potenciar el desarrollo profesional. Este proceso se ve potenciado con la publicación de los concursos internos en Intranet.

En el caso de no contar con personas disponibles al interior de cada una de las empresas del Grupo BBVA en Chile, dichas sociedades utilizan diversos medios en la búsqueda de los mejores candidatos del mercado: publicaciones en diarios y sitios web, head hunters, alianzas con universidades, bases de datos, ferias de trabajo y referidos. Esto permite que anualmente ingresen a las empresas del Grupo en Chile un conjunto selecto de nuevos profesionales, quienes una vez contratados pasan por un proceso

#### Datos empleados 2007

Total empleados	4.431
Edad	41 años
Antigüedad	9 años
Distribución Hombres / Mujeres %	53 / 47
Alcance: Empresas del Grupo BBVA en Chile.	

### Empleados por categorías profesionales

Segmento	Administrativo	Atención al cliente	Gerente	Profesional / Técnico	Supervisor o jefe	Total general
	20%	47%	4%	11%	18%	100%

Alcance: Empresas del Grupo BBVA en Chile.

### Plantilla por grupos de edad

Por edad	Hasta 25 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	55 ó más años	Total general
	3%	24%	37%	29%	8%	100%

Alcance: Empresas del Grupo BBVA en Chile.

de inducción y formación en temáticas relevantes del negocio.

### Valoración, desarrollo profesional y compensación

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

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

Durante el año también se llevó a cabo el Programa de Liderazgo “Adelante, vuela alto”, fundamentado en los principios de la cultura, los estilos de dirección que caracterizan al Grupo BBVA e información surgida a partir de diversos estudios internos. Este

programa fue diseñado para fortalecer las capacidades de liderazgo, entendido en un sentido amplio, de todas aquellas personas que dirigen equipos de trabajo.

Por otra parte, la compensación de cada empleado se establece en función de estudios de mercado independientes, del nivel de responsabilidad del puesto, de la evolución profesional de cada trabajador y del cumplimiento de los objetivos. En la retribución variable tienen un peso importante los indicadores de satisfacción del cliente, de logros individuales y ligados al negocio y el comportamiento de acuerdo a los principios de la cultura corporativa.

### Formación y gestión del conocimiento

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

En este ámbito, la Escuela de Negocios BBVA se configura como un elemento clave para la formación y el desarrollo del talento. Esta iniciativa se organiza en ocho líneas de trabajo: Escuela de Management, Escuela de Finanzas, Escuela de Idiomas, Escuela de Tecnología, Escuela de Desarrollo Profesional & Personal, Escuela de Comercial & Servicios Banco, Escuela Normativa y Escuela Previsional.

Además, el canal de formación a distancia e-learning “Conoce” está disponible para todos los empleados de las empresas del Grupo BBVA en Chile y constituye una red global de aprendizaje a través de Internet, orientada a aportar soluciones formativas alineadas con la estrategia del Grupo.

Por otra parte, y dirigido a potenciales trabajadores de las compañías del Grupo BBVA en Chile, se facilita la realización de prácticas profesionales y el establecimiento de redes de formación a través de convenios con universidades.

Destaca también la formación que se impartió sobre el Código de Conducta y las acciones de responsabilidad corporativa que se realizaron a lo largo del año.

Durante 2007, se gestionaron más de 80 mil horas de capacitación, con un ratio de 47,4 horas / hombre, lo cual refleja el firme compromiso de las empresas del Grupo BBVA en Chile con sus colaboradores.

Inversión en formación en 2007	
Formación	2007
Inversión total en formación (euros)*	1.153.501
Inversión en formación por empleado (euros)	251
Horas de formación por empleado	47,4
Empleados que han recibido formación en el año (%)	80

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

Distribución de formación por canales	
Formación Presencial	73%
Formación a Distancia	18%
Formación a través de e-learning	9%

Alcance: Grupo BBVA en Chile.

## Clima laboral

BBVA realiza cada dos años la Encuesta de Satisfacción del Empleado, por medio de la cual todos los profesionales del Grupo pueden opinar sobre las condiciones de trabajo y su vivencia profesional.

Aunque hubiera correspondido aplicar dicha encuesta durante 2007, se identificó la necesidad de

llevar a cabo mejoras que afectan tanto al cuestionario como al proceso. Por ello, en el actual periodo se aplicó una muestra del estudio para, en 2008, extender el nuevo formato a todos los empleados.

## Comunicación Interna

La Comunicación Interna en las empresas del Grupo BBVA en Chile tiene como objetivo apoyar la generación de un clima de confianza basado en una relación abierta, en el respaldo al equipo y en la transparencia en la difusión de la información. Los planes de comunicación contemplan, en todo su quehacer, la difusión de los cinco ejes de comunicación que ha establecido el Grupo BBVA en todos los países donde está presente: innovación, negocio, crecimiento, globalidad y buen ciudadano.

Canales de diálogo con los empleados:

- **Intranet:** Principal herramienta de comunicación interna de las empresas del Grupo BBVA en Chile, en la que se difunde el quehacer de las diferentes áreas y negocios. Con el fin de gestionar la calidad y utilidad de esta herramienta, en el año 2007 se implementó una encuesta online respecto de la percepción de Intranet y un contador de visitas que, en conjunto, permiten sondear, cuantitativa y cualitativamente, la percepción de los usuarios y generar así las mejoras deseadas.
- **Boletín Gente BBVA:** correo electrónico que se envía a los empleados de cada una de las empresas del Grupo BBVA en Chile para reforzar los mensajes publicados en la Intranet.
- **Revista Adelante:** revista corporativa trimestral, que incluye información internacional del Grupo BBVA así como noticias locales.
- **Casilla de correo electrónico Gente BBVA:** herramienta de contacto con los empleados, a través de la cual se realizan consultas y comentarios.

## Beneficios sociales y otras iniciativas

Las respectivas áreas de Recursos Humanos de las empresas del Grupo BBVA en Chile, en el desarrollo del objetivo estratégico de hacer del “Grupo BBVA el mejor lugar para trabajar”, han adquirido un compromiso claro con sus funcionarios, creando programas dirigidos al mejoramiento de la calidad de vida, a abrir escenarios que generen una percepción favorable del clima de la organización y a mantener el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Es por eso que se han implementado políticas y programas encaminados al mejoramiento del bienestar y la salud de los empleados, creando canales de comunicación que permiten conocer de forma directa sus expectativas e intereses profesionales; responder de manera oportuna, clara y transparente a sus inquietudes y facilitar el acceso a los productos y servicios de las empresas del Grupo BBVA en Chile.

