

Informe de Banca Responsable 2015



Informe
de Banca
Responsable
2015

Índice

- 3** Carta del Presidente
- 9** Perfil
- 11** Visión, Misión y Política
- 18** Sistema de Gobierno
- 24** Materialidad y diálogo con Grupos de Interés
- 26** Impacto en la Sociedad
- 28** Gestión Responsable de Clientes
- 43** Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales
- 43** Equipo
- 43** Proveedores
- 43** Sociedad
- 43** Criterios y estándares de la información
- 43** Informe de Revisión Independiente

En las siguientes páginas se presenta el noveno Informe Anual de Banca Responsable de las empresas del Grupo BBVA en Chile. Este documento resume el desempeño económico, social y ambiental de la organización durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre del mismo año. El alcance de su información considera a las empresas Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile ("BBVA Chile") y sus sociedades filiales: BBVA Asesorías Financieras S.A, BBVA Corredores de Bolsa Limitada, BBVA Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A., BBVA Asset Management Administradora General de Fondos S.A., BBVA Corredora Técnica de Seguros Limitada y BBVA Factoring Limitada. Además de las empresas BBVA Inversiones Chile S.A., BBVA Seguros de Vida S.A., BBVA Comercializadora Limitada, BBVA Servicios Corporativos Limitada, Forum Servicios Financieros S.A., Forum Distribuidora S.A., Ecasa S.A. y BBVA Procurement Services. Los contenidos de este Informe se han definido y estructurado en conformidad con los asuntos considerados relevantes por los grupos de interés y en línea con los ejes de acción contemplados en la estrategia de Responsabilidad Corporativa del Grupo. Tal como ha sucedido con los informes anteriores, en 2015 también ha sido verificado por la consultora Deloitte en los términos en que lo detalla el Informe de Revisión Independiente.

Deloitte.

Carta del Presidente

Estamos convencidos que la sustentabilidad resulta clave para generar real valor para nuestros grupos de interés.

En las empresas del grupo BBVA en Chile somos plenamente conscientes de las variaciones que se están produciendo en el entorno y que están reconfigurando la forma en que las empresas hacen sus negocios: nuevas necesidades y exigencias de parte de los clientes; cambios en las regulaciones; y una revolución tecnológica y digital que va en aumento forman parte fundamental de este escenario.

En este contexto, estamos convencidos que la sustentabilidad -que materializamos en nuestro plan de Negocio Responsable-, resulta clave para responder de la mejor forma posible a las nuevas demandas y generar real valor para nuestros grupos de interés.

Este noveno Informe de Banca Responsable de las empresas del Grupo BBVA en Chile, que tengo el agrado de presentar, tiene como objetivo informar acerca de los compromisos y acciones con las que pretendemos dar la mejor respuesta posible a este nuevo entorno y contribuir al desarrollo de la sociedad donde operamos.

Con el fin de lograr la máxima rigurosidad, el presente informe ha sido sometido a

un proceso de verificación independiente por parte de Deloitte, proceso que se ha regido por una serie de indicadores internacionales agrupados bajo el esquema del Global Reporting Initiative (GRI-G4).

En relación a la gestión 2015, me gustaría destacar tres aspectos de nuestro Plan de Negocio Responsable que dejan en evidencia su positivo impacto en la sociedad:

- *Educación Financiera:* Este programa tiene como objetivo aportar conocimientos y herramientas para que los empresarios pyme puedan dirigir con éxito sus negocios y las personas tomen decisiones financieras más informadas y responsables. Durante 2015 benefició a 8.393 estudiantes, trabajadores de empresas y ejecutivos de pequeñas y medianas empresas.
- *TCR:* Durante 2015 continuamos avanzando hacia una comunicación más transparente, clara y responsable (TCR) con nuestros clientes y la sociedad a través de la elaboración de fichas y contratos de productos con un lenguaje más sencillo y cercano.



- *Inclusión Financiera:* Otro de los focos de trabajo relevantes del plan de Negocio Responsable del Grupo BBVA es promover y facilitar el acceso a los servicios financieros, especialmente a los segmentos de la población con menores recursos. Esta labor de inclusión financiera se materializa a nivel global y en Chile a través de la Fundación Microfinanzas BBVA, una entidad independiente de BBVA y sin ánimo de lucro. En Chile, la Fundación Microfinanzas BBVA está presente a través de Fondo Esperanza y Emprende Microfinanzas. Al cierre de 2015 más 112 mil emprendedores contaban con un préstamo productivo vigente con alguna de estas entidades.

La visión de Negocio Responsable de BBVA también involucra el desarrollo productos y servicios digitales para hacer más simple la vida de los usuarios y poner a su disposición un abanico de canales para que ellos puedan elegir -en cada

momento y lugar- el que más les convenga para acceder al banco. Esto está exigiendo a la organización un proceso de innovación contante, que en Chile se ha traducido, por ejemplo, en programas como "Innova BBVA" con el cual se busca incentivar iniciativas que aporten soluciones de alto valor para los clientes e impulsar el desarrollo de nuevos negocios digitales.

Como institución somos conscientes que hay muchas cosas que mejorar. Es por ello que para los próximos años, nuestros desafíos de sustentabilidad continuarán orientados a profundizar la relación con nuestros grupos de interés sobre la base de las prioridades estratégicas de nuestro plan de Negocio Responsable.

Manuel Olivares R.
Presidente Grupo BBVA Chile



Grupo BBVA a nivel global

BBVA es un grupo financiero global fundado en 1857 con una visión centrada en el cliente. Está presente en 35 países y posee cerca de 66 millones de clientes. Tiene una sólida posición de liderazgo en el mercado español, es la mayor institución financiera de México y cuenta con franquicias líderes

en América del Sur y en la región "Sunbelt" de EE.UU. Además, cuenta con una presencia relevante en Turquía, a través del banco Garanti. Su negocio diversificado está enfocado a mercados de alto crecimiento y concibe la tecnología como una ventaja competitiva clave. La responsabilidad corporativa

es inherente a su modelo de negocio, impulsa la inclusión y la educación financiera y apoya la investigación y la cultura. BBVA opera con la máxima integridad, visión a largo plazo y mejores prácticas, y está presente en los principales índices de sostenibilidad.



Más información en www.bbva.com

Grupo BBVA en Chile

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



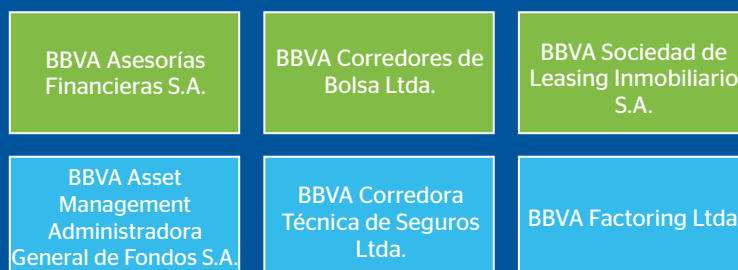
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile

BBVA Chile es uno de los principales bancos del sistema financiero local, cerrando 2015 con una participación de mercado en colocaciones de 6,72% (depurado de las colocaciones de los bancos Corpbanca y BCI en sus filiales extranjeras). Sus operaciones se orientan a todos los segmentos de clientes, desde personas naturales a empresas de escala internacional.

Con oficinas centrales ubicadas en Santiago de Chile y una dotación de 2.772 empleados, BBVA Chile cuenta con una red de atención compuesta por 136 oficinas (134 sucursales y 2 cajas auxiliares), 478 cajeros automáticos y plataformas de servicios virtuales y on line.

Ver más información en www.bbva.cl

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile y sus empresas filiales:



Al 31 de diciembre de 2015 y 2014 la distribución de accionistas es la siguiente:

Acciones	31 de diciembre de 2015		31 de diciembre de 2014	
	N° de acciones	% de participación	N° de acciones	% de participación
a) Grupo BBVA:				
BBVA Inversiones Chile S.A.	282.159.512	68,184	282.159.512	68,184
Subtotal	282.159.512	68,184	282.159.512	68,184
b) Otros Accionistas:				
Inversiones Caburga S.A.	50.759.222	12,266	50.759.222	12,266
Inversiones SH Seis Ltda.	31.618.169	7,640	31.618.169	7,640
Inv.Santa Virginia Ltda.	19.654.497	4,750	19.654.497	4,750
Inv. del Pacífico S. A.	16.663.620	4,027	16.663.620	4,027
Otros	12.967.007	3,133	12.967.007	3,133
Subtotal	131.662.515	31,816	131.662.515	31,816
Totales	413.822.027	100,000	413.822.027	100,000

Administración de BBVA Chile

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

Directorio de BBVA Chile

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

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (cifras consolidadas en millones de Clp de cada año)			
Principales cifras de balance	2015	% crec.	2014
Activos Total	13.228.602	9,4%	12.088.831
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	9.002.343	8,0%	8.202.108
<i>Colocaciones Comerciales</i>	4.653.926	6,5%	4.371.148
<i>Colocaciones Hipotecarias Vivienda</i>	3.249.470	12,8%	2.880.685
<i>Colocaciones de Consumo</i>	1.098.947	1,1%	1.087.065
Depósitos y otras obligaciones a la vista	1.557.264	13,0%	1.395.612
Depósitos y otras captaciones a plazo	5.112.466	3,9%	4.921.087
Patrimonio	766.384	7,1%	715.544
Principales cifras de resultados			
Margen Financiero y ROF	331.088	4,5%	316.827
Total Ingresos Operacionales	405.258	6,9%	379.196
Resultado Operacional	107.379	115,6%	49.813
Utilidad Consolidada del Ejercicio	89.126	21,5%	73.325
Índices de Rentabilidad y Suficiencia Patrimonial			
Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)	111,6%	-	10,2%
Rentabilidad sobre Activos Totales (ROA)	0,67%	-	0,61%
Capital Básico/ Activos Totales	5,40%	-	5,40%
Capital Básico/ Activos Ponderados por Riesgo	7,65%	-	7,64%
Patrimonio Efectivo/ Activos Ponderados por Riesgo	11,49%	-	11,51%
Otros Datos Relevantes			
Número de Empleados (Banco y Filiales)	2.890	-3,0%	2.979
Número de Oficinas	136	-9,9%	151
<i>Sucursal Bancaria</i>	134	-10,1%	149
<i>Cajas Auxiliares</i>	2	0,0%	2
Número de cajeros automáticos	478	-8,4%	522

Fuente: Memoria Financiera BBVA Chile 2015

Sucursales BBVA

GENTE BBVA: San Antonio 180, Santiago Centro

ALAMEDA: Av. Libertador B. O'Higgins 2682

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

ALTO FLORIDA: Av. La Florida 9261

ARAUCO MAIPÚ: Av. Vespucio 399, local 1

BANDERA: Bandera 287

BANDERA PREMIUM: Huérfanos 1090, piso 3

BBVA CONTIGO: Barros Errázuriz 1953, piso 8

BILBAO: Bilbao 4038

BUIN: Balmaceda 476, local 2

CERRILLOS: Pedro Aguirre Cerda 5819

CHICUREO: Av. Colina Sur 14600

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

COSTANERA CENTER: Av. Andrés Bello 2465, loc 136

EL BOSQUE: El Bosque 95

EL FARO: Av. Apoquindo 5680

EL GOLF PREMIUM: Av. Apoquindo 3640

EL LLANO: El Llano Subercaseux 3259

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

ESTADO: Estado 312

ESTORIL PREMIUM: Av. Estoril 200, local 4

FRANKLIN: San Diego 2168

GRAN AVENIDA: Av. José Miguel Carrera 5171

HUÉRFANOS: Huérfanos 1090, piso 2

ISIDORA GOYENECHEA: Isidora Goyenechea 2880

LA DEHESA: Av. La Dehesa 457, Lo Barnechea

LA FLORIDA: Av. Vicuña Mackenna 7438

LA REINA: Aguas Claras 1655

LO CASTILLO: Av. Vitacura 3790

LOS COBRES: Av. Vitacura 6715

LOS DOMINICOS: Av. Apoquindo 8375

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

LYON PERSONAS: Av. Ricardo Lyon 77

MAIPÚ: Av. 5 de Abril 98

MALL ARAUCO QUILICURA: O'Higgins 581, local 18

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

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

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

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

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

MALL QUILÍN: Mar Tirreno 3349, local 7

MATÍAS COUSIÑO: Moneda 967

MELIPILLA: Merced 711

METRO TOBALABA: Av. Nueva Providencia 2606

MIRAFLORES: Miraflores 399, local 1-A

MONEDA: Moneda 906

NUEVA COSTANERA PREMIUM: Av. Nueva Costanera 3979, Vitacura

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

ÑUÑO: Irarrázaval 2711

PADRE HURTADO: Av. Padre Hurtado 1389

PANAMERICANA: Av. Américo Vespucio 2930

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

PARQUE FORESTAL: San Antonio 735

PARQUE TITANIUM: El Bosque 95

PEÑALOLÉN: Av. Consistorial 2701

PLAZA EGAÑA: Av. Irarrázaval 5442

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

PLAZA PEDRO DE VALDIVIA: Av. Pedro de Valdivia 1718

PROVIDENCIA: Av. Nueva Providencia 2045

PROVIDENCIA PREMIUM: La Concepción 46, piso 2

PUENTE ALTO: Av. Concha y Toro 640

RECOLETA DOMINICA: Av. Recoleta 442

RODRIGO DE ARAYA: José Pedro Alessandri 2400

SAN BERNARDO: Av. Colón 718

SAN DAMIAN: Av. Las Condes 11415

SAN DIEGO: San Diego 601

SAN PABLO: San Pablo 3190

SANTA ELENA: Santa Elena 2235

SANTA LUCÍA: Huérfanos 676

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

TAJAMAR: Providencia 1082

TALAGANTE: O'Higgins 793

TEATRO MUNICIPAL: San Antonio 180

TERRITORIA PREMIUM: Av. Apoquindo 2827, Of. 201

TOMÁS MORO: Av. Cuarto Centenario 7393

VICUÑA MACKENNA: Vicuña Mackenna 888

WORLD TRADE CENTER: Av. Vitacura 2736, local 103

SUCURSALES REGIONES

ANTOFAGASTA: San Martín 2688

ANTOFAGASTA PARQUE BRASIL: J. Miguel Carrera 1613

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

ARICA: 21 de Mayo 402

CALAMA: Sotomayor 1919

CHILLÁN: Arauco 666

CHORRILLOS CALAMA: Av. Chorrillos 0873

CONCEPCIÓN: Av. O'Higgins 396

CONCEPCIÓN - CHACABUCO: Chacabuco 774

CONCEPCIÓN PREMIUM: Chacabuco 774, piso 3

COPIAPO: O'Higgins 640

COQUIMBO: Aldunate 1055

CORACEROS: Libertad 1385

COYHAIQUE: Condell 254

CURICÓ: Estado 322

CURICÓ - AV. ESPAÑA: Benedicto León 398

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

IQUIQUE: Plaza Prat 594

IQUIQUE CAVANCHA: Tadeo Haenke 1706, Plazuela Los Héroes

LA CALERA: Carrera 657

LA SERENA: Arturo Prat 410

LA SERENA-BALMACEDA: Av. Balmaceda 1940

LINARES: Independencia 302

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

LOS ANDES: O'Higgins 358

MALL CALAMA: Balmaceda 3242, local 114

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

MALL MAULE: Av. Circunvalación Oriente 1055, local 3

OSORNO: Juan Mackenna 879

OVALLE: Av. Vicuña Mackenna 406

PUERTO MONTT - PARQUE INDUSTRIAL:

Av. Parque Industrial 450, of. 243

PUERTO MONTT: O'Higgins 156

PUERTO VARAS: San Pedro 326

PUNTA ARENAS: 21 de Mayo 1133

QUILLOTA: La Concepción 351

QUILPUÉ: Av. Portales 715

RANCAGUA: Calle O' Carrol 456

RANCAGUA CARRETERA DEL COBRE:

Carretera Frei Montalva 340 loc. 9

RENGO: Carlos Condell 87

REÑACA: Borgoño 14611

SAN ANTONIO: Av. Barros Luco 1732

SAN FELIPE: Calle Arturo Prat 83

SAN FERNANDO: Libertador B. O'Higgins 570 A

SAN PEDRO: Calle Nueva 1162

SANTA CRUZ: Rafael Casanova 33

TALCA: 1 Sur 922

TALCAHUANO: Av. Colón 453-456

TEMUCO: Andrés Bello 890

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

VALDIVIA: Camilo Henríquez 601

VALPARAÍSO: Prat 810

VALPARAÍSO PLAZA BELLAVISTA: Blanco 1131, local 12

VILLA ALEMANA: Av. Valparaíso 701

VILLARRICA: Pedro de Valdivia 770

VIÑA - ARLEGUI: Arlegui 665

VIÑA - LIBERTAD: Libertad 730 esq. 9 norte

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

Forum Servicios Financieros S.A.

