



OPINIÓN DE SEGUNDAS PARTES¹ SOBRE EL CARACTER SOSTENIBLE DEL BONO SOCIAL DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN LOS HÉROES²

23 de octubre del 2018

ALCANCE

Vigeo Eiris ha sido designado para proporcionar una opinión independiente sobre las credenciales de sostenibilidad y la gestión responsable de la emisión del Bono Social (el "Bono") propuesto por la Caja de Compensación Los Héroes ("Caja Los Héroes" o el "Emisor") para financiar y refinanciar créditos sociales de consumo. Nuestra opinión se elabora de acuerdo con nuestra metodología exclusiva de evaluación ambiental, social y de gobernanza (ASG), y de acuerdo con los procedimientos voluntarios de los Principios de los Bonos Sociales ("SBP" por sus siglas en inglés).

Esta opinión se basa en la evaluación de dos componentes:

- 1) **Emisor:** hemos evaluado el desempeño ASG del emisor, y su implicación en controversias ASG y en actividades controvertidas.
- 2) **Emisión:** hemos evaluado la consistencia del uso de los fondos del Bono, su contribución a la sostenibilidad y su alineamiento con los Principios los Bonos Sociales.

Nuestras fuentes de información provienen de nuestra base de datos de calificación ASG, del emisor, de la prensa y de las partes interesadas; complementadas por entrevistas, llevadas a través de un sistema de teleconferencias y en las oficinas de Caja Los Héroes en Santiago, Chile. Vigeo Eiris ha llevado a cabo su diligencia debida del 18 de julio al 23 de octubre del 2018.

Pudimos tener acceso a todos los documentos apropiados y hablar con todas las personas solicitadas. Confirmamos que la información proporcionada permite establecer nuestra opinión con un nivel razonable de garantía sobre su relevancia, precisión y fiabilidad.

VIGEO EIRIS' OPINION

Vigeo Eiris considera que el Bono Social propuesto para ser emitido por Caja Los Héroes está alineado con los Principios de Bonos Sociales.

Expresamos una garantía razonable³ (nuestro más alto nivel de garantía) sobre los compromisos del Emisor y la contribución del Bono a la sostenibilidad.

- 1) **Emisor:** (véase Parte I)
 - ▶ Vigeo Eiris tiene una garantía razonable sobre el desempeño ASG del Emisor: tenemos una garantía razonable sobre el desempeño de Caja Los Héroes en el pilar Social y el de Gobernanza, mientras que tenemos una garantía débil sobre el desempeño en el pilar de Medio Ambiente. Sin embargo, cabe mencionar que los riesgos ambientales no son materiales para la actividad del Emisor.
 - ▶ Caja Los Héroes se enfrenta a dos controversias relacionadas al campo de Comportamiento Empresarial, a saber, en el criterio de Relaciones Responsables con Clientes. La gravedad de los dos casos en cuestión se considera significativa. La capacidad de respuesta de Caja Los Héroes es considerada como reactiva: el Emisor ha informado de forma detallada sobre su posición frente a las dos controversias.
 - ▶ Caja Los Héroes no está implicada en ninguna de las 15 actividades controvertidas analizadas por nuestra metodología: Alcohol, Bienestar Animal, Productos Químicos objeto de Preocupación, Armas de Fuego Civiles, Industria de Combustibles Fósiles, Carbón, Arenas Bituminosas, Juegos de Azar, Ingeniería Genética, Préstamos a Tasa de Interés Alta, Actividades Militares, Energía Nuclear, Pornografía, Medicina Reproductiva y Tabaco.

¹ Esta opinión es considerada como una "Opinión de Segundas Partes" descrita por los Principios de los Bonos Sociales (Revisión Externa). www.icmagroup.org

² El Bono Social debe ser considerado como el Bono a ser potencialmente emitido y cuya emisión está sujeta a las condiciones del mercado.

³ Definición de las escalas de evaluación de Vigeo Eiris (detalles en la sección "Metodología" de este documento):

Nivel de evaluación: Avanzado, Bueno, Limitado, Débil.
Nivel de Garantía: Razonable, Moderado y Débil.

- 2) **Emisión:** Caja Los Héroes ha formalizado las principales características de su primer Bono Social a través del "Marco de Referencia Bonos Sociales". Tanto el Marco como esta Opinión de Segundas Partes estarán públicamente disponibles en el sitio web⁴ del Emisor, en línea con las buenas prácticas del mercado.

Consideramos que el Bono Social contemplado es coherente con las principales problemáticas del sector y con la misión social de Caja Los Héroes, y que contribuye a la realización de sus compromisos en cuestión de responsabilidad social (véase Parte II).