Para reforzar lo anterior, a partir de 2008 todos los beneficios para los funcionarios de las empresas del Grupo BBVA en Chile se publicarán en la Intranet, lo que facilitará su difusión y uso por parte de los empleados.

Las empresas del Grupo BBVA en Chile han identificado tres focos fundamentales para mejorar la calidad de vida, tanto del empleado como de su familia:

**1. Beneficios Monetarios:** Modo complementario de retribución dirigido a los empleados de las empresas del Grupo en Chile.

- **Salud:** Seguro de salud y bienestar con la más amplia cobertura, que tiene como objetivo complementar gastos no cubiertos por la institución de salud del empleado. También se han implementado programas de vacunación anuales y exámenes preventivos.
- **Educación:** sala cuna, beca escolar, apoyo a pagos de educación de hijos, cónyuges y funcionarios.
- **Bonos y ayudas:** vacaciones, Fiestas Patrias, Navidad, matrimonio y nacimiento y fallecimiento.
- **Otros:** ticket de almuerzo, asignación de colación y de movilización.
- **Premio mejores puntajes PSU:** premio anual basado en el rendimiento escolar.

#### 2. Productos y Servicios con Descuentos

- Bienes raíces.
- Formación y desarrollo.
- Convenios dentales, clínicas, equipos, ópticas.
- Seguros
- Gimnasios y estadios.
- Formación
- Tienda Gente BBVA.

#### 3. Beneficios Generales

- **Banca Gente BBVA:** sucursal exclusiva para los empleados de las empresas del Grupo BBVA en Chile.
- Soluciones previsionales.

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

Los asuntos más importantes para el Grupo BBVA 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 en cada país.

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

En las empresas del Grupo BBVA en Chile existen tres sindicatos:

**1. Sindicato Banco:** su directiva la componen 7 dirigentes y cuenta con 1020 personas sindicalizadas, que representan el 50% de la dotación aproximadamente. Existe convenio colectivo vigente hasta diciembre de 2009. Está definido un comité semanal de coordinación llevado por la Gerencia de RRHH con los representantes sindicales.

**2. Sindicato Ventas AFP:** su directiva la componen 5 dirigentes y cuenta con 480 personas sindicalizadas que representan el 28% de la dotación aproximadamente. Existe contrato colectivo vigente hasta diciembre 2008.

**3. Sindicato Administrativo AFP:** su directiva la componen 5 dirigentes y cuenta con 520 sindicalizados que representan el 30% de la dotación. Existe contrato colectivo vigente hasta diciembre 2008.

## Salud y seguridad laboral

Las acciones que las empresas del Grupo BBVA en Chile han venido desarrollando en esta materia responden en principio a lineamientos legales; no obstante, se ha querido ir más allá, procurando controlar y eliminar los factores y agentes que generan riesgo para empleados, proveedores, clientes e instalaciones en general.

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

En esta línea, las empresas del Grupo BBVA en Chile dan cumplimiento en lo que corresponde a lo exigido en la Ley N° 17.744 que dice relación con

las normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y cumple con la normativa del Decreto Supremo N° 594 “Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo”.

Actualmente existe un sistema que permite mantener a los equipos de prevención de riesgos actualizados en cuanto a los requerimientos que se generan. Dicho sistema integra los requerimientos que se originan de cada empleado, canalizados a través de los respectivos sindicatos, el Centro de Ayuda al Usuario y de los encargados de prevención, quienes visitan las oficinas y dependencias para constatar en terreno que todo esté dentro de las normas establecidas.

Sobre la base de este sistema se procede a abrir las inscripciones en cursos de capacitación impartidos por la Mutual de Seguridad. Dichos cursos abordan materias como “Orientación en prevención de riesgos”, “Primeros Auxilios”, “Psicología de la Emergencia” y “Monitores de Emergencia”.

Además, las empresas del Grupo BBVA en Chile poseen un Plan de Emergencia, que se activa frente a una situación no deseada, como sismo, incendio, inundación, artefactos explosivos, fuga de gas, accidentes internos y otras, e involucra a todo el personal y visitas que se encuentren en el lugar. Para cada eventualidad existe definida una manera de actuar, coordinada por personal de las empresas del Grupo que ha sido previamente capacitado y designado alguna función. El plan de emergencia considera la realización de simulacros, que son coordinados y calendarizados por las respectivas áreas de prevención de riesgos.

Para la implementación y seguimiento del plan de emergencia, las empresas del Grupo BBVA en Chile cuentan con el apoyo de la Mutualidad, que colabora con inspecciones, estudios y auditorías solicitadas por el Departamento de Prevención de Riesgos. Las mediciones de rendimiento o metas por

cada factor clave son solicitadas a proveedores certificados del ramo o a través de una asesoría a la Mutual de Seguridad.

Las evaluaciones del programa diseñado son efectuadas por las respectivas Gerencias de Seguridad, para lo que se considera una comparación de diversos indicadores: días perdidos, enfermedades profesionales, tasa de siniestralidad y casuística de accidentes.

Producto de estas evaluaciones, y con el fin de mejorar la seguridad y la prevención de riesgos de las personas fuera del ambiente organizacional, se creó el programa “Riesgo Persona”, que consiste en realizar una serie de exámenes preventivos a los empleados de las diferentes compañías. El objetivo es generar un mapa global por grupo de edad y sexo, en índices tales como colesterol, glicemia, presión arterial, etc. Como apoyo a este programa, se han incorporado temáticas de primeros auxilios y riesgos en el hogar.

En cuanto a las enfermedades profesionales y accidentes del trabajo, éstos quedan registrados por medio de las licencias y reportes emitidos por el ente de seguridad social al cual las empresas del Grupo BBVA en Chile se encuentran afiliadas (Mutual de Seguridad). Por otro lado, las enfermedades no calificables como laborales son registradas por las licencias médicas que justifican la ausencia de la persona afectada.