Forum Servicios Financieros es la empresa líder en financiamiento automotriz en el mercado chileno. Con oficinas centrales en Santiago, otorga crédito y leasing a personas naturales y empresas. Desarrolla sus operaciones a través de una red de 360 concesionarios y 665 puntos de venta a lo largo del país, a los que entrega una amplia gama de productos financieros, tecnología y capacitación, para entregar a sus clientes los más altos estándares de calidad en el servicio.

Ver más información en www.forum.cl.

Estructura de Propiedad de Forum Servicios Financieros S.A.

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

Directorio Forum (*)

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

BBVA Comercializadora Limitada

BBVA Comercializadora Limitada es una empresa de fuerza de venta controlada en un 100% por el Grupo BBVA y que actúa por cuenta de terceros en las gestiones para la colocación de todo tipo de productos y servicios que dichas instituciones le encarguen. En el caso de BBVA Chile, sus servicios se orientan a la colocación de productos de activos, como créditos de consumo, cuenta corriente, tarjetas de crédito e hipotecario, tanto a nivel de empresas como de personas naturales.

BBVA Seguros de Vida S.A.

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

BBVA Servicios Corporativos

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

Beneficios Tributarios recibidos en 2015

Institución e ítem	Monto en millones de pesos (mm\$) 2015
BBVA Chile	
Crédito por gastos por capacitación	235
Crédito por adquisición de activos fijos	3
Crédito por donaciones	227
Forum	
Crédito por gastos por capacitación	27
Crédito por adquisición de activos fijos	0
Crédito por donaciones	4

Fuente: Estados Financieros al 31 de diciembre de 2015

Valor Económico Generado y Distribuido

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

Valor Generado y Distribuido	2015	2014	2013
Valor Directo Generado	403.336	380.449	309.460
Ingresos Financieros	350.568	327.510	254.591
Ingresos por Comisiones	52.768	52.939	54.868
Valor Distribuido	321.906	317.903	274.096
Gastos de administración	146.665	133.157	121.993
Gastos en personal	104.693	103.100	94.101
Dividendos pagados	41.567	50.453	42.734
Impuestos sobre beneficios	28.982	31.193	15.268
Valor Retenido (directo generado - distribuido)	81.430	62.546	35.364
Valor Generado y Distribuido. Detalle por Grupo de Interés			
	2015	2014	2013
Accionista (dividendos)	41.567	50.453	42.734
Empleados (gastos de personal)	104.693	103.100	94.101
Clientes (intereses y cargas asimiladas)	350.568	327.510	254.591
Proveedores (gastos de administración)	146.665	133.157	121.993
Sociedad (recursos destinados apoyo a la comunidad)	902	1.193	1.138
Sociedad (impuestos sobre beneficios)	28.982	31.193	15.268

Fuente: Estados Financieros BBVA Chile y Forum Servicios Financieros.

Premios y Reconocimientos

Ranking Nacional de RSE

Por sexto año consecutivo, BBVA Chile fue distinguido entre las empresas socialmente más responsables de Chile, de acuerdo con el ranking nacional de RSE elaborado por la fundación PROhumana y la revista Qué Pasa, donde se evalúa la integración de prácticas responsables en la gestión corporativa. En 2015, el Banco se ubicó en el quinto lugar de esta clasificación a nivel nacional, gracias a su consistente gestión en sustentabilidad así como su compromiso con la sociedad, la economía y el medioambiente.

Mejores Empresas para Trabajar en Chile

El Grupo BBVA Chile (integrado por BBVA Chile y filiales, y Forum Servicios Financieros) fue distinguido EN 2015 entre las 50 mejores empresas para trabajar en Chile, según el ranking elaborado por la consultora Great Place To Work.



Visión, Misión y Política



BBVA entiende que el desarrollo de su negocio está vinculado a la prosperidad de las personas que conforman las sociedades y países donde la compañía actúa y, por ello, aspira a que su labor como grupo financiero contribuya a construir un futuro mejor para todos.

De este modo, BBVA se compromete con las personas que rodean su actividad y en especial con sus clientes, concebidos como el centro del negocio. Una determinación que define la identidad y el posicionamiento de la marca BBVA, y hace de ésta una referencia de comportamiento empresarial responsable.

BBVA es una organización que gestiona su actividad sobre la base de un enfoque de rentabilidad ajustada a principios. Esta forma de desarrollar sus negocios se fundamenta en tres pilares:

- **La integridad** como manifestación de la ética en las actuaciones y en sus relaciones con los grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, proveedores y sociedad en general).

- **La prudencia**, entendida como el principio de precaución en la asunción del riesgo.
- **La transparencia** como máxima de toda su actividad para ofrecer un acceso a la información clara y veraz dentro de los límites de la legalidad.



Esta visión no sólo permite a BBVA marcar una diferencia competitiva en el mercado, también representa un compromiso formal de la organización frente a los clientes, accionistas, empleados y ciudadanos, en cuanto a un cumplimiento irrestricto de las normas y respeto por las personas, dos preceptos que sustentan la visión corporativa:

“Trabajamos por un futuro mejor para las personas”.

De la visión además se deriva la misión como banco de entregar los mejores productos y servicios financieros, con sencillez y responsabilidad. Para BBVA sencillez significa agilidad, cercanía, accesibilidad y claridad en el lenguaje; y la responsabilidad se entiende como la orientación a largo plazo, una relación equilibrada con los clientes y el apoyo al desarrollo de la sociedad.

Valores Corporativos

Las actuaciones del Grupo BBVA se orientan en torno a siete valores corporativos, los cuales dan forma a un modelo de gestión que enfatiza no sólo el cumplimiento de las metas de negocio, sino también las prácticas y herramientas que se utilizan para alcanzarlas.



Política de Negocio Responsable

A través de su política de Responsabilidad Corporativa (RC) el Grupo BBVA define e impulsa acciones cuya finalidad es generar valor tanto a la organización como a sus grupos de interés. Esta Política de RC se construye sobre los siguientes cuatro compromisos corporativos fundamentales:



Plan de Negocio Responsable

El entorno actual sigue demandando y reclamando un cambio de comportamiento y un nuevo enfoque por parte de las entidades financieras. Es por ello que las empresas del Grupo BBVA en Chile han seguido trabajando en 2015 para dar respuesta a esta demanda social. El modelo diferencial que ha desarrollado es hacer un negocio responsable, pensando en los requerimientos y expectativas de los clientes, así como aportando valor para el resto de grupos de interés.



El Plan de Negocio Responsable cuenta con tres prioridades estratégicas:

- Comunicación transparente, clara y responsable (TCR): La transparencia y la claridad son fundamentales para ayudar a que las personas entiendan los productos que contratan. Toda comunicación con el cliente, desde el documento o contrato más sencillo, debe ser clara y transparente. Para lograrlo, BBVA está desarrollando fichas con el fin de facilitar la toma de decisiones en la contratación de productos, así como nuevos contratos que estarán redactados pensando en el cliente, con un lenguaje sencillo, riguroso y preciso.
- Educación financiera: Fortalecer la educación financiera representa la prioridad estratégica de los programas sociales del Grupo. Estos se expresan a través de:
 - o Cultura financiera que prepara a niños y jóvenes para su futuro.
 - o Educación financiera para adultos que, junto con la Comunicación TCR, representa otro elemento para que el cliente tome decisiones informadas.
 - o Formación en finanzas y habilidades destinada a los negocios para Pymes, que juegan un rol importante en el desarrollo del tejido económico-empresarial.
- Productos de alto impacto social. Supone el desarrollo de productos que integren atributos sociales diferenciales, que impulsen el crecimiento, que promuevan la inclusión financiera y que den respuesta a personas con necesidades especiales.

El Plan de Negocio Responsable integra una visión holística del negocio e incluye también iniciativas dirigidas a ejes transversales a la actividad del Grupo, como la sociedad, la educación y la innovación. Este plan fue aprobado en el Comité de Negocio Responsable y se despliega mediante planes locales en cada geografía, incluido Chile.

Sistema de Gobierno



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

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

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

El principal órgano de gobierno de las empresas del Grupo en Chile es su respectivo directorio. La función y descripción de dichas instancias para las dos empresas más relevantes de BBVA en el país se resume en los siguientes cuadros:

Directorio BBVA Chile

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

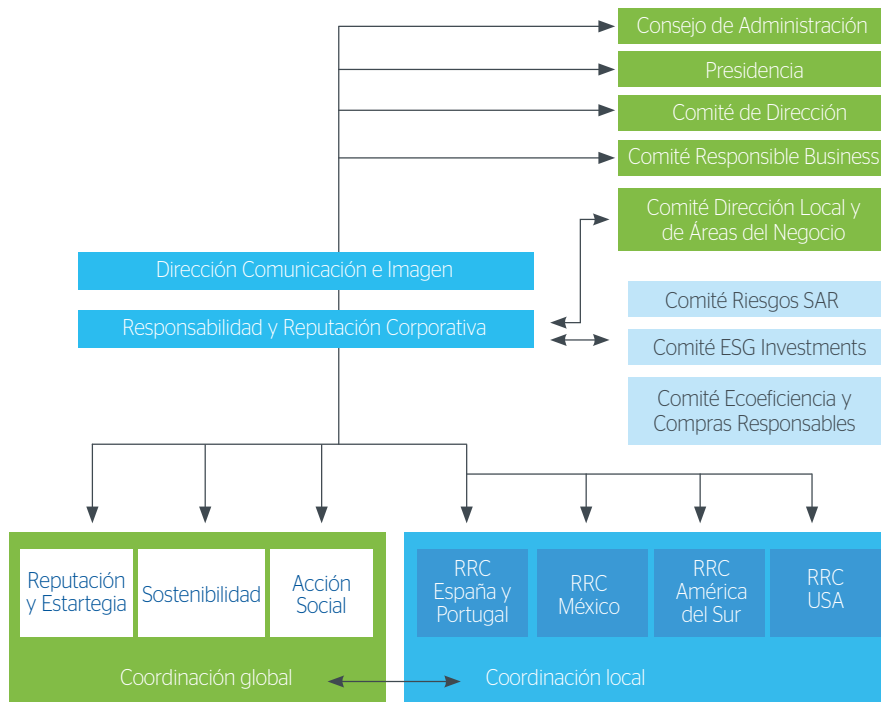
Directorio de Forum Servicios Financieros

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

Sistema de Gobierno de Negocio Responsable

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

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

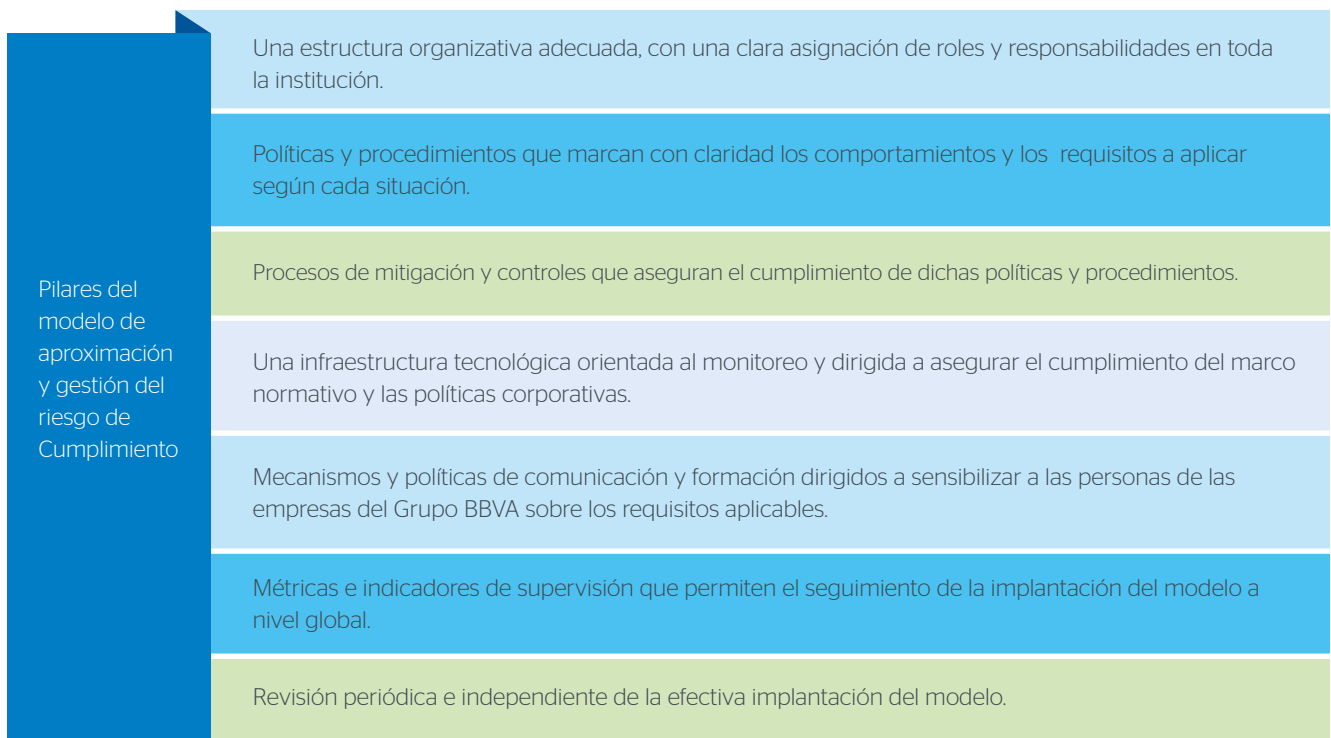


A nivel local el Comité de Responsable Business opera como parte del Comité de Dirección. Es presidido por el Country Manager del Grupo en el país y lo integran, además, los gerentes de las divisiones Fiscalía, Financiera, Riesgos, Recursos Humanos, Medios, Personas, Empresas, Banca Corporativa y Mercados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

Sistema de Cumplimiento

El modelo de Cumplimiento de BBVA recoge los principios del Bank of International Settlements (BIS) y la normativa europea MiFID, en lo que se refiere la promoción de políticas y procedimientos, la difusión de los distintos aspectos de la gestión de cumplimiento y la identificación evaluación y mitigación de los eventuales riesgos en materias como la conducta en los mercados, el tratamiento de los conflictos de interés, la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y la protección de los datos personales (ver políticas y manuales de actuación en apartado “*Estándares de conducta y otros compromisos*”).