- ▶ 100% de los ingresos netos del primer Bono Social de Caja Los Héroes se utilizarán para financiar y refinanciar, en parte o en su totalidad, Créditos de Consumo Elegibles, los cuales contribuirán a un objetivo social, a saber, la inclusión financiera. El objetivo social asociado a los Créditos de Consumo Elegibles es preciso, medible y relevante.

La definición de los Créditos de Consumo Elegibles asignados a fondos de esta colocación es clara y éstos están exclusivamente dirigidos a los afiliados de Caja Los Héroes, identificados como segmentos de la población chilena con dificultad de acceso a servicios financieros, a saber, adultos mayores, mujeres, poblaciones viviendo en regiones y personas cuyo ingreso mensual es menor al salario promedio en Chile.

Los Créditos de Consumo Elegibles tienen el potencial de contribuir a seis Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, a saber, el ODS 1. Fin de la Pobreza, ODS 3. Salud y Bienestar, ODS 4. Educación de Calidad, ODS 8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico, ODS 10. Reducción de las Desigualdades y ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles.

Caja Los Héroes evaluará y cuantificará los beneficios sociales esperados.

- ▶ La gobernanza y el proceso de evaluación y selección de Créditos de Consumo Elegibles es transparente y relevante. El proceso está basado en criterios de elegibilidad explícitos.

La identificación de los riesgos ambientales y sociales asociados con los Créditos de Consumo Elegibles es buena. Se han puesto en marcha procesos y medidas apropiadas para gestionar los riesgos sociales y ambientales de todos los créditos.

- ▶ Las reglas establecidas para la gestión de los fondos han sido claramente definidas.
- ▶ Los compromisos para la publicación de informes son buenos. Los indicadores seleccionados cubren de forma completa la asignación de fondos, y los beneficios (resultados) sociales del Bono.

REVISIÓN EXTERNA

La emisión del Bono Social de Caja Los Héroes está respaldada por las siguientes revisiones externas:

- Una revisión de una consultoría, es decir, la presente "Opinión de Segundas Partes" realizada por Vigeo Eiris, como consultor en sostenibilidad, sobre el carácter sustentable del Marco del Bono, basado en los compromisos previos a la emisión y cubriendo todas las dimensiones del Bono.
- Una verificación externa: realizada por una auditoría externa para verificar el cumplimiento con todos los aspectos materiales de la asignación real de los fondos a los Créditos de Consumo Elegibles y su alineación con los criterios de elegibilidad, anualmente, hasta la asignación completa y en caso de cualquier modificación.

Esta Opinión es válida a partir de la fecha de la emisión y limitada al primer Bono Social de Caja Los Héroes.

París, 23 de octubre del 2018.

Laurie Chesné

Consultora Senior en Sostenibilidad
Directora de Servicios de Bonos Sostenibles

Adriana Cruz Félix

Consultora en Sostenibilidad

⁴ www.losheroes.cl

RESULTADOS DETALLADOS

Parte I. EMISOR

Contexto

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCFA) son corporaciones de derecho privado, con patrimonio propio y sin fines de lucro que forman parte del Sistema de Seguridad Social de Chile. Las CCFA tienen por objetivo administrar, respecto de sus afiliados, prestaciones de seguridad social.

La Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, comúnmente conocida como Caja Los Héroes fue constituida en 1955 mediante decreto supremo expedido a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y por iniciativa de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmeccánicas (Asimet).

Caja Los Héroes administra principalmente dos tipos de prestaciones de seguridad social:

- Prestaciones legales: El Estado traspasa recursos y delega a las CCFA la responsabilidad de pagar a los trabajadores los siguientes beneficios: asignación familiar, subsidio por incapacidad laboral, pago del pre y postnatal, etc.
- Prestaciones de bienestar y adicionales: beneficios privados de carácter social y familiar, como préstamos en dinero, bonos por fallecimiento, matrimonio, nacimiento, o por escolaridad, becas de estudio, convenios médicos y el uso de centros vacacionales o recreacionales.

Los beneficiarios de las prestaciones ofrecidas por Caja Los Héroes son los afiliados a ésta y existen dos tipos de afiliaciones: pensionados y trabajadores.

A la fecha, Caja Los Héroes cuenta con cerca de 940 mil afiliados, de los cuales 35 por ciento son trabajadores y 65 por ciento son pensionados.