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

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



## COMPRAS RESPONSABLES

Una gran empresa debe impulsar y extender la responsabilidad corporativa entre todas las empresas y entidades con las que colabora. El compromiso de BBVA es incorporar progresivamente en todo el Grupo criterios de sostenibilidad en la gestión de sus compras

Número de proveedores  
homologados en 2007

# 78

### Política y modelo corporativo de compras

El buen diseño de procesos que involucran el abastecimiento de bienes y servicios para las empresas del Grupo BBVA en Chile es de vital importancia para conseguir una administración efectiva y eficiente de las compras, generar una relación de beneficio mutuo y sostenible en el tiempo con los proveedores y un aumento de la calidad en los productos y servicios para los usuarios.

La adquisición de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las diversas actividades que realizan las empresas del Grupo BBVA en Chile, son efectuadas por las respectivas unidades de Compras.

El modelo de compras aborda los procesos de selección y control, políticas de negociación, estándares y controles de calidad, control de resguardo de confidencialidad y procedimientos que aseguren el flujo continuo a través de una eficiente planificación.

Las respectivas áreas de Compras, Inmuebles y Servicios de las empresas del Grupo BBVA en Chile se dividen en:

- Compras
- Inmuebles
- Servicios generales
- Desarrollo y atención al cliente interno
- Materiales

Para las empresas del Grupo BBVA en Chile una negociación eficaz es aquella en la que se consigue satisfacer las necesidades reales del cliente interno con la mejor calidad y el mejor nivel de servicio, al menor costo posible y en el plazo previsto. Todo lo anterior enmarcado en procesos transparentes y de respeto con los proveedores.

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

- Todas las compras de bienes y servicios están centralizadas en las respectivas unidades de Compras.
- Se busca que todos los proveedores pasen por un proceso previo de evaluación, denominado proceso de homologación.
- Los principales proveedores de bienes y servicios se han dividido en dos categorías: críticos e importantes. Aquellos definidos como críticos tienen un seguimiento periódico de sus antecedentes financieros, de servicios y de su evaluación de riesgo general.
- Toda contratación de un bien y/o un servicio debe estar asociada a una orden de compra, acta de aprobación y contrato cuando corresponda.

- Las licitaciones serán del tipo privadas y por tanto toda la información que se maneje tendrá el carácter de confidencial y no podrá traspasarse al proveedor hasta su determinación final.

### Código Ético

La actividad desarrollada por cada una de las respectivas unidades de compra sigue una política corporativa, cuyo objetivo es orientar la actuación profesional desde el punto de vista ético de todos sus integrantes, estableciendo criterios de comportamiento y principios básicos.

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

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

- **Respeto a la legalidad:** dentro de este principio se incluye tanto el respeto a la legislación vigente, como a la normativa interna de cada una de las empresas del Grupo BBVA en Chile.
- **Fidelidad a la política del Grupo BBVA:** entendiendo como política la que define el marco de los valores corporativos, el estilo de dirección y la política de recursos humanos.
- **Integridad:** queda comprendido dentro de este principio el respeto a los pactos con clientes, proveedores, socios y colaboradores.
- **Transparencia:** conocimiento de las gestiones realizadas y los acuerdos alcanzados en el ámbito de la actuación profesional por las personas que correspondan, permitiendo demostrar que se actúa con absoluta transparencia.
- **Confidencialidad:** no hacer uso de la información de la que se disponga por razones profesionales,

ni para beneficio propio ni de forma que afecte a terceros.

### Sistema de homologación de proveedores

La selección de proveedores se basa en un criterio de homologación, el cual consiste en asegurar en forma previa a que se concrete una compra, que los proveedores cuentan con la debida capacidad productiva, técnica, financiera, jurídica y comercial para garantizar el cumplimiento de los compromisos contratados con las empresas del Grupo BBVA en Chile en cuanto a calidad, niveles de servicio y costos previamente establecidos.

El proceso de homologación consta de las siguientes etapas: evaluación de riesgo de crédito; evaluación de riesgo operacional; evaluación de compras y evaluación de antecedentes legales.

Todas las evaluaciones del proceso de homologación se sustentan en datos concretos que permiten finalmente concluir si efectivamente un proveedor está en condición de operar con las sociedades del Grupo BBVA en Chile.

Adicionalmente, las respectivas unidades de Compras llevan un control exhaustivo del estado de homologaciones de los proveedores calificados, rechazados y con información pendiente.

### Herramientas de gestión y aprovisionamiento

Cabe destacar los avances que implicarán para las unidades de compras la utilización, a partir de enero de 2008, de la herramienta electrónica corporativa Adquira. Esta permitirá el comercio electrónico con proveedores.

Adquira otorgará las siguientes ventajas:

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

#### Homologación de proveedores

	2007	2006
Número de proveedores homologados	78	36
Número de proveedores que no superaron el proceso	1	3

Alcance: BBVA Chile y AFP Provida.

- Mejoras en la eficiencia, al implementarlo como único canal de comunicación con los proveedores.
- Oportunidad para mayor número de proveedores tanto nacionales como internacionales.

### **Proyectos responsables con proveedores**

Las empresas del Grupo BBVA en Chile colaboran con sus proveedores en acciones de interés social, destacándose por ejemplo la adquisición de tarjetas de navidad al Fondo de Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF, como una forma de colaborar con los menores desvalidos.

El Banco BBVA Chile y AFP Provida han incorporado a labores de mecanizado, ensobramiento y sellado de cartas, entre otras actividades, a los jóvenes de la Fundación Tacal. Esta última es una organización que capacita gratuitamente a jóvenes de escasos recursos que padecen alguna discapacidad intelectual y física leve, con el propósito de permitir su ingreso al mercado laboral.

Para el año 2008 se tiene programado iniciar la implementación de programas de reciclaje, con beneficio extendido hacia fundaciones sin fines de lucro.

## GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO

La conciencia sobre la responsabilidad de la humanidad sobre el planeta ha cambiado. En BBVA trabajamos para minimizar los impactos medioambientales directos de nuestra actividad e impulsamos la lucha contra el cambio climático.



Reducción en el consumo  
eléctrico

# 8,7%

Reducción del consumo  
de agua

# 44%

### Política Ambiental

Desde el 2003, el Grupo BBVA a nivel global cuenta con una Política Medioambiental que afecta a todas sus empresas y cuyos aspectos más relevantes son la eficiencia en el uso de los recursos naturales; el cumplimiento de la normativa vigente; la inclusión de criterios ambientales en el análisis de riesgos en operaciones financieras; el desarrollo de productos y servicios financieros en materia ambiental y la influencia positiva en el comportamiento ambiental de los grupos de interés.