Este sistema de aproximación y gestión del riesgo de Cumplimiento opera sobre la base de los siguientes pilares:



Durante el ejercicio 2015 destacaron los siguientes hitos:

- Implantación de un nuevo Código de Conducta del Grupo BBVA, en un proceso coordinado globalmente desde la casa matriz en España y que comprendió a todas las unidades de negocio en el mundo, incluido Chile. Este código es uno de los más avanzados de la industria financiera a nivel internacional y proporciona, de manera sencilla, pautas de comportamiento así como procedimientos para ayudar a resolver dudas y facilitar el cumplimiento de las obligaciones que afectan a los empleados. El proceso de implantación comprendió actividades de formación, divulgación y adhesión en toda la plantilla.
- Lanzamiento de un nuevo canal de denuncias, soportado en una plataforma tecnológica que permite reforzar las garantías y conectividad del denunciante. Esta medida se inscribe en la iniciativa “Compromiso de BBVA con la Ética” que promueve los principios y valores que guían la actuación de las personas que forman parte de BBVA en Chile.
- Re-certificación del modelo de Prevención de Delitos, cuya existencia se consagra en la Ley N° 20393 sobre Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas. Cabe hacer presente que, de acuerdo a dicha norma legal, la certificación es de carácter voluntario y tiene una vigencia de dos años a partir de la fecha en que fue expedida.
- Perfeccionamiento de las herramientas que permiten controlar y monitorizar los procesos vinculados al Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito de los Mercados de Valores. Este código impone el cumplimiento de una serie de normas de actuación a los profesionales de BBVA, la plana ejecutiva y el Directorio.

Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

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

En el ámbito de la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, se elaboraron e implantaron

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

Prevención del Fraude

El trabajo de prevención del fraude de BBVA se ejecuta con un sistema que contempla exhaustivos y permanentes controles para evitar ataques de seguridad informática que puedan afectar tanto la operación como los resultados de la compañía.

Durante el ejercicio se realizaron nuevas mejoras relacionadas

con la gestión del riesgo tecnológico y la seguridad, tanto de las operaciones como de la información de negocio y para clientes. En este ámbito, se incluye el envío de mensajería para giros sobre determinado monto en cajeros automáticos y Banco Fácil, lo que permitió una gestión oportuna frente a eventuales fraudes.

Modelo de Control Interno

El Grupo BBVA, en todos los mercados donde está presente, incluido Chile, concibe la función de auditoría interna como una actividad permanente, independiente, imparcial y objetiva de consulta y evaluación de los sistemas de control interno y gestión del riesgo de la organización. Su finalidad es agregar

valor, mejorar la eficiencia de los procesos operativos y apoyar la obtención de sus objetivos.

En el marco de las directrices del Comité de Basilea, esta función se encuentra sometida a la supervisión de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración.

Estándares de Conducta

Código de Conducta

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

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

- **Conducta con el cliente:** En BBVA situamos a los clientes como centro de nuestra actividad, con el objetivo de establecer relaciones duraderas, fundadas en la mutua confianza y aportación de valor.
- **Conducta con nuestros compañeros:** En BBVA queremos promover un entorno de trabajo que facilite tu desarrollo

profesional y humano. La diversidad de capacidades y experiencias y la integración de personas y culturas diferentes es una de las fuentes de éxito de BBVA.

- **Conducta con la empresa:** Contiene las pautas de actuación profesional y personal para un comportamiento íntegro y diligente con BBVA. Su objetivo es garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y evitar que nuestra conducta sea contraria a las normas y políticas internas y pueda perjudicar el patrimonio, la imagen o la reputación de BBVA.
- **Conducta con la sociedad:** En BBVA trabajamos para un futuro mejor para las personas. Nuestra responsabilidad es contribuir con nuestras actuaciones, al progreso y desarrollo sostenible de las sociedades en la que trabajamos, comprometiéndonos con sus ciudadanos e instituciones.

Política en el Ámbito de los Mercados de Valores

Fija las pautas básicas de comportamiento en el ámbito de los mercados de valores que deberán conformar los principios de actuación de toda persona que forme parte de BBVA. Dichas normas básicas están dirigidas a: (i) evitar que toda persona o entidades del Grupo incurran en el uso de información privilegiada y la manipulación de precios (abuso de mercado); (ii) promover la identificación, prevención y gestión de potenciales situaciones de conflictos de interés, y (iii) la actuación por cuenta propia en los mercados de valores, materia esta última que establece principios generales de actuación aplicables a todas los empleados y restricciones generales y especiales a determinadas personas.

Política de Prevención y Gestión de los Conflictos de Interés

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

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

Compromisos Internacionales Suscritos

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

- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (www.pactomundial.org).
- Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU (www.un.org/es/millenniumgoals).
- La Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, UNEP FI (www.unep.org).

- Los Principios del Ecuador (www.bancomundial.org).
- Los Principios para la Inversión Responsable (www.unpri.org).
- El CarbonDisclosure Project (www.cdproject.net).

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

Materialidad y diálogo con grupos de interés



Herramientas de escucha y diálogo

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

Accionistas

Crear más valor de forma sostenible en el tiempo.

Clientes

Buscar las mejores soluciones que hagan del Grupo BBVA su primera opción.

Sociedad

Contribuir de forma activa al desarrollo sostenible de las sociedades en las que el Grupo BBVA está presente.

Principales grupos de interés del Grupo BBVA

Empleados

Un estilo de gestión que genere entusiasmo y facilite la formación, la motivación y el desarrollo personal y profesional.

Reguladores

Actuar con integridad y cumplir rigurosamente la legalidad.

Proveedores

Encontrar en el Grupo BBVA un aliado para el beneficio mutuo.

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

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

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

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

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

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

Proceso de definición de asuntos materiales

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

En ambos casos, las fuentes consultadas han sido las siguientes:

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

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

b) Priorización de asuntos materiales: Para priorizar los asuntos materiales, se analizaron dos aspectos: la relevancia para los grupos de interés y la relevancia para el negocio de BBVA:

- **Relevancia para los grupos de interés:** Para medir la relevancia de estos asuntos para los grupos de interés, se tuvo en cuenta lo importante que son los asuntos para estos grupos, así como si hay requerimientos legales o compromisos relacionados suscritos por BBVA. De esta forma, un asunto es más relevante cuando:

- Mayor número de grupos de interés estén afectados y mayor sea la importancia de estos grupos de interés para BBVA.

- Mayor sea el impacto de los asuntos para los grupos de interés afectados.

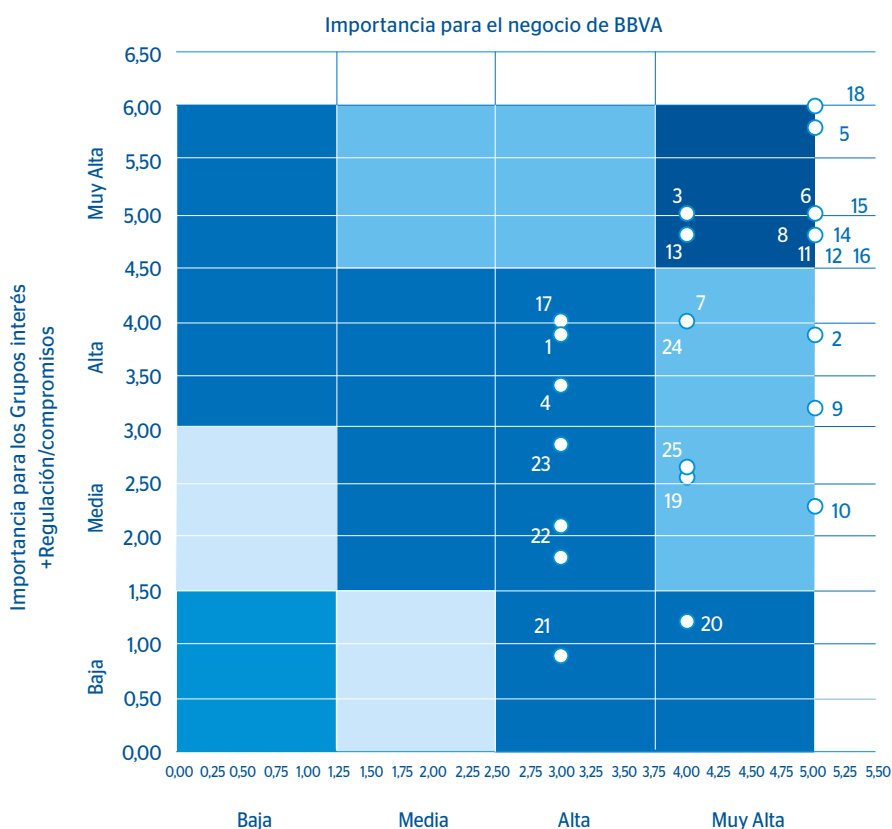
- Existan requerimientos legales o compromisos por parte de BBVA relacionados con ese asunto.

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

Matriz de materialidad

De acuerdo a este proceso, se construyó una matriz de materialidad para el Grupo BBVA en Chile. De este proceso la matriz de materialidad resultante es la siguiente:

Matriz de Materialidad - Chile



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

Asuntos Relevantes

El análisis de todo lo anterior, filtrado a la luz de la visión del Grupo, de sus principios, de su estrategia y de su impacto en el negocio, condujo a identificar la siguiente lista de asuntos relevantes.

Orden	Asunto	Grupo de interés afectado	Impacto
1.	Productos con buena relación calidad / precio (sin cláusulas abusivas).	Sociedad Clientes Accionistas Regulador Colaboradores	Muy Alto
2.	Buenas prácticas de comunicación y comercialización: fomentar decisiones informadas.	Sociedad Clientes Accionistas Regulador Colaboradores	Muy Alto
3.	Calidad de atención y servicio al cliente.	Sociedad Clientes Accionistas Colaboradores	Muy Alto
4.	Respuesta a la demanda de crédito de la sociedad.	Sociedad Clientes Regulador Colaboradores	Alto
5.	Seguridad, privacidad y protección del cliente (incluyendo big data).	Sociedad Clientes Accionistas Regulador Colaboradores	Alto
6.	Atención a clientes en situación de dificultad.	Sociedad Clientes Regulador Colaboradores	Medio
7.	Calidad del empleo.	Sociedad Regulador Colaboradores	Medio
8.	Respeto a los derechos de los colaboradores.	Sociedad Accionistas Regulador Colaboradores	Alto
9.	Atracción, desarrollo y retención de talento.	Sociedad Clientes Accionistas Colaboradores	Medio
10.	Política de remuneración de altos directivos y consejo de administración.	Sociedad Accionistas Regulador Colaboradores	Medio
11.	Financiación social y medioambientalmente responsable.	Sociedad Accionistas Regulador Colaboradores	Medio
12.	Prevención de blanqueo de capitales y financiación de actividades terroristas.	Sociedad Accionistas Regulador Colaboradores	Muy Alto
13.	Cumplimiento de la normativa fiscal.	Sociedad Accionistas Regulador Colaboradores	Alto
14.	Comportamiento ético.	Sociedad Accionistas Regulador Colaboradores	Alto
15.	Compras y outsourcing responsables.	Sociedad Accionistas Regulador Colaboradores	Alto
16.	Buen gobierno corporativo.	Sociedad Accionistas Regulador Colaboradores	Alto
17.	Solvencia y gestión financiera.	Sociedad Clientes Accionistas Regulador Colaboradores Proveedores	Muy Alto
18.	Respeto a los derechos humanos.	Sociedad Clientes Accionistas Regulador Colaboradores Proveedores	Alto
19.	Contribución al desarrollo de las sociedades locales.	Sociedad Regulador Colaboradores Proveedores	Medio
20.	Inclusión financiera.	Sociedad	Bajo
21.	Acción social.	Sociedad	Bajo
22.	Diversidad y conciliación.	Sociedad Regulador Colaboradores	Medio
23.	Ecoeficiencia y medio ambiente.	Sociedad Clientes Accionistas Regulador	Medio
24.	Puesta en servicio al cliente de las oportunidades de la digitalización.	Sociedad Clientes Accionistas Regulador Colaboradores Proveedores	Alto
25.	Educación financiera.	Sociedad Clientes Regulador	Medio

Contexto y Asuntos Sensibles

En 2015, Chile enfrentó un deterioro de las perspectivas de crecimiento como consecuencia de un menor crecimiento mundial y caídas en los precios de las materias primas con dos focos principales de incertidumbre externa: la real situación de la economía en China y una fuerte caída del precio del cobre (principal producto de exportación del país).

Adicionalmente, la confianza de inversionistas y consumidores se mantuvo en niveles pesimistas afectada por el proceso de reformas impulsado por el Gobierno.

En este escenario la inversión se mantuvo prácticamente sin variaciones respecto al ejercicio precedente, a pesar del fuerte incremento del componente público; el consumo registró un ritmo de expansión acotado con condiciones de financiamiento algo más restrictivas; y una tasa de desocupación promedio de 6,35 %, con una importante contribución del sector público y de la construcción en la generación de empleos.

Con esto, el año cerró con una expansión del PIB de 2%, por debajo del crecimiento potencial de la economía y de lo previsto originalmente a comienzos del periodo. Los sectores de servicios personales, empresariales y financieros fueron los que más contribuyeron a la variación del PIB desde el punto de vista de la oferta. Comercio y minería registraron una marcada desaceleración en línea con la evolución del consumo privado y del precio del cobre, respectivamente.

La inflación se ubicó gran parte de 2015 por sobre el techo del rango de tolerancia de la meta de inflación, principalmente

como consecuencia del traspaso de la depreciación cambiaria a precios de bienes importados. También incidieron los aumentos de algunos impuestos tras la aprobación de la reforma tributaria y los efectos de segunda vuelta o indexatorios que en la economía chilena siguen siendo muy relevantes.

En este contexto, el sistema financiero experimentó un complejo durante 2015. Los ritmos de actividad crediticia, si bien mejoraron marginalmente respecto de lo observado el ejercicio anterior, estuvieron asociados -en parte- a mayores niveles de endeudamiento.

En cuanto a los resultados, éstos fueron menores que el periodo anterior como consecuencia de la limitada capacidad de crecimiento de los ingresos, que no consiguieron compensar el aumento que experimentaron los gastos de explotación. Lo anterior se tradujo en una contracción del nivel de rentabilidad de la industria financiera, que se ajustó a los niveles históricos.

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

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

BBVA entiende que el desarrollo de su negocio está vinculado a la prosperidad de las personas que conforman las sociedades y países donde actúa y, por ello, aspira a que su labor como grupo financiero contribuya a construir un futuro mejor para todos.

Impacto en la sociedad



Uno de los principales compromisos adquiridos por BBVA y sus empresas, en el marco de su política de responsabilidad corporativa y plan de Negocio Responsable, es maximizar los impactos positivos de su negocio en la sociedad, minimizando aquellos que son negativos.

Como entidad financiera, su rol es captar el ahorro de familias, empresas y otros agentes, para preservarlo, hacerlo crecer y prestarlo a terceros, con rigurosidad y prudencia. La diferencia entre lo que el Banco paga por los depósitos y el interés que cobra por los préstamos genera lo que se conoce como el margen de intermediación, que representa su principal fuente de ingresos. Este indicador le permite hacer frente a los costos de su actividad y obtener un beneficio al final del día.