Desempeño ASG

Dominio	Comentarios	Nivel de Garantía
Medio Ambiente	Tenemos un nivel de garantía débil sobre el desempeño en el pilar de Medio Ambiente de Caja Los Héroes. Sin embargo, cabe mencionar que los riesgos ambientales no son materiales para la actividad del Emisor. Recomendamos establecer una estrategia ambiental e implementar medidas para reducir el impacto de sus instalaciones y operaciones en el medio ambiente, desarrollar productos financieros ambientalmente responsables e integrar factores ambientales en la relación con sus socios comerciales y proveedores.	Razonable
		Moderado
		Débil
Social	Tenemos un nivel de garantía razonable sobre el desempeño en el pilar Social de Caja Los Héroes. La empresa ha publicado un compromiso formalizado de no discriminación en su Política de Gestión de Personas y ha implementado medidas extensas para prevenir la discriminación y promover la diversidad, incluyendo el monitoreo de la disparidad salarial y la opción de realizar teletrabajo. En cuanto a la protección de datos personales, Caja Los Héroes cuenta con una Política de Seguridad de la Información y un Manual de Gestión de Seguridad de la Información. A su vez, existe un Oficial de Seguridad y la empresa cuenta con un equipo y presupuesto dedicados. Caja Los Héroes ha formalizado compromisos para promover las relaciones laborales, promover el desarrollo de carrera y proteger la salud y seguridad de sus trabajadores en su Política de Gestión de Personas. Caja Los Héroes reporta medidas relevantes para abordar las temáticas analizadas, tales como evaluaciones de desempeño anuales, capacitaciones y monitoreo de indicadores en temas de salud y seguridad laboral, entre otras. Sin embargo, sólo el 43.6% de los empleados se encuentran representados en sindicatos y cubiertos por acuerdos de negociación colectiva. Caja Los Héroes se compromete a promover el desarrollo económico y social local a través de iniciativas sociales y la entrega de beneficios previsionales y sociales. Además, el Emisor se compromete a la inclusión y educación financiera en su Plan de Educación Financiera y ha implementado acciones informativas, de difusión y sensibilización en materia financiera.	Razonable
		Moderado

	<p>Caja Los Héroes se compromete a informar adecuadamente a sus afiliados y a mantener relaciones responsables con ellos. La empresa ha establecido medidas relevantes en estos aspectos, tales como herramientas de educación financiera, verificación de antecedentes de los afiliados, implementación de una encuesta de satisfacción y un sistema de manejo de quejas. En cuanto a la relación con proveedores, la empresa se limita a ser transparente en la administración de sus proveedores en su Política de Compras, monitorear algunos indicadores de pago oportuno, e incluir temas de seguridad laboral y no discriminación en sus cláusulas contractuales. Recomendamos establecer una estrategia para incorporar temas sociales en la relación con socios comerciales y proveedores, y desarrollar medidas adicionales para establecer relaciones responsables con ellos.</p>	Débil
Gobernanza	<p>Tenemos un nivel de garantía razonable sobre el desempeño en el pilar de Gobernanza de Caja Los Héroes.</p> <p>El funcionamiento del Directorio es adecuado y éste ha sido formalizado en el Código de Gobierno Corporativo y la Política de Administración de Gobierno Corporativo. El Directorio está integrado por tres representantes de los trabajadores afiliados y tres de las entidades empleadoras, por lo que ninguno tiene funciones ejecutivas en Caja Los Héroes. Los directores son elegidos cada tres años de acuerdo con reglas de votación y elección públicamente disponibles, y existe la posibilidad de reelección. Sin embargo, la diversidad de género del Directorio es limitada ya que ninguna mujer forma parte del Directorio. Las reuniones del Directorio se celebran cada mes y los directores tienen experiencia relevante a la actividad económica de Caja Los Héroes. Los temas prioritarios del sector en cuestiones de Responsabilidad Social Corporativa, tales como la protección de datos personales, y la contribución a la inclusión y a la educación financiera son abordados en las reuniones del Directorio.</p>	Razonable
	<p>Existen cuatro comités que reportan directamente al Directorio: Auditoría, Personas y Gobierno Corporativo, Riesgo y Estrategia y Beneficios Sociales. El rol tanto del Comité de Auditoría como del Comité de Riesgo es exhaustivo, sus objetivos y funciones principales están formalizadas en el Estatuto del Comité de Auditoría.</p>	Moderado
	<p>Caja los Héroes comunica de forma transparente en su Memoria Integrada Anual la remuneración a sus directores y la remuneración total del equipo ejecutivo. La remuneración variable/bonos está vinculada al desempeño económico y algunos temas de Responsabilidad Social Corporativa, sin embargo, los indicadores y objetivos no están públicamente disponibles.</p> <p>La empresa ha formalizado su compromiso para prevenir la corrupción y lavado de dinero en su Política de Prevención de Delitos y en su Código de Buenas Prácticas y de Conducta; y ha establecido medidas pertinentes tales como un canal de denuncias, auditorías internas y análisis de riesgo. Sin embargo, estas medidas no se extienden a proveedores y terceros.</p>	Débil

Controversias ASG

Caja Los Héroes se enfrenta a dos controversias relacionadas a uno de los campos analizados por Vigeo Eiris:

- Comportamiento Empresarial, a saber, en el criterio de Relaciones Responsables con Clientes.