La implicación ambiental del sector financiero se manifiesta por medio de dos tipos de impactos:

- **Impacto Directo:** por consumo de recursos naturales. Ecoeficiencia en el consumo de recursos naturales.
- **Impacto Indirecto:** especial atención al financiamiento de proyectos, gestión de riesgos con carácter ambiental.

Respecto a la Ecoeficiencia, las empresas del Grupo BBVA en Chile miden sus impactos directos para poder gestionarlos adecuadamente. Por ejemplo, a través del control periódico de los consumos de electricidad, agua, papel, combustibles, se implantan mecanismos de reducción enmarcados dentro del plan de ecoeficiencia.

En línea con el programa de ecoeficiencia, en 2007 se implementó un sistema eléctrico con sensores

en el edificio corporativo del Banco BBVA Chile y AFP Provida, que permite corte automático de la luz cuando no existe presencia de personas.

Asimismo, las empresas del Grupo BBVA en Chile fomentan el uso de videoconferencias para reducir la cantidad de viajes y así contribuir a la disminución de las emisiones atmosféricas que se producen por este tipo de desplazamientos en todo el país.

### Consumo de agua y energía

	2007	2006
Consumo agua (m <sup>3</sup> )	72.300	129.760
Consumo electricidad (kwh)	10.625.600	11.644.365
Consumo gasoil (l)	28.200	n/a
Consumo gas natural (m <sup>3</sup> )*	0	3.700

\* se eliminó como fuente de energía  
Alcance: Banco BBVA Chile.

### Consumo de papel

	2007	2006
Consumo de papel (kg)	214.584	202.662

Alcance: Banco BBVA Chile y AFP Provida.

### Gestión de residuos

	2007	2006
Residuos Papel (kg)	9.350	11.570
Residuos ap. Eléctricos (kg)	17.500	5.000

Alcance: Banco BBVA Chile

Videoconferencias		
	2007	2006
Videoconferencias (n°)	353	n/a
Salas videoconferencias (n°)	29	29

Alcance: Banco BBVA Chile.

Viajes en avión		
	2007	2006
Km avión tramos 452 (estimación)	8.500	9.766
Km avión tramos 452-1600	474.510	339.392
Km. avión + 1600	8.895.052	11.008.946

Alcance: Banco BBVA Chile.

## Formación y sensibilización ambiental

El Grupo BBVA a nivel global desarrolla de forma permanente iniciativas de formación y sensibilización dirigidas a sus grupos de interés (con especial atención a sus empleados) y a la sociedad en general, proporcionando conocimientos que permitan la implantación y el seguimiento de buenas prácticas medioambientales.

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

En este mismo ámbito, y a nivel global, la Fundación BBVA desarrolla una importante labor de mecenazgo y apoyo a la investigación ambiental. Entre las principales líneas de actuación destacan los premios que anualmente entrega a la Conservación de la Biodiversidad, y que en 2007 recayó, en una de sus categorías, en el científico de la Universidad Católica de Chile, Juan Carlos Castilla. Dada la relevancia de esta distinción y del trabajo de Juan Carlos Castilla, el Grupo en Chile organizó un ciclo de charlas con el académico en diferentes ciudades.

Estos galardones, cuya dotación total de más de un millón de euros es la más elevada a escala internacional, distinguen la labor de la comunidad científica, de las organizaciones y de los profesionales que centran sus esfuerzos en la conservación de la biodiversidad.

Otra línea de actuación de la Fundación BBVA para 2007 fue la realización de 12 grandes proyectos de investigación en Ecología y Biología de la Conservación, financiados con una aportación total de 2,4 millones de euros. Entre éstos destaca un trabajo científico sobre la incidencia del cambio climático en las poblaciones de aves limícolas (aves costeras o ribereñas que viven sobre el limo, barro o lodo). Este proyecto pretende evaluar el estado de salud e investigar los aspectos esenciales de la biología de las principales especies de aves limícolas migradoras que se reproducen en América del Norte y Central e hibernan en las costas de Chile. El objetivo final de la investigación es analizar la calidad de algunos de los principales ecosistemas costeros de Sudamérica e identificar los efectos del cambio climático a corto y medio plazo. Colaboran en la investigación científicos chilenos del Centro de Investigación en Ecosistemas de la Patagonia y Universidad Austral de Chile.

La Fundación BBVA también impulsará a lo largo de los dos próximos años un estudio sobre el estado de conservación del marsupial más antiguo del mundo –el monito del monte– en los bosques templados del sur de Chile. El proyecto cuenta con la colaboración de especialistas de las universidades chilenas Austral, de Chile y Pontificia Universidad Católica de Chile.

Asimismo, impulsará una investigación sobre el manejo y la conservación marina en Chile y en España. La investigación se basa en el trabajo conjunto de biólogos, ecólogos, antropólogos y sociólogos bajo la coordinación de Juan Carlos Castilla (Pontificia Universidad Católica de Chile) y Covadonga Orejas (Instituto de Ciencias del Mar, España).

La Fundación BBVA también desarrollará un estudio sobre la incidencia y transmisión de enfermedades parasitarias en la fauna silvestre de Chile y Perú.

La Fundación BBVA es expresión de la vocación de responsabilidad social corporativa de todas las empresas del Grupo BBVA y, en particular, de su compromiso con la mejora de las sociedades en las que desarrolla su actividad empresarial. Sensibilidad y compromiso que cuentan con una dilatada trayectoria de generación de bienes públicos en el plano del conocimiento.

En particular, la Fundación está especializada en la promoción de la investigación científica en el área de las ciencias sociales, la biomedicina y el medio ambiente, con un énfasis prioritario en los grandes desafíos y oportunidades del cambio de siglo.

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

En las empresas del Grupo BBVA estamos comprometidos con el desarrollo de las sociedades donde estamos presentes.



Preescolares beneficiados con el programa Becas BBVA Integración "Niños Adelante"

# 3.643

Total de la inversión en el Plan de Acción Social

# 770.000 euros

Funcionarios participaron en trabajos de voluntariado en terreno

# 120

### Aspectos relevantes y datos básicos

El compromiso con la calidad de vida y el desarrollo de las comunidades en las que está presente constituye uno de los principios corporativos del Grupo BBVA.