En el balance social de BBVA, los principales impactos positivos de su negocio financiero son:

- La contribución al desarrollo de las sociedades en las que tiene presencia, a través del financiamiento y apoyo al tejido productivo y a la inclusión financiera.

- La mejora del bienestar social de las personas que reciben financiamiento para adquisición de vivienda o bienes de consumo duradero.
- La generación de riqueza de sus grupos de interés derivada de la distribución de dividendos a los accionistas, el pago a proveedores, los salarios percibidos por empleados, los impuestos pagados y devengados, entre otros.
- La creación de empleo, tanto directamente, vía nuevas contrataciones, como a través de iniciativas de apoyo a su generación.
- El aporte en programas sociales con inversión directa que benefician a diferentes colectivos, con el foco puesto en la educación.
- Los esfuerzos para minimizar los costos sociales en materia medioambiental.

Como se ha señalado anteriormente en este Informe el Plan de Negocio Responsable de BBVA se traduce en tres prioridades estratégicas -TCR, Educación Financiera y Productos de Alto Impacto- que en 2015 tuvieron los siguientes avances:

Prioridad estratégica 1: Comunicación TCR

Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) es una de las prioridades estratégicas del Plan de Negocio Responsable por ser uno de los temas más relevantes para los clientes y los reguladores.

Comunicar en un lenguaje TCR ayuda al cliente a tomar una decisión financiera informada, le evita sorpresas inesperadas y es un elemento clave para generar confianza. Además, ser un banco que comunica de forma TCR aumenta la consideración (que un no cliente nos considere como un posible proveedor de servicios financieros) y la recomendación (que un ya cliente, nos recomiende). Seguir este camino significa ir a favor de ola de la legislación que está incrementándose en lo relativo a transparencia y claridad para favorecer y proteger a los clientes.

Un contenido es TCR cuando:

- Cuenta toda la información relevante para el cliente, manteniendo un equilibrio entre ventajas y costos (transparente).
- Se entiende fácilmente (claro).
- Cuida de los intereses del cliente en el corto, medio y largo plazo (responsable).

BBVA ha trabajado en 4 TCR iniciativas durante 2015:

- **Fichas de producto:** Describen los productos de manera resumida, proporcionando las ventajas, pero también los costos y riesgos asociados, entregando a los clientes la información necesaria para tomar una decisión informada y sin sorpresas posteriores, con un lenguaje sencillo y un glosario de términos. En 2015 se trabajó en la creación de 21 fichas de producto, alcanzando casi un 70% de la contratación total.
- **Contratos:** El proyecto consiste en replantear los contratos actuales con los clientes y estructurarlos con un lenguaje fácil de entender. Luego de las primeras redacciones y testeos en 2014, ya en 2015 se comenzó a entregar contratos TCR a los clientes cuando contratan uno de los cinco productos más solicitados.
- **Digital:** el Banco se compromete a que sus productos y servicios digitales cumplan con estándares de la comunicación TCR.
- **Código de comunicación comercial:** Documento formal que incluye los principios que debe seguir la comunicación comercial y la publicidad para garantizar que sea TCR.

Prioridad estratégica 2: Educación Financiera

La educación financiera es uno de los principales ejes del plan de Negocio Responsable del Grupo BBVA a nivel global y de sus sociedades en Chile. Las actividades en este campo se desarrollan con la convicción de que enseñar a las personas cómo funciona el sistema financiero redunda tanto en beneficios para los individuos y la sociedad, como en un efecto favorable para la industria financiera y la propia organización. Desde esta óptica, los principales beneficios de la educación financiera son:

- Mejora la situación económica de las personas.
- Impulsa el ahorro.
- Fortalece el sistema financiero generando ahorradores más consistentes y deudores responsables.
- Facilita a las entidades financieras la gestión de créditos.

En línea con lo anterior, a lo largo de 2015 en Chile se desarrollaron diferentes iniciativas, favoreciendo a un total de 8.393 personas en todo el país, a través de los siguientes programas:

I. Liga de Educación Financiera BBVA:

Programa online que enseña a jóvenes entre 14 y 17 años conceptos fundamentales de ahorro, gasto responsable y finanzas personales, y que para su difusión masiva utiliza la imagen del embajador de marca de BBVA, Claudio Bravo.

En su primera edición de 2015, esta iniciativa sumó la participación de 7.760 estudiantes a nivel nacional, y sorteó entre los mejores puntajes cuatro viajes a Barcelona (España), para compartir con el capitán de la selección chilena de fútbol, Claudio Bravo, ver un partido de la liga española de fútbol y conocer los lugares emblemáticos de la ciudad.

Junto con lo anterior, y en el marco de este programa, BBVA Chile organizó una charla de educación financiera para 150 jóvenes con la participación del Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, Eric Parrado, el seleccionado Claudio Bravo, y el gerente general de BBVA Chile, Manuel Olivares.

II. Educación Financiera para Empresas:

- **Talleres presenciales:** En 2015 se realizaron talleres presenciales de educación financiera para trabajadores de empresas que mantienen algún convenio con BBVA Chile. Su objetivo es contribuir a una toma de decisiones más informada y responsable, a la vez de favorecer la salud crediticia de los empleados de las compañías. El programa es dictado por relatores de la Universidad Católica y se desarrolla a través de tres talleres: ahorro, salud crediticia y tarjetas de crédito, favoreciendo en el periodo a más de 15 empresas e instituciones a nivel nacional. Fueron beneficiadas en el periodo 478 personas.
- **Talleres on line:** En 2015 se realizó una experiencia piloto de un curso en línea de educación financiera con el objetivo de poder ampliar la cobertura de este tipo de programas orientado a trabajadores de empresas e instituciones en convenio con el Banco. Participaron 55 personas en tres módulos de formación: salud financiera, ahorro y tarjeta de crédito. Con esto, se sientan las bases para implementar esta iniciativa on line, gratuita para los clientes empresas BBVA a partir de 2016.

III. Educación y formación para pymes:

En 2015, BBVA Chile continuó desarrollando el programa de formación Camino al Éxito, orientado a las pequeñas y medianas empresas (pymes). Diseñado y estructurado en conjunto con la Universidad Adolfo Ibáñez, la iniciativa entregó a los participantes herramientas de gestión para dirigir con éxito sus negocios, beneficiando en el periodo a 100 empresas.

IV. Educación Financiera para la Sociedad:

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

Prioridad estratégica 3: Productos de Alto Impacto Social

Otro de los focos de trabajo relevantes del plan de Negocio Responsable del Grupo BBVA es promover y facilitar el acceso a los servicios financieros, especialmente a los segmentos de la población con menores recursos. Esta labor de inclusión financiera apunta específicamente a mejorar las condiciones de vida y abrir nuevas oportunidades de desarrollo a sectores que por lo general no cuentan con experiencia en endeudamiento o no son atendidos por el sistema bancario tradicional.

El compromiso del Grupo BBVA con la inclusión financiera en Chile se materializa a través de la labor realizada por la Fundación Microfinanzas BBVA.

Fundación Microfinanzas BBVA:

En el marco de nuestro compromiso con la inclusión financiera, en el 2007 se creó la Fundación Microfinanzas BBVA¹, con el objetivo de promover el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas desfavorecidas de la sociedad, a través de las finanzas productivas responsables. Para ello la Fundación facilita productos y servicios financieros, asesoría, capacitación y

acompañamiento, que generan impactos positivos en las actividades económicas de los emprendedores y favorecen, adicionalmente, la permanencia de sus hijos dentro del sistema educativo, así como mejoras en los indicadores de salud y en la infraestructura de sus viviendas.

Durante 2015, la Fundación continuó trabajando para profundizar en las áreas más necesitadas, contando con 7.910 empleados y 509 oficinas en los siete países en los que está presente a través de sus ocho entidades de microfinanzas: el Banco de las Microfinanzas-Bancamía en Colombia; Financiera Confianza, en Perú; Banco de Ahorro y Crédito Adopem, en República Dominicana, Emprende Microfinanzas y Fondo Esperanza en Chile; Contigo Microfinanzas en Argentina; Microserfin en Panamá y la Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico.

Desde su constitución, la Fundación ha entregado créditos por un valor de 7.176 millones de dólares, en términos acumulados, a más de cinco millones de emprendedores de bajos recursos, para el desarrollo de sus actividades productivas (2007-2015), a los que también les presta asesoría y capacitación,

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

impactando en la vida de 6,9 millones de personas y siendo uno de los principales operadores por número de clientes, con metodología individual, en América Latina.

Al cierre de 2015, la Fundación Microfinanzas BBVA atendió a 1.712.801 emprendedores, de los cuales el 83% se encuentra en situación de vulnerabilidad, concediéndoles 998 millones de dólares en créditos productivos.

Cerca del 60% de los emprendedores que accede al sistema financiero gracias a la labor de la Fundación Microfinanzas BBVA son mujeres, lo que contribuye de manera directa a reducir la desigualdad de género.

En Chile, donde la Fundación Microfinanzas BBVA está presente a través de las entidades Fondo Esperanza y Emprénde Microfinanzas, durante 2015 la Fundación continuó impulsando su actividad entre los sectores desfavorecidos. Al cierre del ejercicio 112.709 emprendedores, de los cuales el 82% son mujeres contaban con un préstamo productivo vigente con una distribución de 102.141 en Fondo Esperanza y 10.568 en Emprénde Microfinanzas.

Los emprendedores de Fondo Esperanza recibieron capacitación en su Escuela de Emprendimiento, para fortalecer sus habilidades productivas y promover el desarrollo de sus negocios.

Además Fondo Esperanza -que tiene entre sus objetivos llegar a los segmentos más excluidos de la sociedad- desarrolló en colaboración con Gendarmería de Chile un proyecto pionero para apoyar con créditos productivos y capacitación a personas privadas de libertad. Esta iniciativa, que ya está operativo en los centros penitenciarios de Osorno, Limache, Quillota, Victoria, Traiguén, Puente Alto y Colina, ha apoyado a reclusos en negocios dedicados a la venta de cuero, objetos de madera, textiles, entre otros.

En la misma línea, en alianza con Fundación Emplea del Hogar de Cristo, Fondo Esperanza desarrolló una iniciativa para brindar a personas que viven en situación de calle financiamiento, asesoría y capacitación que les permitiera llevar a cabo actividades productivas.

Emprénde Microfinanzas, junto con el Fondo de Garantías para Inversiones (FOGAIN-Corfo), implementó un proyecto para otorgar mayores montos de crédito a sus emprendedores, contribuyendo de esta forma a un mayor crecimiento de sus negocios y proporcionando productos y servicios adaptados a sus necesidades y capacidades.

La Fundación Microfinanzas BBVA publica anualmente a nivel global un Informe de Desempeño denominado "Midiendo lo que realmente importa", que resume las principales magnitudes del impacto de su actividad en la vida de sus clientes, a nivel agregado en la región y en cada una de las geografías en las que está presente. Este sistema de medición social es referencia para el sector.

La Fundación Microfinanzas BBVA fue reconocida en 2015 por el Fondo para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU como una de las 13 instituciones privadas mundiales que forman parte de su Grupo Asesor del Sector Privado. Además, formalizó un acuerdo de colaboración con la Agencia de Naciones Unidas para la Igualdad de Género y Empoderamiento de la Mujer con el objetivo de favorecer el enorme potencial de emprendimiento de las mujeres y su capacidad para impactar en la reducción de la pobreza y convertirse en motor de prosperidad.

De cara a 2016, la Fundación Microfinanzas BBVA persigue incrementar la escala y el alcance con una propuesta de valor ampliada que asegure el desarrollo y progreso de los emprendedores a través de soluciones tecnológicas, además de mejorar la eficiencia, los procesos y el aprovechamiento de las sinergias del Grupo.

Comunicación Transparente,
Clara y Responsable (TCR) es
una de las prioridades
estratégicas del Plan de
Negocio Responsable BBVA por
ser uno de los temas más
relevantes para los clientes y los
reguladores.

Gestión Responsable de Clientes



Calidad y Experiencia

BBVA y sus empresas en Chile han definido la experiencia con los clientes como uno de sus pilares para construir relaciones de largo plazo y de confianza con el público. El objetivo es ser el mejor banco para los clientes, ofrecerles los productos y servicios más convenientes, de una forma sencilla, transparente, accesible, rápida, en cualquier momento, y desde cualquier dispositivo. Por ello, el reto es ser el banco más recomendado por nuestros clientes.

Bajo estos fundamentos, en 2015 se puso especial énfasis en revisar la experiencia de servicio y rediseñar el modelo de atención, con el objetivo que los clientes elijan a BBVA Chile como su banco principal. Dada la magnitud de este proyecto, en el periodo se realizó un plan piloto para ajustar y construir el modelo final y extenderlo a todas las sucursales en 2016.

En lo medular el modelo considera:

- Nuevos segmentos que recogen la forma en que el cliente se relaciona con el Banco.
- Adecuar los modelos de atención e interacción a las necesidades de los nuevos segmentos.

- Mejorar la experiencia en los segmentos actuales, fortaleciendo la capacidad de responder en primer contacto y definiendo protocolos de atención para las principales interacciones.
- Ajustar los soportes necesarios para que los ejecutivos en contacto con clientes puedan entregar una respuesta y servicio de calidad.

A lo largo del año también se desarrolló un programa de comunicación interna y reconocimiento con el objetivo de sensibilizar a los equipos en aquellos aspectos que realmente valoran los clientes, y destacar a aquellos empleados que con su trabajo generan un impacto positivo.

Otro ámbito de acción fue la formación de mesas de mejora continua, que involucraron a los responsables de los diferentes productos y canales con el fin de aumentar el indicador de recomendación del Banco y reducir las contingencias.

BBVA desarrolló estrategias dirigidas a reducir la escalabilidad de los reclamos y mejorar la productividad del equipo a cargo, identificando las incidencias correspondientes a

requerimientos no atendidos en unidades comerciales y planes piloto de especialización, tanto por canal como por producto. El fin es evaluar mejoras de productividad y analizar la política FCR (*First Contact Resolution*), buscando determinar oportunidades de mejora.

Cabe señalar que los reclamos proporcionan información relevante que permite identificar las causas que hay detrás de las quejas y activar planes de acción, de modo que representan una oportunidad de análisis y gestión respecto de la insatisfacción de los clientes. El modelo de gestión de quejas y reclamaciones tiene los siguientes objetivos:

- Mayor agilidad y sencillez a través de procesos rápidos y acuerdos de servicio con las diferentes áreas que permitan la resolución online de quejas no complejas.
- Mayor transparencia, facilitando al funcionario y al cliente una información clara y precisa relativa a la reclamación, mediante mecanismos que posibiliten la trazabilidad de la misma.
- Resolución de las reclamaciones en el ámbito de la entidad.
- Facilitar la comunicación con el cliente desde los distintos canales disponibles (físicos y digitales).

Banca Digital

En el marco de su transformación digital BBVA Chile implementó en 2015 un modelo orientado a ofrecer a sus clientes la mejor experiencia a través de los diversos canales disponibles (físicos y digitales) y posicionar la oferta digital como parte fundamental de la propuesta de valor.

En este marco se avanzó en tres ejes:

- **Experiencia de clientes:** hacer converger las experiencias análogas y digitales, y asegurar excelencia.
- **Diseño, desarrollo y gestión de canales:** potenciar los canales digitales y habilitarlos para que los clientes puedan satisfacer la mayoría de sus necesidades bancarias.
- **Innovación:** diseñar e implementar un modelo abierto de innovación que permita brindar las mejores experiencias y servicio a los clientes.

Lo anterior se tradujo en una serie avances y beneficios para los clientes:

- Nueva funcionalidad en la red de cajeros automáticos Banco Fácil -exclusiva de BBVA Chile- mediante la cual los usuarios pueden realizar giros utilizando su cédula de identidad y huella dactilar como medio de autenticación.

- Clave única de acceso para ingresar al sitio web y a la banca móvil del Banco, permitiendo la activación en estas plataformas de las tarjetas de débito y crédito en forma rápida y segura.
- Nuevo sitio web del Banco compatible con cualquier dispositivo (PC, tablet y smartphones); una navegación que permite operaciones en sólo un click; y un canal de atención en línea para clientes denominado "Click To Chat" con atención 24/7.
- BBVA Wallet: aplicación móvil que permite a los clientes recibir información en línea en sus smartphones de todas las transacciones realizadas con sus tarjetas de crédito y efectuar pagos a través de un sticker adherido al teléfono móvil.
- Habilitación de las tarjetas de crédito por zona geográfica (nacional e internacional) según la definición y necesidades del cliente.
- Envío a clientes de notificaciones vía mensajería SMS, push o correo electrónico cuando se realicen giros sobre un umbral definido.

Protección al cliente

Las empresas del Grupo BBVA en Chile consideran que uno de los elementos principales en los que se sustenta la confianza de sus clientes lo constituye la apropiada salvaguarda de su información y la efectiva limitación de su uso en conformidad con lo previsto en las disposiciones legales. La información no pública que dispone sobre sus clientes y operaciones es confidencial.

Por lo mismo, a fin de preservar este principio, ha adoptado normas y procedimientos cuyos objetivos centrales son:

- Garantizar la seguridad de sus sistemas informáticos y de los archivos físicos en los que se almacena documentación contractual y transaccional de los clientes.
- Dar cumplimiento a las exigencias legales vigentes en materia de protección de datos personales y de secreto y reserva bancaria.

El Grupo BBVA cuenta además con una Política de Privacidad y Resguardo de Datos de Clientes, que se actualiza

regularmente a través de auditorías. Esta política es complementada a su vez con una serie de procedimientos y normas para orientar la conducta de los colaboradores en áreas específicas, como el mercado de capitales.

En lo que se refiere a prevención del fraude informático, BBVA Chile dispone de un modelo de gestión que se revisa periódicamente y que considera controles contra ataques de seguridad informática. La labor que se desarrolla en este plano se enmarca en un Plan de

Seguridad de la Información, que fue diseñado para hacer frente al fraude tecnológico en el mercado financiero y se complementa con una activa participación del banco en el Comité de Prevención de Fraude de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, órgano creado para optimizar los niveles de seguridad a nivel de industria.

Una de las acciones impulsadas por BBVA Chile para reforzar sus sistemas de prevención de fraudes informáticos que puedan afectar a sus clientes fue la emisión de tarjetas de crédito y débito con chip.

BBVA y sus empresas en Chile han definido la experiencia con los clientes como uno de los pilares para construir relaciones de largo plazo y de confianza con el público.

Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales



Como entidad financiera, BBVA Chile ejerce una serie de impactos sobre el medio ambiente y la sociedad. De manera directa, a través del uso de los recursos naturales y de la relación con sus grupos de interés. De manera indirecta, mediante la actividad crediticia y los proyectos de financiamiento. Estos impactos derivan en riesgos directos, indirectos y de reputación.

Estos riesgos extrafinancieros pueden afectar el perfil crediticio de los prestatarios o de los proyectos que se financian, por tanto, la calidad del riesgo asumido y, en definitiva, el reembolso de los créditos.

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

Modelo de Gestión del Riesgo Reputacional

Para impulsar la gestión de este tipo de riesgo el Grupo BBVA posee un Comité Operativo de Riesgo Reputacional, integrado por las áreas de Riesgo Operacional y Control, Cumplimiento Normativo, Comunicación Corporativa y Negocio Responsable. Esta última ejerce labores de secretaría. El Comité se replica tanto a nivel global como en las distintas geografías. Su función es diseñar el modelo de gestión de riesgo reputacional y promover su adecuada implantación dentro del Grupo.

A nivel general, BBVA busca garantizar que sus decisiones impliquen solamente riesgos prudentes, consistentes y basados en la experiencia e, igualmente, asegurar el cumplimiento de los tres compromisos que ha asumido como institución financiera en materia de riesgos, y que son:

1

Preservar la solvencia de las empresas del Grupo, para lo cual la exposición al riesgo se mantiene en límites controlados, basados en parámetros previamente establecidos y con un perfil equilibrado.

2

Abordar la gestión de riesgos de modo que las políticas que de ella se derivan conecten claramente con los objetivos estratégicos de BBVA.

3

Trabajar en torno a la idea de una rentabilidad ajustada a riesgo; es decir, conseguir que todas las decisiones contribuyan a crear valor mediante la consideración de los riesgos.

Para avanzar en estas direcciones, el Grupo BBVA y sus empresas se apoyan en dos principios básicos de actuación:

- 1) Reconocer la independencia y globalidad de la gestión de riesgo dentro del Grupo, y
- 2) realizar la gestión de riesgo durante todas las etapas de los procesos financieros, desde el análisis previo a una operación hasta la aprobación de proyectos, para asegurar de esta manera su eliminación.

Concesión Responsable de Crédito

La gestión del riesgo juega un rol fundamental dentro de la estrategia de BBVA Chile, contribuyendo a garantizar su solvencia y sostenibilidad. Se trata de una adecuada clasificación de los riesgos y de los clientes, un marco de límites y normas de delegación que aseguran un proceso idóneo de toma de decisiones. La evaluación de la calidad de riesgo de los clientes y de los grupos económicos se produce a través de las unidades de admisión, así como procedimientos de seguimiento y control para evitar desviarse de los objetivos fijados.

Asimismo, se toman en cuenta los siguientes principios:

1. Los riesgos asumidos deben ajustarse a la Política General de Riesgos.
2. Los riesgos deben guardar proporcionalidad con el nivel de recursos propios, ajenos y de generación de resultados del

Grupo, priorizando la diversificación de los riesgos y evitando concentraciones relevantes.

3. Los riesgos asumidos tienen que estar identificados, medidos y valorados, debiendo existir procedimientos para su seguimiento y gestión, además de sólidos mecanismos de control y mitigación.
4. Todos los riesgos deben ser gestionados de forma prudente e integral durante su ciclo de vida, dándoles un tratamiento diferenciado en función de su tipología, con una gestión activa de carteras basada en una medida común (capital económico).
5. La capacidad de pago del prestatario para cumplir, en tiempo y forma, con el total de las obligaciones financieras asumidas según los ingresos procedentes de su negocio o fuente de renta, sin que tenga que recurrir a avalistas, fiadores o activos entregados.

Principios del Ecuador

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

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

En 2015 hubo en Chile cinco proyectos en los que BBVA aportó financiamiento y que fueron analizados bajo los Principios del Ecuador:

- Alto Jahuel Transmisora Eléctrica.
- Hospital Felix Bulnes.
- Minera Valle Central.
- Charrua Ancoa Transmisora Eléctrica.
- Rutas del Maule.

El análisis de los proyectos consiste en someter cada transacción a un proceso de due diligence en dos aspectos fundamentales: ambiental y social. Este se inicia con la asignación de una categoría (A, B o C), tal como lo establece el proceso de clasificación de IFC. La revisión de la documentación, aportada por el cliente y por los asesores independientes, permite valorar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los PE en función de los dos rubros establecidos.

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

Norma de Actuación en materia de defensa

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

Por ese motivo el Banco, en concordancia con sus lineamientos corporativos, cuenta con una Norma de

Actuación en Materia de Defensa, de acuerdo con la cual no puede financiar, invertir ni prestar servicio financiero alguno a compañías relacionadas con la fabricación, desarrollo, mantenimiento o comercio de armas controvertidas, entendiendo por tales las minas antipersonas, bombas de racimo y armas biológicas y químicas. BBVA tampoco participa en operaciones relacionadas con armamento que tenga como origen o destino a países con alto riesgo de vulnerar los derechos humanos.

Los empleados del Grupo BBVA y sus sociedades en Chile representan su principal activo y un eje clave de la gestión corporativa.



Equipo



Los empleados del Grupo BBVA y sus sociedades en Chile representan su principal activo y un eje clave de la gestión corporativa. Para la organización, sus equipos constituyen el verdadero elemento diferenciador respecto de la competencia y factor central del éxito.

Los rasgos que caracterizan a las empresas del Grupo BBVA en Chile son las siguientes:

Una cultura corporativa claramente definida, resumida en la visión: *"BBVA, trabajamos por un futuro mejor para las personas"*.

- Un modelo de gestión del capital humano orientado al desarrollo profesional.
- Un compromiso inequívoco con la ética y la transparencia.
- El cliente como centro de todas las prácticas corporativas.

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

En línea con lo anterior, la División de Recursos Humanos se enfoca en atraer, seleccionar, formar, desarrollar y retener el talento necesario para que la organización alcance sus objetivos.

Plantilla por empresas del Grupo BBVA

Empresa	2015
BBVA Administradora General de Fondos S.A.	37
BBVA Asesorías Financieras S.A.	8
BBVA Chile	2.772
BBVA Corredores de Bolsa S.A.	7
BBVA Corredores Técnica de Seguros Limitada	27
BBVA Factoring Limitada	43
BBVA Inversiones Chile S.A.	22
BBVA Seguros de Vida S.A.	18
BBVA Servicios Corporativos Limitada	435
Ecasa S.A.	91
Forum Distribuidora S.A.	12
Forum Servicios Financieros S.A.	597
BBVA Comercializadora Ltda.	548
BBVA Procurement Serv. América	55
Total General	4.672

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Datos total plantilla	2013	2014	2015			
Número Total de Empleados	4.567	4.567	4.672			
Edad Promedio (años)	39,1	38,35	39,04			
Antigüedad Promedio (años)	6,8	5,74	6,32			
Distribución por género						
- Hombres	2.064	2.038	2.138			
- Mujeres	2.503	2.529	2.534			
Plantilla por edad						
- Hasta 25 años	281	289	100			
- Entre 25-35 años	1.820	1.804	1.709			
- Entre 35-44 años	1.411	1.407	1.591			
- Entre 45-55 años	758	759	836			
- 55 o más años	297	308	436			
Directivos corporativos por edad						
- Hasta 25 años	0	0	0			
- Entre 25-35 años	0	0	0			
- Entre 35-44 años	5	3	3			
- Entre 45-55 años	7	10	8			
- 55 o más años	1	1	1			
Distribución por categoría funcional	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos Corporativos	12	1	13	1	11	1
Directivos	27	7	33	6	31	3
Mandos Intermedios	866	1.044	250	166	319	198
Especialistas	510	1.114	874	1.104	848	890
Fuerza Ventas	394	288	623	1.203	574	1.169
Puestos Base	255	49	245	49	355	273
Tipo de Contrato	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
- Indefinido	2.030	2.443	2.025	2.493	2.120	2.503
- Plazo Fijo	34	60	13	36	18	31

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Bajas empleados BBVA Chile y filiales	2014	2015
Incumplimiento grave	29	10
Muerte del trabajador	2	1
De mutuo acuerdo	51	31
Necesidades de la empresa	259	228
No ingreso	11	4
Renuncia voluntaria	339	344
Vencimiento plazo	7	6
Total	698	624

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Bajas empleados Forum	2014	2015
Incumplimiento grave	1	3
Muerte del trabajador	0	1
De mutuo acuerdo	12	6
Necesidades de la empresa	9	16
No ingreso	0	0
Renuncia voluntaria	57	60
Vencimiento plazo	0	1
Total	79	87

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Bajas empleados BBVA Comercializadora	2014	2015
Incumplimiento grave	30	0
Muerte del trabajador	0	1
De mutuo acuerdo	6	6
Necesidades de la empresa	64	87
No ingreso	2	5
Renuncia voluntaria	101	94
Vencimiento plazo	34	32
Total	237	225

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Rotación media	2014	2015
BBVA Chile y Filiales	23%	21%
BBVA Comercializadora Chile	42%	41%
Forum	13%	13%

Alcance: Grupo BBVA Chile.

Distribución de plantilla por regiones					2015
Región	BBVA Chile	BBVA Comercializadora	Filiales BBVA Chile	Forum	Total general
Metropolitana	2.003	373	652	538	3.566
I Región de Tarapacá	34	11	0	0	45
II Región de Antofagasta	75	23	0	19	117
III Región de Atacama	36	4	0	4	44
IV Región de Coquimbo	56	12	0	19	87
IX Región de la Araucanía	59	18	0	11	88
V Región de Valparaíso	179	27	0	26	232
VI Región del Libertador General Bernardo O'higgins	58	5	0	14	77
VII Región del Maule	78	12	0	11	101
VIII Región del Bío-Bío	105	39	0	39	183
X Región de los Lagos	47	10	0	15	72
XII Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	10	4	0	1	15
XIV Región de los Ríos	11	3	0	3	17
XV Región de Arica y Parinacota	12	3	0	0	15
XI Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	9	4	0	0	13
Total General	2.772	548	652	700	4.672

Alcance: Grupo BBVA Chile.

En 2015, BVA Chile lanzó un nuevo Plan Estratégico 2015-2018 en atención a los importantes cambios del entorno competitivo; nuevas formas de trabajo; y de interacción y relación de los clientes con la banca.

El nuevo proyecto estratégico se denomina "Yo soy BBVA". Este nombre no fue elegido al azar, ya que responde al compromiso de cada integrante del Banco con un propósito común que es transformar a BBVA en el mejor banco para los clientes y los empleados.

En forma paralela -y producto de una consulta que involucró a toda la organización- en 2015 también se presentó el "Sello BBVA", un conjunto de valores que diferencian y caracterizan a los empleados del Banco, y que resultan fundamentales para el logro del propósito plan estratégico.

La división de Recursos Humanos puso un acento especial en comunicar y hacer partícipe a todos los equipos del nuevo sello, que está compuesto por seis principios:

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

Remuneraciones y gasto del personal	31-12-2015 MM\$	31-12-2014 MM\$
Remuneraciones del personal	55.887	54.248
Bonos o gratificaciones	15.927	16.107
Indemnización por años de servicio	1.763	4.155
Gastos de capacitación	1.091	1.460
Honorarios personal externo	2.029	2.107
Asignación colación	2.916	2.943
Seguro de salud	1.388	1.352
Provisión vacaciones	1.358	629
Leyes sociales	2.052	1.908
Asignación escolaridad	324	325
Otros gastos de personal	4.876	4.525
Total	89.611	89.759

Fuente: Memoria Financiera BBVA Chile 2015.