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

Como ha quedado de manifiesto a lo largo de todo este informe, la principal contribución de las compañías del Grupo BBVA en Chile a la sociedad tiene lugar a través de su actividad empresarial habitual. Lo hacen con los productos y servicios que ofrece y que repercuten positivamente en la sociedad en general y, en particular, en ciertos colectivos más desprotegidos. En este sentido, cabe destacar el crédito para pensionados del Banco BBVA Chile, que otorga financiamiento a personas de hasta 83 años (la banca tradicional ofrece financiamiento hasta los 73 años) y con rentas desde \$70.000. El Banco también comercializa productos que ceden parte de su rendimiento a organizaciones o causas de interés social, como el crédito de la Fundación Carolina, un financiamiento con tasa de interés cero que permite a profesionales chilenos, o residentes con permanencia definitiva, financiar estudios de postgrado en el extranjero.

La creación de empleo y la atención a las necesidades de sus distintos grupos de interés son otros aspectos por los que la propia acción del Banco BBVA

Chile, AFP Provida y Forum tienen un impacto beneficioso en las comunidades en las que operan.

Además de todo ello, las empresas del Grupo BBVA en Chile canalizan su compromiso con la sociedad por medio de una intensa política de apoyo a la comunidad, con actuaciones específicas sin ánimo de lucro y orientadas a contribuir directamente al bienestar y la satisfacción de necesidades básicas.

Los proyectos sociales se definen ajustándose a las principales necesidades y condicionantes del entorno.

Las empresas del Grupo BBVA en Chile focalizan sus esfuerzos en los ámbitos de actuación más próximos a su actividad, manteniendo siempre una alineación con la estrategia y gestión.

Las principales áreas de actuación de la política de apoyo a la comunidad son:

- La educación.
- El apoyo a colectivos y sectores desfavorecidos y/o con necesidades especiales.
- Las actuaciones en situaciones de emergencias humanitarias.

### Plan de Acción Social

El Grupo BBVA a nivel global aprobó su Plan Marco de Acción Social para América Latina, asumiendo el compromiso de dedicar un 0,7% de su beneficio en cada país de Latinoamérica donde está presente (Argentina, Chile, Colombia, México, Panamá,

Paraguay, Perú, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela) a programas de acción social, que tuvieran como foco principal la educación y la integración social de sectores de escasos recursos.

En 2007, este Plan Marco de Acción Social comienza a ser implantado por las empresas del Grupo BBVA en Chile. Este contempla programas educativos, de contribución social y cultural, además de un voluntariado corporativo, con una inversión –durante el primer año- superior a los 700 mil euros.

El Plan de Acción Social en Chile destinó en el año 2007 aproximadamente el 70% del total de la inversión presupuestada a elevar la calidad de la educación preescolar, considerada como uno de los factores claves para proveer de mayores y mejores oportunidades de desarrollo e integración social, fundamentalmente, a los sectores más vulnerables de la sociedad.

Programa	2007	Proyectado para 2008
"Niños Adelante"	443.000	730.000
Otros educación	70.000	155.000
Social y cultura	197.000	325.000
Publicidad	60.000	202.000
Total inversión	770.000	1.412.000

La línea de actuación principal del Plan de Acción Social en Chile, es el proyecto Becas BBVA Integración "Niños Adelante", un programa para mejorar la calidad de la educación de preescolares de escasos recursos, y que en 2007 benefició a 3.643 niñas y niños, de 0 a 4 años, de los 80 jardines infantiles del Hogar de Cristo a nivel nacional. Adicionalmente, considera un trabajo con familias, en el cual los apoderados participan del proceso educativo de sus

hijos. Este último hecho aumentó el impacto de "Niños Adelante" a un total de 7.700 personas.

El programa Becas BBVA Integración "Niños Adelante" considera los siguientes elementos básicos:

- **Equipos técnicos** que apoyan, forman y evalúan a los educadores de los centros de educación preescolar del Hogar de Cristo en todo el país.
- Incorporación de **nuevo equipamiento pedagógico de la metodología Montessori** en todos los centros del Hogar de Cristo a nivel nacional.
- Programa de trabajo con familias: Los apoderados participan del proceso educativo de sus hijos. Durante 2007 se distribuyeron más de 3.500 bolsas con materiales didácticos con el objetivo de estimular el aprendizaje de los niños en sus hogares.
- Un programa de voluntariado de los funcionarios de las empresas del Grupo BBVA en Chile y sus familias.

### **Plan de Voluntariado "Niños Adelante"**

El plan de voluntariado de los empleados del Grupo BBVA en Chile "Niños Adelante" incluye diversas acciones de apoyo y contribución social a los jardines infantiles y salas cuna del Hogar de Cristo, y es coordinado por un Comité integrado por representantes de los propios voluntarios y de las gerencias de Recursos Humanos, y Comunicaciones, Responsabilidad y Reputación Corporativas. Más de 120 colaboradores de las empresas del Grupo BBVA en Chile, participaron en acciones de voluntariado en terreno durante 2007, lo que incluyó mejoras de la infraestructura y áreas verdes de los centros de educación inicial apadrinados por "Niños Adelante".

Durante este año se realizaron 6 acciones de voluntariado en Santiago y regiones. Las actividades



**Niños Adelante.** El presidente del Grupo BBVA Chile, Ignacio Lacasta, y el director social del Hogar de Cristo, Benito Baranda, hacen entrega de material educativo a apoderados de los preescolares insertos en el programa "Niños Adelante".

## Resumen actividades 2007 "Niños Adelante"

Equipos técnicos	18 profesionales viajando por todo el país evaluando y capacitando educadores. 400 reuniones con directores, encargados y equipos de los jardines infantiles y salas cunas.
Evaluaciones	Evaluaciones de calidad del proceso y estructura según 8 instrumentos definidos. 100% de programas institucionales evaluados.
Capacitación	28 cursos de la metodología Montessori, lo que representa un 100% de cumplimiento de la programación anual. 484 horas de capacitación.
Trabajo con familias	3.643 bolsas de materiales didácticos entregadas para que familiares apoyen proceso educativo de los niños. Encuesta a 151 familias beneficiadas. 98% tuvo opinión positiva del material didáctico y su uso.

Fuente: Hogar de Cristo

se centraron en trabajos para reparar techumbres, ventanas, áreas verdes y trabajos de aseo de los jardines infantiles; y la entrega de cajas con materiales didácticos a las familias de los preescolares a nivel nacional. Para 2008 están planificadas 7 acciones en Santiago y regiones.