Gastos de administración	31-12-2015 MM\$	31-12-2014 MM\$
Mantenimiento y reparación de activo fijo	4.014	3.339
Arriendos de oficina	13.389	11.150
Arriendo de equipos	52	52
Primas de seguro	1.715	1.635
Materiales de oficina	2.834	2.610
Gastos de informática y comunicaciones	13.672	13.508
Alumbrado, calefacción y otros servicios	1.479	1.366
Servicio de vigilancia y transporte de valores	5.783	4.662
Gastos de representación y desplazamiento del personal	1.550	1.459
Gastos judiciales y notariales	2.758	2.121
Honorarios por informes técnicos	2.727	2.781
Honorarios por auditorías de los estados financieros	444	342
Aseo y Limpieza	1.603	865
Multas aplicadas por la SBIF	-	6
Multas aplicadas por otros organismos	55	63
Otros gastos generales de administración	4.836	5.405
Subtotal	56.911	51.364
Servicios subcontratados		
Venta de productos	9.625	8.637
Servicios de asesoría y procesos operacionales	16.378	15.216
Personal externo	12.944	8.788
Otros	361	63
Subtotal	39.308	32.704

Fuente: Memoria Financiera BBVA Chile 2015.

Gastos del directorio	31-12-2015 MM\$	31-12-2014 MM\$
Remuneraciones del directorio	776	735
Otros gastos del directorio	7	13
Subtotal	783	748
Publicidad y propaganda	6.128	6.044
Impuestos, contribuciones y aportes		
Contribuciones de bienes raíces	430	454
Patentes	956	809
Otros impuestos	25	10
Aporte a la SBIF	3.150	2.893
Subtotal	4.561	4.166
Total	107.691	95.026

Fuente: Memoria Financiera BBVA Chile 2015.

Estos fundamentos llevaron al diseño de diversos programas en los ámbitos de desarrollo organizacional, selección y formación.

Otro foco fue la gestión del clima laboral, apuntando a construir ambientes de trabajo estimulantes, equipos de alto desempeño y conciliar vida laboral y familiar. En este sentido, un hito fue la adopción de horarios flexibles para los empleados de las áreas centrales, quienes pueden elegir entre cuatro alternativas de ingreso y salida. Adicionalmente, se implementó un horario especial para los meses de verano, beneficio que permite reasignar horas de lunes a jueves con el objetivo de anticipar la salida los viernes.

Otras iniciativas ligadas al ámbito de la conciliación trabajo-familia fueron un ciclo de charlas para padres en el que se expusieron temas relativos a crianza; el día del "Mini BBVA", una jornada en la cual los empleados reciben la visita de sus hijos y que en esta ocasión congregó a 300 menores en el nuevo edificio corporativo y a 1.300 en todo Chile; la Corrida Solidaria Grupo BBVA-Hogar de Cristo, evento deportivo donde como cada año se invita a participar todos los colaboradores, sus familias y amigos; programas de verano para hijos de empleados, con actividades recreativas y artísticas; flexibilidad horaria para aquellas madres en etapa de lactancia; entre otras.

Junto con la anterior, BBVA Chile adoptó un nuevo código de vestimenta, brindando la opción a los empleados de las áreas

centrales de acudir al trabajo en tenida semiformal (sin corbata).

Otro hecho relevante de 2015 fue la firma de un nuevo convenio colectivo de trabajo entre el Banco y el Sindicato Unificado BBVA, por un período de 3 años (entre el 01 de septiembre de 2015 y el 30 de noviembre de 2018). Este acuerdo se concretó en un entorno constructivo de confianza y respeto.

También resalta la finalización del proceso de cambio de los equipos de áreas centrales a la nueva Torre Corporativa de BBVA en Chile, en concordancia con la aspiración del Grupo de ofrecer a sus empleados el mejor entorno para realizar su trabajo. Esta nueva casa matriz cuenta con 23 pisos y plantas libres de 850 metros cuadrados que fomentan la interacción entre los empleados e impulsan el intercambio de conocimiento a todos los niveles. Además, posee una gran cantidad y variedad de lugares de reunión, todos equipados con wifi; sistemas de digitalización e impresión con modernos equipos multifunción que sustituyen a los individuales, lo que permite un entorno de trabajo más limpio; y una amplia oferta de servicios, que van desde una cafetería con una variada oferta de comida fría, preparada y envasada, un sector de comedores para más de 160 personas, una sucursal con productos financieros exclusiva para los empleados; un centro de capacitación; un *business center* y una zona de enfermería.

Selección, formación y desarrollo

Selección

En concordancia con el objetivo de BBVA de incorporar a los mejores perfiles del mercado de acuerdo a criterios uniformes, objetivos y confiables, y responder a las crecientes necesidades de las empresas del Grupo BBVA en Chile, en 2015 se internalizó parte importante del proceso de selección de personal, buscando de esta manera un sello propio para quienes trabajan en la organización. En todos los casos, los procesos de selección consideran que los candidatos, aparte de las competencias necesarias para el cargo, cumplan con el perfil asociado al sello corporativo definido en el plan "Yo soy BBVA".

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

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

- Confidencialidad en el tratamiento de los datos de los candidatos.

El principio de igualdad de oportunidades y no discriminación involucra la necesidad de que los empleados de todas las categorías de cargo y quienes participan en los procesos de selección, sean capaces de mostrar un comportamiento respetuoso y equitativo, donde no tengan cabida actitudes discriminatorias por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socioeconómico.

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

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

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

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

A nivel externo, el reclutamiento se realiza a través de los siguientes canales:



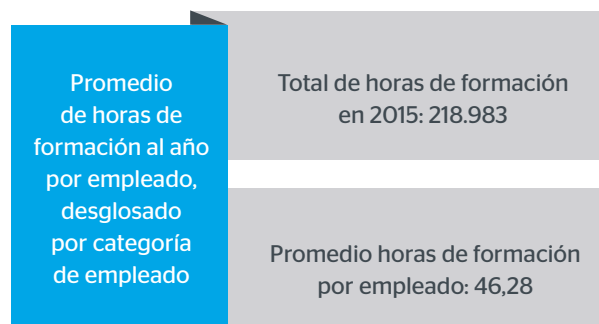
Formación

El Grupo BBVA y sus empresas en Chile enfocan su modelo de formación sobre dos pilares que permiten ofrecer oportunidades de desarrollo a todos los empleados:

- 1) **Formación corporativa:** Su objetivo es desarrollar actividades de formación y desarrollo que transmitan la estrategia corporativa y su cultura.
- 2) **Formación técnica o de productos:** Da respuesta a las necesidades del negocio. Busca potenciar y desarrollar habilidades en los empleados que den sustento a los proyectos estratégicos de las áreas comerciales y de apoyo, como las de productos, venta, finanzas, calidad, tecnología y servicios legales, entre otros.

A partir de estos dos ejes, se busca que cada uno de los colaboradores acceda a los programas de formación planificados anualmente, ya sea a través de talleres presenciales o en formato *e-learning*.

- **Programa Trainee:** Es un programa cuya finalidad es aportar a las nuevas incorporaciones del área comercial los conocimientos y habilidades requeridas para que puedan asumir la posición de ejecutivos de cuenta clásicos en la Banca Personas. Contempla cursos presenciales y vía *e-learning*, y un período formativo en sucursales. Existen, asimismo, los programas Trainee PYME, con una duración de cuatro meses, y Trainee Atención Servicio al Cliente (ASC), que se extiende por un mes y una semana.
- **Certificación continua Banca Empresas:** Este programa consta de cursos online organizados de manera de crear una calendarización corporativa ordenada y simple, que dé lugar a la "certificación continua". Contiene talleres sobre riesgo empresas y productos de leasing, factoring y comercio exterior.
- **Cumplimiento normativo, ética y negocio financiero:** Para asegurar que todos los colaboradores tengan el conocimiento requerido para llevar a cabo sus funciones dentro del marco regulatorio de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y la normativa del Código de Conducta corporativo, BBVA Chile creó siete cursos de carácter obligatorio en este ámbito. Su finalidad es alinear las acciones de los colaboradores con la cultura que promueve el Grupo.
- **Forma-T:** En 2015 continuó la ejecución del programa global Forma-T, "La Aventura de Explorar", el que busca: 1) mejorar la calidad de servicio y experiencia del cliente; 2) potenciar el conocimiento y 3) aumentar la productividad. La iniciativa logró una participación cercana a los 2.000 empleados.



Desarrollo y Evaluación de Desempeño

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

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

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

- **Muy destacado:** Se trata de personas que realizan un aporte excepcional.

- **Destacado:** Desempeño excelente.
- **Bueno:** Desempeño por encima del estándar de su función.
- **Normal:** Desempeño acorde con la función que se realiza.
- **Regular:** Desempeño inferior al estándar de la función.
- **Inadecuado:** Desempeño desajustado con las funciones del cargo.

En este proceso participan todos los colaboradores con contrato indefinido y que tengan al menos seis meses de antigüedad en la empresa a la fecha de la evaluación. La información que se obtiene de este proceso es una referencia importante para la toma de decisiones en el resto de los aspectos contemplados en la política de Recursos Humanos (retribución, desarrollo, promoción, etc.), así como para las acciones de reconocimiento interno

Proceso de Evaluación de Desempeño 2015	Número de empleados
Colaboradores evaluados	3.349
Colaboradores sin evaluar	254
Participantes en el proceso	3.603

Alcance: Grupo BBVA Chile (no considera empleados con menos de 6 meses en la empresa).

Diversidad y conciliación

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

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

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

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

Compensación y Remuneración

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

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

A través de un proceso de revisión salarial que se efectúa todos los años en abril, BBVA Chile y sus empresas filiales reajusta las rentas y los bonos de sus trabajadores. En esta actualización se contemplan factores como el IPC y la calificación del empleado en el proceso de catalogación.

Condiciones Laborales

Clima laboral

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

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

En este marco, durante 2015 BBVA Chile fue reconocido por tercer año consecutivo como una de las mejores empresas para trabajar en Chile (más información en www.greatplacetowork.cl).

Beneficios

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

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

días viernes para los empleados de BBVA Chile y la salida a las 14 horas para quienes están de cumpleaños.

Para fortalecer la gestión en este ámbito, BBVA Chile está diseñando un programa de calidad de vida denominado BBVA MÁS que a partir de 2016 incluirá las siguientes iniciativas:

- **Momentos para ti:** Cuatro medios días libres al año con el objetivo que cada empleado cuente con un tiempo extra para hacer desde trámites hasta la celebración de eventos importantes en familia.
- **Fondos Concursables:** Financiamiento de hasta \$1 millón para 30 proyectos -culturales, deportivos ó artístico-propuestos por los mismos colaboradores.
- **Viaja y Especialízate:** 3 meses anuales sin goce de sueldo a quienes accedan a cursos de perfeccionamiento en el extranjero.
- **Celebramos juntos:** Calendario de fechas especiales, significativas para todos, dando espacio a que puedan ser celebradas en conjunto, como el día del padre, de la madre o el "Mini BBVA".
- **Beneficios:** Son todos aquellos beneficios de carácter económico que complementan y mejoran las remuneraciones que reciben los colaboradores. En este ámbito también se incluyen los convenios suscritos con destacadas universidades y escuelas de negocio del país que permiten a los colaboradores acceder con descuentos a programas de postgrado. Además, para una gestión expedita de sus finanzas personales, la organización ha puesto a disposición de sus empleados un servicio especial llamado "Banca Gente BBVA", a través del cual los colaboradores pueden realizar transacciones, consultas y requerimientos, contactando a los ejecutivos de cuenta de forma directa o por correo electrónico, chat, teléfono, sitio web corporativo o aplicaciones especiales para tal efecto.

- Deporte y recreación: Entre las principales acciones en este ámbito destacan la Corrida Solidaria Grupo BBVA-Hogar de Cristo, cuya recaudación se destina a la Fundación Hogar de Cristo, y la Liga BBVA de Fútbol Siete, torneo que convoca a las diversas unidades del Grupo BBVA en Chile.

Mi BBVA

Con el fin de que los colaboradores del Grupo BBVA se beneficien de las ventajas y la calidad de servicio que implica ser cliente del Banco, se ha desarrollado una oferta de valor especialmente pensada en los empleados a través del programa Mi BBVA.

Por su intermedio, se les brindan productos con condiciones preferenciales y servicios especiales que incluyen ejecutivos de cuentas que asesoran a los colaboradores en sus decisiones financieras; ejecutivos telefónicos capacitados y disponibles para atender sus requerimientos y canales remotos que apoyan su autogestión.

Entre otras cosas, el programa contempla una oferta integral que cubre todas las necesidades a través de una oferta Multiproductos: cuenta corriente empleados sin costo de mantenimiento mensual, créditos de consumo, créditos hipotecarios, tarjeta de crédito, inversiones y seguros.

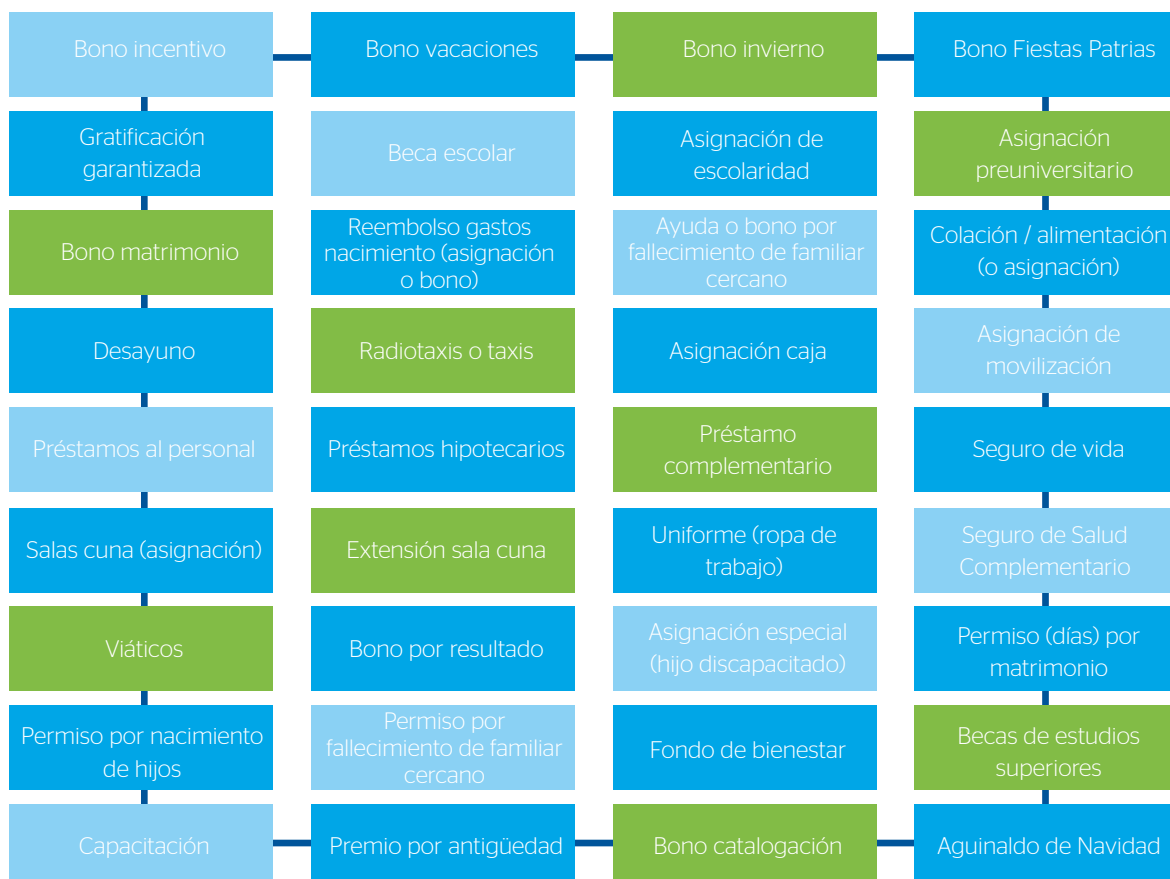
Salud y Seguridad

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

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

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

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



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

- **Seguro complementario de salud:** las empresas del Grupo BBVA en Chile ponen a disposición de sus empleados un seguro de salud complementario, que es de suscripción voluntaria y con copago vía descuento por planilla en función de la cantidad de beneficiarios.