### Seguimiento y evaluación:

El programa Becas BBVA Integración "Niños Adelante" y las actividades asociadas se enmarcan dentro de la planificación anual del Plan de Acción Social de las empresas del Grupo BBVA en Chile y cuentan con un cronograma de actividades y presupuesto definido, con evaluaciones teórico-prácticas cuatrimestrales, seguimiento y encuestas de percepción a los favorecidos. Los resultados de las encuestas han mostrado una satisfacción de las familias con el material didáctico del programa "Niños Adelante" de 98%.

Las empresas del Grupo BBVA en Chile realizan el seguimiento y evaluación del programa Becas BBVA Integración "Niños Adelante", instancia donde se evalúan indicadores como número de favorecidos, cobertura, actividades realizadas, presupuesto,

percepción de los beneficiados, posibilidades de nuevas alianzas y estado en función al plan, entre otros. Este trabajo se realiza en estrecha colaboración con el área de Proyectos y Educación Inicial del Hogar de Cristo.

Producto de las evaluaciones y con el fin de potenciar el programa Becas BBVA Integración "Niños Adelante" se está analizando la posibilidad de establecer una alianza con un organismo internacional de reconocida reputación a fin de elaborar una política de trabajo con las familias de los preescolares que asisten a salas cuna y jardines infantiles del Hogar de Cristo.

### Otras líneas de trabajo destacadas

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

#### CORRIDA SOLIDARIA:

Con el objetivo de incentivar la participación y la ayuda de toda la comunidad con el programa Becas BBVA Integración "Niños Adelante" las empresas del Grupo en Chile en conjunto con el Hogar de



**Plan Voluntariado.** 120 colaboradores de las empresas del Grupo BBVA en Chile participaron en trabajos de voluntariado en terreno durante 2007.

Cristo deciden organizar, a partir de 2007, la Corrida Solidaria BBVA-Hogar de Cristo. Los donativos recaudados por esta vía van en directo beneficio de los preescolares del programa “Niños Adelante”, lográndose en esta primera versión el aporte de más de 3.000 competidores.

### **Ruta Quetzal:**

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

Consiste en un viaje anual por América Latina y España, complementado con actividades formativas y de convivencia. El Grupo BBVA a nivel global lo organiza y patrocina desde 1993, y colabora también el Ministerio de Asuntos Exteriores de España. Además, ha sido declarado de Interés Universal por la UNESCO. A la fecha han participado en este programa más de 8.000 jóvenes.

En el 2007 tuvo lugar la XXII edición de la Ruta Quetzal BBVA, “La huella de la Nao de la China en México”, un recorrido por la costa del Pacífico en México que culminó en Bilbao (España), donde la expedición celebró el 150 aniversario del nacimiento del Grupo BBVA. En ella participaron 350 jóvenes de hasta 55 nacionalidades, de los cuales cinco fueron chilenos. En el periodo 2004-2007, 20 jóvenes de colegios públicos y particulares de diferentes zonas de Chile han participado de la Ruta.

Recientemente, el Ministerio de Educación reconoció al programa de la Ruta Quetzal BBVA que emite Canal 13 TV UC, con su patrocinio, respaldando la calidad educativa del programa.

Para 2008, la selección ya está terminada y a comienzos de junio otros cinco jóvenes chilenos iniciarán el recorrido que en esta ocasión los llevará por Panamá y España.

### **ASESORÍA LEGAL GRATUITA**

En el marco de la política de Responsabilidad y Reputación Corporativa del Grupo BBVA en Chile, las fiscalías del Banco BBVA Chile y AFP Provida han asumido el compromiso de asesorar legalmente

y en forma gratuita a la Corporación para la Nutrición Infantil (Conin) y a personas particulares derivadas por la Fundación Pro Bono (entidad sin fines de lucro que busca facilitar y organizar el trabajo voluntario o pro bono de abogados y estudios jurídicos).

### **MAGÍSTER DE PERIODISMO**

Desde el año 2006 las empresas del Grupo BBVA en Chile aportan al financiamiento de un 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 el país, y en el periodo ha posibilitado a 50 profesionales capacitarse en estas materias. Asimismo, el Grupo compromete su aporte para el otorgamiento de una beca al mejor postulante de este magíster.

### **CHARLAS ECONÓMICAS**

Desde el año 2004 la Gerencia de Estudios del Banco BBVA en Chile entrega informes macroeconómicos y análisis de las principales variables económicas, como un aporte para una mejor toma de decisiones por parte de clientes y la comunidad en general.

### **SEMINARIOS REGIONALES**

Las empresas del Grupo BBVA en Chile dieron inicio en 2006 a un ciclo de seminarios en las principales regiones del país. Los encuentros, abiertos a la comunidad, buscan aportar a una toma de decisiones más informada sobre temas relevantes para cada región. Durante 2007 ha continuado este plan de seminarios, habiéndose registrado en el periodo un total de tres encuentros. Para 2008 están planificados otros tres encuentros.

### **ACTIVIDADES CULTURALES**

Desde su llegada a Chile, a fines de 1998, el Grupo BBVA ha apoyado actividades de tipo cultural. En el periodo 1999-2003 realizó tres galas con artistas españoles en el Teatro Municipal (Ballet Nacional de España, Joaquín Achúcarro y Cristina Hoyos) y, en el ámbito de conservación del patrimonio apoyó la restauración de la Catedral de Santiago. En esta misma línea, cada año el Banco abre las puertas de su ex Casa Matriz (ubicado en calle Huérfanos en pleno centro de Santiago) a visitas guiadas de estudiantes, colegios y público en general que durante un fin de semana tienen la posibilidad de visitar diferentes



**Actividades Culturales.** Ignacio Lacasta, presidente del Grupo BBVA Chile; Nivia Palma, directora de Bibliotecas, Archivos y Museos; y Andrés Arteaga, Obispo Auxiliar de Santiago dan la partida al proceso de restauración de los 13 cuadros de la Serie Grande de Santa Teresa. Este proyecto forma parte del Plan de Acción Social de las empresas del Grupo BBVA en Chile.

edificios declarados como “Patrimonio Arquitectónico y Cultural”.

En el ámbito del fomento de la pintura y las artes plásticas, en los últimos cinco años BBVA ha exhibido las exposiciones de José Caballero, “Pintura Española en Chile” y “Obras de la Colección BBVA”, todas en el Museo Nacional de Bellas Artes.

Durante el periodo 2007-2010, el Plan Marco de Acción Social considera el financiamiento del proyecto de restauración de las 13 obras de la vida de Santa Teresa de Avila, colección de cuadros que datan de 1690 y que, a la fecha, nunca han sido exhibidos al público en general. A cargo del Centro Nacional de Conservación y Restauración, las obras estarán totalmente restauradas en el 2010, año en que se proyecta una gran exposición abierta al público.

### Donaciones y ayudas sociales:

Respecto a la participación en organizaciones de apoyo la comunidad, en los últimos dos años, la participación de las empresas del Grupo BBVA en Chile, a través de sus ejecutivos o personal, en asociaciones profesionales, conferencias, seminarios u otras instancias de apoyo a la comunidad se ha materializado en las siguientes organizaciones:

#### Organizaciones de apoyo la comunidad

Centro de Estudios Públicos
Sociedad de Fomento Fabril
Cámara Chileno-Española de Comercio
Corporación Chile Transparente
Asociación de Bancos e Instituciones Financieras
Hogar de Cristo
Banco Central de Chile
Fundación Pro Bono
Cámara de la Producción y el Comercio de Concepción (CPCC)
Asociación de Empresas V Región (ASIVA)
Universidad Alberto Hurtado

#### Organizaciones de apoyo la comunidad

Asociación Interamericana de Periodista de Economía y Finanzas
The Economist Conferences
Asociación de Economistas Latinoamericanos y del Caribe
Comisión Asesora para la Reforma Previsional
Icare
Fundación Chilena del Pacífico
Banco Interamericano de Desarrollo

En ámbito de las donaciones, figuran las siguientes instituciones de beneficencia u otras de bien público:

#### Institución

Corporación Cultural de la Municipalidad de Santiago
Fundación Complementa
Congregación de la Pequeña Obra de la Divina Providencia
Corporación Cultural de Viña del Mar
Corporación Municipal de Viña del Mar
Fundación Tiempos Nuevos
Corporación de Deportes del Estados (Cordeportes)
Fundación Marcelo Astoraca
Cuerpo de Bomberos de Osorno
Pontificia Universidad Católica de Chile
Fundación Pro Bono
Corporación Municipal La Florida
Conferencia Episcopal de Chile
Fundación Caritas Chile para ir en ayuda de niños de bajos recursos
Corporación Municipal de Viña del Mar para desarrollo de actividades sociales
Fundación Las Rosas para ir en ayuda de ancianos de bajos recursos
Corporación de Ayuda a la Infancia y Juventud en Riesgo Social
Fundación Pablo Neruda para difusión de obra del poeta
Corporación Mis Manos

# PACTO MUNDIAL Y OBJETIVOS DEL MILENIO

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



## Pacto Mundial

En el 2002 el Grupo BBVA a nivel global firmó su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la mayor iniciativa multisectorial orientada a promover la responsabilidad empresarial. El pacto promueve el compromiso social de las empresas a través de diez principios basados en derechos

humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Las entidades que se suman de forma voluntaria a esta alianza se comprometen a incorporar estos principios en su estrategia empresarial.

Desde el 2002, el Grupo BBVA a nivel global ha elaborado anualmente un informe de Progreso

### BBVA y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Derechos Humanos	<p><b>Principio 1</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><b>Principio 2</b> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.</p>
Trabajo	<p><b>Principio 3</b> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p><b>Principio 4</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p><b>Principio 5</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p><b>Principio 6</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>
Medio Ambiente	<p><b>Principio 7</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><b>Principio 8</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><b>Principio 9</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>
Lucha contra la corrupción	<p><b>Principio 10</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.</p>
<p>Fuentes de las correspondencias entre principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI: borrador del informe <i>Making the Connection</i> de GRI y Pacto Mundial. (<a href="http://www.globalreporting.com">www.globalreporting.com</a>)</p>	

informando sobre la implementación en la organización de los Principios y las acciones emprendidas para su cumplimiento. Como muestra adicional de su compromiso con la promoción y difusión de los diez principios, el Grupo BBVA forma parte del Comité Ejecutivo de la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM), la red española de empresas suscritas al Pacto Mundial, una organización de la que ya forman parte más de 500 entidades.

Asimismo, cabe destacar que, en el 2007, el Grupo BBVA a nivel corporativo participó en la Cumbre de Líderes del Pacto Mundial que tuvo lugar en el mes de julio. Esta cumbre, que se convoca cada tres años, es un encuentro que reúne a los máximos directivos de empresas del pacto para lograr compromisos de futuro. El fruto de esta última convocatoria fue el documento Preocupados por el Cambio Climático: Plataforma de liderazgo empresarial que insta a trabajar activamente en la lucha contra el cambio climático. De las 153 compañías de todo el mundo que suscribieron dicho

acuerdo, 14 eran españolas y el Grupo BBVA era una de ellas.

### **Objetivos de Desarrollo del Milenio**

Durante el 2007 el Grupo BBVA a nivel global siguió trabajando para contribuir en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Los ocho Objetivos, promovidos por las Naciones Unidas, surgen de un acuerdo internacional que establece el 2015 como fecha límite para alcanzar mejoras significativas en la reducción de la pobreza y las desigualdades que afectan a millones de personas en el mundo.

Además, el Grupo BBVA a nivel global forma parte desde su creación de la campaña “2015 Un mundo mejor para Joana”. Un proyecto que surge de la alianza de las 11 empresas que forman el Foro de Reputación Corporativa y que está dedicado a difundir las acciones que se están llevando a cabo para lograr los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Para conocer más sobre este tema, consultar: [www.2015unmundomejorparaJoana.com](http://www.2015unmundomejorparaJoana.com).