Representación sindical y resolución de conflictos

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

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

BBVA sostiene un calendario anual de reuniones con sus sindicatos. A fines de 2015, los principales sindicatos constituidos en las empresas que conforman el Grupo BBVA en Chile eran los siguientes:

Sindicato	Descripción	Contrato Colectivo
Sindicato BBVA Chile	Cuenta con 1.423 personas sindicalizadas, equivalente al 51% de sindicalización.	Convenio colectivo vigente hasta el 30 de noviembre de 2018.
Sindicato BBVA Comercializadora	Cuenta con 358 personas sindicalizada, equivalente al 65% de sindicalización.	Convenio colectivo vigente hasta 31 de diciembre de 2017.

Durante 2015 no se registraron huelgas o paralizaciones superiores a siete días.

Voluntariado

El Grupo BBVA valora y promueve la participación de sus colaboradores en proyectos a favor de la comunidad, organizados por el Voluntariado Corporativo. En este ámbito, Durante el ejercicio 2015 se efectuaron cuatro de estas acciones, todas promocionadas por empleados a través del programa interno BBVA Solidario (iniciativa que permite postular proyectos sociales junto a entidades sin fines de lucro para brindar oportunidades a personas en situación vulnerable).

En total, a lo largo del año 73 colaboradores participaron en acciones de voluntariado, dedicando a estas actividades un total de 20 horas.

Proveedores



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

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

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

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

Durante el ejercicio 2015, la mayoría de las compras realizadas en el país por la compañía correspondieron a empresas de carácter local.

En cuanto a la cadena de suministro, la adquisición de bienes y las contrataciones de servicios se rigen por los Principios de Aplicación a los Intervinientes en el Proceso de Aprovisionamiento (IPA), que recupera las directrices recogidas en el Código de Conducta y afecta a todos los involucrados en el proceso de aprovisionamiento del Grupo BBVA.

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

En 2015 no hubo cambios significativos en la estructura de la cadena de suministro. Tampoco en la localización de los proveedores de otras áreas.

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

Homologación de proveedores

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

Durante 2015 se sometieron a este sistema de certificación interno (homologación) un total de 201 empresas, de las cuales 197 lo superaron satisfactoriamente al cierre de año.

Como parte de este sistema de homologación, los proveedores deben complementar un cuestionario que permite al Grupo BBVA conocer en detalle los distintos aspectos de la gestión de estas empresas. Desde el año 2012, la compañía incorporó a esta encuesta un apartado especial referido a las prácticas responsables que aplican los proveedores a su desempeño social, económico y ambiental.

Cabe consignar que antes de someterse a este mecanismo de homologación, todos los proveedores son objeto de una acuciosa revisión por parte de la Gerencia de Riesgos de BBVA, cuyo objetivo es verificar sus antecedentes generales, su nivel de solvencia financiera y su historial de cumplimiento en todas las materias normativas que les son aplicables.

Homologación de proveedores			
Año	Proveedores que iniciaron el proceso	Proveedores que superaron el proceso	Proveedores rechazados
2013 (*)	86	82	4
2014 (*)	194	193	1
2015	201	197	4

El proceso de homologación rige para aquellos proveedores con un contrato cuya vigencia sea de un año o más, y para aquellos sin contrato que tengan recurrencia a través del tiempo y cuya facturación anual con el Grupo BBVA en Chile supere los 50 millones de pesos.

Nota (*): Los valores 2013 y 2014 no incluyen cifras de AFP Provida como en períodos anteriores por cuanto en el periodo analizado esta empresa dejó ser parte del Grupo BBVA en Chile.

Global Procurement System(GPS)

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

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

Sociedad



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

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

Educación y acción social

Entre las acciones destacadas de 2015 relacionadas con educación y acción social figuran las siguientes:

- **Apoyo a formación en postgrado:** Desde el año 2006 BBVA Chile beca al mejor postulante y aporta al financiamiento del Magister de Periodismo de la Pontificia Universidad Católica y el diario El Mercurio. Este postgrado tiene como objetivo profundizar la formación teórica y práctica del periodismo.
- **Formación integral de jóvenes universitarios:** BBVA Chile contribuyó a la realización del programa “Vida

Universitaria” de la Universidad de los Andes, cuyo propósito es fomentar los intereses y capacidades de los estudiantes más allá de lo académico a través de actividades culturales, artísticas, deportivas, de innovación, emprendimiento, voluntariado y responsabilidad social.

- * **Ruta BBVA:** Es un programa formativo que combina educación, cultura y aventura. Proporciona a jóvenes de 16 y 17 años, de todo el mundo, seleccionados a través de un concurso previo de trabajos, la oportunidad de descubrir la dimensión geográfica, histórica y humana de América Latina y Europa. Durante su edición 2015, este programa

visitó Colombia y España y contó con la participación de cuatro estudiantes chilenos: Heidi Bottcher de Puerto Varas, Vinka Victoria Castaño de Vitacura, Sofía Eluani de Providencia y Valentina Fuentes de Antofagasta. Ellos formaron parte de una expedición internacional de más de 170 jóvenes.

- **Acciones Pro Bono:** La Fiscalía de BBVA Chile mantiene un convenio con la Fundación Pro Bono y la Corporación de Ayuda al Niño Quemado (Coaniquem) para brindar asesoría legal gratuita a esta última entidad, frente a las diversas necesidades jurídicas que el cumplimiento de su funciones pueda requerir.
- **Carrera Solidaria:** Las empresas del Grupo BBVA en Chile en alianza con el Hogar de Cristo organizan anualmente una corrida solidaria en favor de los preescolares de escasos recursos. En 2015 se realizó la novena versión de esta competencia en Santiago con una participación total de 5.000 personas.

Innovación

Durante 2015, las empresas del Grupo BBVA en Chile continuaron con su política de apoyo a la innovación y el emprendimiento a través de la cuarta convocatoria del programa "Innova BBVA", con el cual se busca incentivar iniciativas que aporten soluciones de alto valor para los clientes e impulsar el desarrollo de nuevos negocios digitales. En su última edición participaron más de 40 startups locales, principalmente del mundo fintech, y durante el proceso de selección trabajaron más de 30 ejecutivos del Banco junto a las startups para proponer soluciones que se explorarán en 2016.

Adicionalmente, se incentivó la participación de startups locales en el programa de innovación abierta del Grupo BBVA a nivel global, Open Talent, que busca apoyar el desarrollo de proyectos innovadores de base tecnológica en las diferentes

geografías. Consecuentemente, 27 empresas chilenas participaron en la edición Latinoamericana de este programa, de las cuales cinco llegaron a ubicarse entre las 15 finalistas. Las startups chilenas Destácame y Bitnexo resultaron ganadoras del concurso.

BBVA Chile también participó en diversos eventos ligados a la innovación y organizó -en alianza con el diario "El Mercurio"- la tercera edición de Meetlatam, uno de los eventos locales más importantes en materia de emprendimiento e innovación. Al encuentro -que incluyó una feria de 70 stands de organismos y startups ligadas al ecosistema del emprendimiento- asistieron 25 conferencistas, entre los que destacaron Alvy Ray Smith (uno de los fundadores de Pixar), Konstantin Guericke (creador de LinkedIn) y Chris Barton (uno de los fundadores de Shazam).

Medio Ambiente

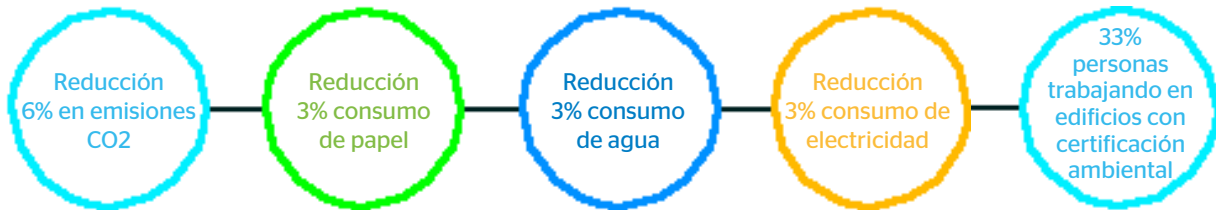
El Grupo BBVA ha diseñado una política medioambiental vigente en todas sus operaciones a nivel global, cuya finalidad es equilibrar, desde la perspectiva del desarrollo sustentable, las dimensiones económica, social y ambiental de la gestión corporativa, e incorporar los criterios ambientales en todas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

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



Plan Global de Ecoeficiencia

Desde 2013 y hasta 2015 el Grupo BBVA aplicó un plan global de ecoeficiencia, a través del cual se buscó en todas las geografías, reducir a través de metas específicas y públicas sus consumos de energía, agua y papel, así como disminuir sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), sustancias que son consideradas como las principales causantes del cambio climático.



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

- **Nueva torre corporativa:** La nueva torre corporativa de BBVA Chile -ubicada en avda. Costanera Sur 2710, Las Condes - Santiago, de 23 pisos y que alberga a contar de enero de 2015 a aproximadamente 1.600 empleados de áreas centrales- cuenta con un moderno diseño que permite un mejor aprovechamiento de la luz natural y del sistema de aire acondicionado. Además posee sensores de movimiento y luminarias de bajo consumo; estanques de doble cámara en sanitarios para reducir gasto de agua; y dispositivos de control horario y homologación de termostatos.
- **Red de sucursales:** BBVA Chile cuenta con sistemas para programar los circuitos de alumbrado en letreros y zonas 24 horas. En cuanto a climatización, la arquitectura de algunas oficinas incorpora equipos a demanda que permiten reducir en 30% el gasto eléctrico.

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

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

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

- **Reciclaje:** En línea con su política de protección del medio ambiente, BBVA Chile mantiene desde 2010 un plan de reciclaje cuyo objetivo es aportar a la conservación del entorno a través de la reutilización de este material. El programa funciona en todos los edificios centrales del Grupo.
- **Formación y sensibilización:** En 2015 BBVA Chile se sumó nuevamente a esta iniciativa mundial impulsada por el Fondo Mundial para la Naturaleza (World Wild Life Found) con el objetivo de reducir las emisiones de dióxido de carbono (CO2) y promover un modelo de vida sostenible y respetuoso con el ecosistema. En esta versión, el Banco contribuyó apagando las luminarias de sus edificios centrales ubicados en La Bolsa 87, Bandera 287 y Huérfanos 1234 e invitó a sus empleados a sumarse junto a sus familias desde sus hogares.

Desempeño ambiental del Grupo BBVA en Chile			
Ámbito	2014	2015	Diferencia 2015/2014
Consumo de Papel			
Consumo de papel	272.234 kg	274.509 kg	2.275 kg
Consumo de papel amigable con el medio ambiente	272.000 kg	274.085	2.085 kg
Consumo de Energía			
Consumo directo de energía (gas natural)	7.007 m3	7.884 m3	877 m3
Consumo directo de energía (gasóleo)	625 lt	-	-625 lt
Consumo eléctrico	13.809.336 kWh	11.937.491 Kwh	-1.871.845 Kwh
Consumo de Agua			
Consumo de agua	148.811 m3	143.051 m3	-5.760 m3
Gestión de Residuos			
Residuos de papel gestionados	57.001 kg	60.963 kg	3.962 kg
Residuos electrónicos gestionados	8.519 kg	3.750 kg	-4.769 kg
Residuos informáticos gestionados	-	-	-
Viajes en Avión			
Viajes en avión	8.196.883 km	12.292.352 km	4.095.519 km
Videoconferencias			
Videoconferencias	735 unidades	664 unidades	-71 unidades

Alcance: BBVA Chile.

- Los consumos 2015 de agua y electricidad incluyen valores estimados.
- Consumo de agua: A partir de 2013 en aquellas oficinas en las que no se dispone de reporte de consumo, y que en periodos anteriores se calificaba con valor cero, comenzó a realizarse una estimación en base a al consumo de un grupo de sucursales de referencia de similar superficie.

Cálculo de emisiones de CO2				
	Factor de conversión	Cantidad 2015	Emisiones CO2(ton) 2015	Emisiones CO2(ton) 2014
Electricidad (wh/h)	0,357	11.937.491	4.261,7	4.929,9
Gas Natural (m3)	2,19	7.884	17,3	15,3
Gasoil (lt)	2,74	0	0	1,7
Total Viajes Avión		12.292.352		
Km avión tramos < 500 km	0,18	14.570	2,62	6,9
Km avión tramos 500 - 1600 km	0,15	1.005.283	150,79	144,3
Km avión tramos > 1600 km	0,11	11.272.499	1.240,0	791,5
Total Emisiones CO2 (toneladas)			5.672,3	5.889,6

Alcance: BBVA Chile.

Notas:

- (1) Gas natural: Al igual que en años anteriores, Incluye sólo consumo de oficinas de BBVA Chile en la ciudad de Punta Arenas, que es la única zona donde se utiliza este combustible para calefacción.
- (2) Factores de conversión para cálculos de emisiones de CO2 de acuerdo a Guía Corporativa de Indicadores Ambientales de BBVA.

• Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero, GEI (gas natural y gasoil):	173 (t)CO2
• Emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero, GEI (consumo eléctrico):	4.261,7 (t)CO2
• Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero, GEI (viajes en avión):	1.393,39 (t)CO2

Criterios y estándares de la información

Este es el noveno Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, Informe de Banca Responsable en su nueva denominación a partir de 2015, que publica de forma consecutiva el Grupo BBVA Chile.

Su contenido da cuenta del desempeño social, ambiental y económico de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile ("BBVA Chile") y sus sociedades filiales: BBVA Asesorías Financieras S.A., BBVA Corredores de Bolsa Limitada, BBVA Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A., BBVA Asset Management Administradora General de Fondos S.A., BBVA Corredora Técnica de Seguros Limitada y BBVA Factoring Limitada. Además de las empresas BBVA Inversiones Chile S.A., BBVA Seguros de Vida S.A., BBVA Comercializadora Limitada, BBVA Servicios Corporativos Limitada, Forum Servicios Financieros S.A., Forum Distribuidora S.A., Ecasa S.A. y BBVA Procurement Services durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre del mismo año.

De manera de facilitar la contextualización y comparación de su información, este reporte considera además en algunos de sus capítulos cifras y resultados correspondientes a la gestión corporativa de los años 2013 y 2014. Si en algún caso han existido modificaciones de los datos históricos debido a cambios en los indicadores o en su alcance, se acompaña la explicación respectiva.

La principal novedad del reporte correspondiente al 2015 es la adaptación del contenido a la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative (GRI) con la opción esencial "de conformidad".

La determinación de los aspectos materiales para 2015 se realizó a partir de una serie de análisis destinados a conocer en

dónde se debe focalizar los esfuerzos para aportarles valor. Con este propósito, las empresas del Grupo BBVA en Chile se apoyaron en las herramientas de escucha y diálogo con los grupos de interés y el manual de aplicación de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4, de Global Reporting Initiative (GRI).