# PROGRESOS 2007 Y OBJETIVOS 2008

ASUNTOS RELEVANTES	LÍNEAS DE TRABAJO 2007	LÍNEAS DE TRABAJO 2008
<b>POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA</b>	Primer Informe Anual de Responsabilidad Corporativa (RC).	Desarrollar Informe Anual de Responsabilidad Corporativa (RC). Impulsar una política transversal de RC a través de la creación de un Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas, que integre a representantes de todas las empresas del Grupo BBVA en Chile.
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	Medición de percepciones y prioridades de grupos de interés. Comunicación permanente a los grupos de interés. Mejorar canales de comunicación con empleados.	Continuar proceso de mejora de canales de comunicación con todos los colectivos. Realizar avances para integrar información recabada de los grupos de interés en la gestión. Continuar midiendo prioridades y percepciones de empleados, clientes y opinión pública. Interiorizar en las empresas del Grupo BBVA en Chile las actuaciones socialmente responsables.
<b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>	Mejorar nivel de satisfacción de clientes. Mejorar accesibilidad de los servicios financieros de todos los colectivos.	Profundizar proceso de mejora de satisfacción de clientes.
<b>INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	Facilitar inclusión financiera de colectivos desfavorecidos o con necesidades especiales. Proyectos dirigidos a facilitar el acceso al crédito a segmentos no bancarizados.	Desarrollar modelos de negocio que favorezcan el acceso a servicios financieros de todos los colectivos. Facilitar acceso al crédito de sectores no bancarizados.
<b>FINANZAS RESPONSABLES</b>	Financiamiento de proyectos con un alto grado de aporte al desarrollo del país. Fortalecimiento del modelo para prevenir blanqueo de capitales, lavado de activos y financiamiento de actividades terroristas.	Financiamiento de proyectos con un alto grado de aporte al desarrollo del país. Continuar proceso de mejoras del modelo para prevenir el blanqueo de capitales.
<b>OFERTA DE OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES</b>	Oferta de productos para sectores desfavorecidos.	Continuar con el desarrollo de una oferta para sectores desfavorecidos.
<b>GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS</b>	Impulsar iniciativas para mejorar satisfacción de empleados y encuestas de clima. Desarrollar otras iniciativas de mejora profesional y personal de los empleados. Continuar con proceso de gestión y catalogación del desempeño.	Aplicar nueva encuesta de clima del Grupo. Impulsar iniciativas para la conciliación de la vida laboral y personal. Impulsar iniciativas para mejorar satisfacción de empleados.
<b>COMPRAS RESPONSABLES</b>	Continuar con proceso de homologación de proveedores.	Continuar con proceso de homologación de proveedores. Incorporar herramienta Adquira para mejorar eficiencia y transparencia en relación con proveedores.
<b>GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>	Reducir impactos ambientales directos.	Reducir impactos ambientales directos: lanzamiento de campañas de ahorro de energía y consumo de papel.
<b>COMPROMISO CON LA SOCIEDAD</b>	Puesta en marcha de Plan de Acción Social. Impulsar la investigación y desarrollo del conocimiento. Mejorar valoración de los impactos de las políticas de compromiso con la comunidad.	Crecimiento progresivo de los recursos destinados al Plan de Acción Social y ampliación del número de beneficiarios del programa Becas BBVA Integración. Gestionar alianza con organismo internacional de reconocido prestigio en el marco del programa de Becas BBVA Integración "Niños Adelante". Mejorar valoración de los impactos de las políticas de compromiso con la comunidad.
<b>VOLUNTARIADO CORPORATIVO</b>	Desarrollar un programa de Voluntariado Corporativo.	Consolidar programa de voluntariado corporativo en las empresas del Grupo BBVA en Chile mediante la creación de un Comité de Voluntariado. Ampliar número de acciones y número de participantes en Programa de Voluntariado en 2008.

## Indicadores de Responsabilidad Corporativa

Valor Económico Generado y Distribuido		
	2007	2006
<b>ECONÓMICOS</b>		
Beneficio por Acción (Banco BBVA Chile)	\$84	\$80
Capitalización bursátil (Banco BBVA Chile) (MM Clp)	\$603.715	\$570.731
<b>SOCIALES</b>		
Número promedio de días en resolver una reclamación (Banco BBVA Chile)	8	-
Mujeres en puestos directivos, Comité de Dirección y Directores Corporativas	1/18	1/16
Diversidad hombres y mujeres (%)	53% hombres 47% mujeres	63% hombres 37% mujeres
Rotación no deseada de la plantilla (%)	9%	8,3%
Horas de formación por empleado	47,4	42,5
Recursos destinados a apoyo a la comunidad sobre beneficio atribuido (%)	0,7	-
<b>MEDIOAMBIENTALES</b>		
Consumo de papel (kg)	214.584	202.662
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	72.300	129.760
Electricidad (kwh)	10.625.600	11.644.365

Premios nacionales	
Premio Mejor Fusión & Adquisición	Consultora Deloitte y Diario Financiero
Mejor operación de Fusiones y Adquisiciones	Ernst & Young y Diario El Mercurio
Mención Honrosa Premio Nacional de Calidad	Centro Nacional de Productividad y Calidad – Chile Calidad

Premios internacionales del Grupo BBVA	
Responsabilidad corporativa: BBVA, primera entidad bancaria de España, y tercera de Europa	The Good Company Ranking 2007 Deloitte y Kirchhoff Consultant AG.
BBVA, Premio Latinoamericano a la Responsabilidad de Empresas	Foro Ecueménico Social de Argentina.
BBVA Bancomer, Mejor Acción Social	Festival Internacional de Publicidad y Comunicación de Fútbol. LFP.
BBVA, la mejor empresa para trabajar	Ranking de Actualidad Económica.
BBVA, entre las 100 empresas más respetadas del mundo (La reputación de las 100 mayores compañías por capitalización bursátil del mundo)	Revista Barron's, del grupo Dow Jones.
BBVA primera empresa española que entra a formar parte de la lista bienal –Tomorrow's Value– de los 50 mejores informes de sostenibilidad del mundo	SustainAbility
El informe de RSC de BBVA elegido como la "Segunda mejor memoria de 2005"	Observatorio de la RSC.
BBVA, finalista de los premios "Mejor Información de sostenibilidad 2006"	AECA y ICJCE.
Ruta Quetzal BBVA, premio a la mejor solución de comunicación y 'reporting' en el mercado de la RSE	CSR Europe y Fonética.

# adelante.

*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 3, Santiago-Chile  
Tel.: 5-62-6792124

[www.bbva.cl](http://www.bbva.cl) <<http://www.bbva.cl>>

Diagramación: Pamela Alfaro Ripamonti  
Fotografías: Banco de Imágenes BBVA Chile.  
Impresión: Ograma S.A.

**BBVA**