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

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

Rigor y Verificación

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

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

Progresos 2015 y Objetivos 2016

ÁMBITO	OBJETIVOS 2015	PROGRESOS 2015	OBJETIVOS 2016
POLÍTICA Y SISTEMA DE GOBIERNO DE BANCA RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento regular del Comité de Banca Responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Banca Responsable funcionó de manera regular como parte del Comité de Dirección de BBVA Chile. 	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento regular del Comité de Banca Responsable.
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la verificación del Informe Anual de Banca Responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> • En 2015 se volvió a verificar el Informe Anual de Banca Responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la verificación del Informe Anual de Banca Responsable.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar midiendo prioridades y percepciones de empleados, clientes y de la opinión pública, de manera de integrar sus expectativas en la gestión de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • En 2015, las empresas del Grupo BBVA en Chile aplicaron una serie de estudios para recoger la percepción de sus grupos de interés. Entre ellos están las encuestas de Reputación Interna y Externa, la encuesta GPTW y la encuesta PROhumana sobre prácticas de RSE. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar midiendo prioridades y percepciones de empleados, clientes y de la opinión pública, de manera de integrar sus expectativas en la gestión de la empresa.
	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la difusión entre los empleados de las actuaciones en Banca Responsable, usando como canal troncal la Intranet. 	<ul style="list-style-type: none"> • En 2015, el Grupo BBVA en Chile continuó con la comunicación de acciones de Banca Responsable a través de la Intranet de libre acceso para todos sus empleados, así como mediante campañas internas, mailings corporativos y en las instancias de capacitación y retroalimentación corporativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la difusión entre los empleados de las actuaciones en Banca Responsable, usando como canal troncal la Intranet.
	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar mejorando la comunicación con todos los colectivos a través de Internet y las redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Grupo BBVA y sus empresas en Chile continuaron potenciando su comunicación con sus grupos de interés a través de sus cuentas en Twitter (@BBVABancaRespCL) y Facebook (www.facebook.com/BancaParaTodosChile), y del sitio www.chile.bancaresponsable.com 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar mejorando la comunicación con todos los colectivos a través de Internet y redes sociales.
IMPACTO EN LA SOCIEDAD: TCR, EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> • Avanzar en la transparencia de la información, generando instancias de comunicación a clientes en un transparente, claro y responsable (TCR). 	<ul style="list-style-type: none"> • Durante 2015 se trabajaron cuatro iniciativas TCR: fichas de productos en un lenguaje claro y sencillo para que el cliente pueda tomar decisiones informadas; revisión de los contratos de productos para incorporar en éstos un lenguaje más fácil de entender; se estableció un compromiso para que los servicios digitales cumplan con estándares TCR; y se estableció un documento formal para garantizar una publicidad TCR. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar avanzando en una comunicación TCR.

ÁMBITO	OBJETIVOS 2015	PROGRESOS 2015	OBJETIVOS 2016
	<ul style="list-style-type: none"> Llevar adelante programas de educación financiera para jóvenes, trabajadores de empresas y pymes. 	<ul style="list-style-type: none"> Durante 2015 se desarrollaron programas de educación financiera para jóvenes entre 14 y 17 años; trabajadores de empresas en convenio con el banco y pequeñas y medianas empresas, beneficiando a un total de 8.393 personas. 	<ul style="list-style-type: none"> Llevar adelante programas de educación financiera para trabajadores de empresas y pymes, que les permitan tomar mejores decisiones financieras y dirigir con éxito sus negocios.
	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar el impacto y cobertura de los servicios de Fundación Microfinanzas BBVA. 	<ul style="list-style-type: none"> En Chile, la Fundación Microfinanzas BBVA a través de Fondo Esperanza y Emprende Microfinanzas apoyó a 112.709 emprendedores, el 82% de los cuales son mujeres. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener impacto y cobertura de los servicios de Fundación Microfinanzas BBVA.
RIESGOS SOCIALES, AMBIENTALES Y REPUTACIONALES	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la aplicación de los Principios del Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> En 2015, BBVA Chile analizó cinco proyectos sobre la base de los Principios del Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la aplicación de los Principios del Ecuador.
GESTIÓN RESPONSABLE DE CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con mejoras en canales automatizados y digitales. 	<ul style="list-style-type: none"> En el marco de su transformación digital BBVA Chile implementó en 2015 un modelo orientado a ofrecer a sus clientes la mejor experiencia a través de los diversos canales disponibles (físicos y digitales) y posicionar la oferta digital como parte fundamental de la propuesta de valor. Lo anterior se tradujo en una serie de avances en la red de cajeros automáticos Banco Fácil, sitio web, banca móvil y medios de pago. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con mejoras en canales automatizados y banca digital.
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con mejoras en la experiencia y servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> En 2015 se puso especial énfasis en revisar la experiencia de servicio y rediseñar el modelo de atención, con el objetivo que los clientes elijan a BBVA Chile como su banco principal. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación en sucursales de nuevas fichas de productos y contratos legales de planes de cuenta corriente en un lenguaje claro, sencillo y estructurado para una fácil comprensión por parte de los clientes.
GESTIÓN RESPONSABLE DEL EQUIPO	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con las mejoras en la medición del Great Place To Work (GPTW). 	<ul style="list-style-type: none"> El Grupo BBVA Chile fue reconocido en GPTW 2015 como una de las mejores empresas para trabajar en Chile, ocupando el lugar 48. Esto implicó un retroceso respecto al lugar 35 obtenido en el año precedente. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar en la medición del Great Place To Work (GPTW).

Progresos 2015 y Objetivos 2016

ÁMBITO	OBJETIVOS 2015	PROGRESOS 2015	OBJETIVOS 2016
	<ul style="list-style-type: none"> Seguir potenciando la formación de la plantilla. 	<ul style="list-style-type: none"> En 2015 los empleados de las empresas del Grupo BBVA en Chile accedieron a un total de 218.983 horas de formación, equivalente a 46,28 horas promedio anuales por empleado. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguir potenciando la formación.
GESTIÓN RESPONSABLE DE PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> Maduración de las variables revisadas en los cuestionarios de homologación para que en ejercicios sucesivos representen una parte de la calificación otorgada a los proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Pendiente 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con proceso de homologación de proveedores.
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con proceso de homologación de proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Durante 2015, 201 empresas se sometieron al proceso de homologación de proveedores. De este total 197 lo superaron satisfactoriamente. 	<ul style="list-style-type: none"> Integrar a BBVA Chile al portal global para proveedores que está desarrollando el área de Global Procurement. Esta plataforma es un elemento clave para conseguir la transparencia de las operaciones y cumplimiento de los plazos de pago a proveedores.
SOCIEDAD: EDUCACIÓN Y MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento al Plan Global de Ecoeficiencia (PGE). 	<ul style="list-style-type: none"> En 2015 se realizó un seguimiento de los principales indicadores y objetivos considerados en el PGE. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el seguimiento de los indicadores ambientales.
	<ul style="list-style-type: none"> Verificar los avances en cada uno de los objetivos trazados en el nuevo PGE. 	<ul style="list-style-type: none"> En 2015 verificaron los avances en cada uno de los objetivos trazados en el PGE. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con programas de apoyo a la educación e innovación.
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con programas de apoyo a la educación e innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> En 2015 BBVA mantuvo su apoyo a iniciativas de formación como el Magister de Periodismo de la Pontificia Universidad Católica y el diario El Mercurio; y al programa "Vida Universitaria" de la Universidad de los Andes. 	
		<ul style="list-style-type: none"> Durante 2015, BBVA en Chile continuó con su política de apoyo a la innovación y el emprendimiento a través de la cuarta convocatoria del programa "Innova BBVA" en el cual participaron más de 40 startups locales; también organizó -en alianza con el diario "El Mercurio"- la tercera edición de Meetlatam. 	

Informe de Revisión Independiente del IARC 2014 de las Empresas del Grupo BBVA en Chile

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

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Banca Responsable 2015 de Grupo BBVA Chile:

Alcance

- ✓ Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores del Informe de Banca Responsable 2015 con lo establecido en la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad GRI en su versión G4 en cuanto al perfil de la organización e indicadores materiales surgidos del proceso de materialidad realizado por la compañía en torno a los criterios establecidos en la guía GRI-G4, relacionados a las dimensiones Económica, Social y Ambiental.
- ✓ El alcance de la revisión considera a las empresas del Grupo Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) en Chile: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile (BBVA Chile) y sus sociedades filiales: BBVA Asesorías Financieras S.A, BBVA Corredores de Bolsa Limitada, BBVA Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A., BBVA Asset Management Administradora General de Fondos S.A., BBVA Corredora Técnica de Seguros Limitada y BBVA Factoring Limitada; además de las empresas BBVA Inversiones Chile S.A., BBVA Seguros de Vida S.A., BBVA Comercializadora Limitada, BBVA Servicios Corporativos Limitada, Forum Servicios Financieros S.A., Forum Distribuidora S.A., Ecasa S.A. y BBVA Procurement Service.

Estándares y procesos de verificación

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

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

- ✓ Reunión con el área de Comunicaciones Externas y Responsabilidad Social de Grupo BBVA Chile, la que lideró el proceso de materialidad.
- ✓ Reuniones con las áreas responsables de generar la información para el Informe de Banca Responsable 2015.
- ✓ Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Banca Responsable 2015 a los recomendados en la Guía GRI-G4 y comprobación que los indicadores verificados incluidos en este Informe se corresponden con los protocolos establecidos por dicho estándar y que se justifican los indicadores no aplicables o no materiales.
- ✓ Comprobación, mediante pruebas de revisión, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI-G4 incluidos en el Informe de Banca Responsable 2015, y su

adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Grupo BBVA Chile.

Conclusiones

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

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

- ✓ Respecto de los indicadores verificados podemos afirmar que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Banca Responsable 2015 de Grupo BBVA Chile no ha sido elaborado de acuerdo con la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative en su versión G4 en los aspectos señalados en el alcance.

Responsabilidades de la Dirección de Grupo BBVA Chile y de Deloitte

- La preparación del Informe de Banca Responsable 2015, así como el contenido del mismo es responsabilidad de Grupo BBVA Chile, el que además es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Grupo BBVA Chile, de acuerdo a los términos establecidos en la Carta de Compromiso.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la IFAC.
- Las conclusiones de verificación realizadas por Deloitte son válidas para la última versión de Reporte en nuestro poder, recibida con fecha 26/10/2016.
- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable, por lo que no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Banca Responsable 2015 de Grupo BBVA Chile.



Fernando Gaziano Perales.
Socio

Octubre 26, 20156

Indicadores GRI

Contenidos básicos generales GRI G4

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	VERIFICACIÓN	PÁGINA
Estrategias y análisis				
G4-1	Carta del Presidente		✓	3, 4
Perfil de la Organización				
G4-3	Nombre de la organización		✓	2, 6, 10, 11
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización		✓	6
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización		✓	6
G4-6	Número de países en donde opera la organización y países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.		✓	5, 6
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica		✓	7
G4-8	Mercados servicios (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).		✓	5, 6
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando las cifras más destacadas de su gestión.		✓	8
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).		✓	37 - 40
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		✓	46
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.		✓	47, 48
G4-13	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.		✓	A contar de enero 2015 la casa matriz de BBVA Chile opera en su nuevo edificio corporativo en Av. Costanera Sur 2710, torre A.
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.		✓	50 - 52
G4-15	Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.		✓	20
G4-16	Lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.		✓	20
Aspectos Materiales y Cobertura				
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.		✓	6 - 11
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.		✓	21 - 26
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.		✓	24, 25
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.		✓	21 - 26
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.		✓	21 - 26
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.		✓	53
G4-23	Cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.		✓	53

Participación de los Grupos de Interés				
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.		✓	21
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.		✓	21
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.		✓	21 - 26
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.		✓	21 - 26
Perfil de la Memoria				
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).		✓	2
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).		✓	53
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).		✓	53
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.		✓	63
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.		✓	53
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.		✓	57, 58
Gobierno				
G4-34	Estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.		✓	16, 17
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.		✓	16, 17
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.		✓	16, 17, 22, 23
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.		✓	16, 17
Ética e Integridad				
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.		✓	19, 20
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.		✓	18 - 20, 22
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.		✓	18

Contenidos básicos específicos GRI G4

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	OMISIÓN	VERIFICACIÓN	PÁGINA
CATEGORÍA: ECONOMÍA				
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Contribución al desarrollo de las sociedades locales.		✓	49, 50
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Inclusión financiera.		✓	29, 30
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Acción social.		✓	49, 50
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Educación Financiera.		✓	28, 29
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Solvencia y gestión financiera.		✓	8 Más información ver memoria financiera págs. 46 - 52
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Compras / outsourcing responsable.		✓	47, 48
Desempeño Económico				
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.		✓	11
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno.		✓	11
Consecuencias Económicas Indirectas				
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.		✓	28, 29, 46, 49, 50
CATEGORÍA MEDIO AMBIENTE				
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Ecoeficiencia y Medio Ambiente.		✓	50 - 52
Materiales				
G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.		✓	52
Energía				
G4-EN3	Consumo energético interno.		✓	52
G4-EN6	Reducción del consumo energético.		✓	52
Agua				
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.		✓	52
Emisiones				
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).		✓	52
Efluentes y Residuos				
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.		✓	52
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL, PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Calidad del Empleo.		✓	44
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Formación y desarrollo del talento.		✓	41, 42
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Política de remuneración de altos directivos y consejo de administración.		✓	40 Para más información ver www.bbvva.cl/fbin/multi/Fundamentos_Junta_de_Accionistas_2015_tcm1106-510481.pdf
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Diversidad y Conciliación.		✓	43
Empleo				
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.		✓	38
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.		✓	44 - 46

Capacitación y Educación				
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.		✓	42
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.		✓	43
DERECHOS HUMANOS				
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Respeto a los Derechos Humanos.		✓	20
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Respeto a los derechos de los empleados.		✓	20, 37
No Discriminación				
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.		✓	No se detectaron sentencias o resoluciones que hayan acogido demandas instadas por empleados relacionadas con actitudes de discriminación.
Mecanismo de reclamación en materia de Derechos Humanos				
G4-HR12	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.		✓	En el año 2015 no se registraron quejas vinculadas con DDHH.
SOCIEDAD				
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Cumplimiento de la normativa fiscal.		✓	18 - 20
Cumplimiento Regulatorio				
G4-SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		✓	Durante el ejercicio 2015 no se registraron multas ni sanciones relevantes por incumplimiento de leyes o normativas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o en el suministro y el uso de productos y servicios de las empresas del Grupo BBVA en Chile.
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Prácticas de comunicación y comercialización.		✓	28
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Digitalización.		✓	32
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Calidad de atención/servicio al cliente.		✓	31, 32
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Seguridad, privacidad y protección del cliente.		✓	19, 32, 33
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Prevención de blanqueo de capitales / financiación de actividades terroristas.		✓	19
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Financiación social y medioambientalmente responsable.		✓	35
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Productos con buena relación calidad/precio.		✓	28
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Atención a clientes en situación de dificultad.		✓	29, 30
G4-DMA	Enfoque de Gestión: Respuesta a la demanda de crédito de la sociedad.		✓	8, 35
Salud y Seguridad de los Clientes				
G4-PRI	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.		✓	19
Etiquetado de los Productos y Servicios				
G4-PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.		✓	28
Cumplimiento Regulatorio				
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.		✓	Durante el ejercicio 2015 no se registraron multas ni sanciones relevantes por incumplimiento de leyes o normativas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o en el suministro y el uso de productos y servicios de las empresas del Grupo BBVA en Chile.



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

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

www.bbva.cl
www.forum.cl

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

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

adelante.