Frecuencia: En promedio, la frecuencia de los casos es considerada aislada. Nivel más bajo de la escala de evaluación (aislada, ocasional, frecuente y persistente).

Gravedad: La gravedad de los dos casos en cuestión se considerada significativa (segundo nivel de la escala de evaluación: menor, significativa, alta y crítica) en base al análisis de su impacto tanto en la empresa como en sus grupos de interés.

Capacidad de Respuesta: La capacidad de respuesta de Caja Los Héroes es considerada como reactiva: el Emisor ha informado de forma detallada sobre su posición frente a las dos controversias.

Implicación en actividades controvertidas

Caja Los Héroes no está implicada en ninguna de las 15 actividades controvertidas analizadas por Vigeo Eiris: Alcohol, Bienestar Animal, Productos Químicos objeto de Preocupación, Armas de Fuego Civiles, Industria de Combustibles Fósiles, Carbón, Arenas Bituminosas, Juegos de Azar, Ingeniería Genética, Préstamos a Tasa de Interés Alta, Actividades Militares, Energía Nuclear, Pornografía, Medicina Reproductiva y Tabaco.

El análisis de la implicación en actividades controvertidas proporciona una base de datos para identificar la participación de empresas en actividades comerciales que están sujetas a creencias filosóficas o morales. La información no sugiere ninguna aprobación o desaprobación de su contenido por parte de Vigeo Eiris.

Parte II. EMISIÓN

Coherencia de la emisión

Consideramos que el Bono Social contemplado es coherente con las principales problemáticas del sector y con la misión social de Caja Los Héroes, y que contribuye a la realización de sus compromisos en cuestión de responsabilidad social.

El acceso a servicios financieros es crucial para el desarrollo socioeconómico y la reducción de la pobreza e inequidad en el mundo ya que éstos permiten a las personas atender necesidades familiares, pedir préstamos para respaldar una actividad económica o disponer de reservas para casos de emergencia. Sin embargo, hoy en día, un tercio de la población mundial continúa sin tener acceso a servicios bancarios, una situación que afecta particularmente a mujeres y a personas de escasos recursos⁵.

La acción de todos los actores relacionados al sector de servicios financieros es clave para el desarrollo de iniciativas e instrumentos que hagan posible la inclusión financiera universal. Caja Los Héroes parece reconocer su papel ante este reto y está comprometida a ser *“una entidad del ámbito de la seguridad social, masiva y de amplia cobertura, que se esmera en entregar servicios de calidad y productos competitivos y, adicionalmente, en otorgar beneficios valorados por los afiliados, que apoyan al desarrollo social del país”*. En particular, Caja Los Héroes ha formalizado el objetivo de *“promover la inclusión financiera de los segmentos con menor acceso”* con el fin de mejorar la calidad de vida de sus afiliados.

Mediante la emisión de un Bono Social para la financiación de colocaciones de crédito social, Caja Los Héroes responde de forma coherente a sus compromisos y objetivos antes mencionados. Además, los Créditos de Consumo Elegibles a ser financiados por la primera emisión de un Bono Social de Caja Los Héroes contribuirán a incrementar el acceso a servicios financieros para sectores de la población chilena con dificultad de acceso a éstos, en línea con los principales retos en términos de responsabilidad social del sector.

Uso de los Fondos

100% de los ingresos netos del primer Bono Social de Caja Los Héroes se utilizarán para financiar y refinanciar, en parte o en su totalidad Créditos de Consumo Elegibles, los cuales contribuirán a un objetivo social, a saber, la inclusión financiera. El objetivo social asociado a los Créditos de Consumo Elegibles es preciso, medible y relevante.

La definición de los Créditos de Consumo Elegibles asignables a fondos de esta colocación es clara y éstos están exclusivamente dirigidos a los afiliados de Caja Los Héroes, identificados como segmentos de la población chilena con dificultad de acceso a servicios financieros, a saber, adultos mayores, mujeres, poblaciones viviendo en regiones y personas cuyo ingreso mensual es menor al salario promedio en Chile.

Caja Los Héroes evaluará y cuantificará los beneficios sociales esperados.

El Emisor ha definido cuatro categorías de Créditos Sociales Elegibles en su Marco de Referencia de Bonos Sociales:

- Créditos de Consumo
- Crédito Hipotecario
- Crédito Educativo
- Crédito para Microempresarios

⁵ Fuente: Banco Mundial www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/04/19/financiamiento-inclusion-on-the-rise-but-gaps-remain-global-findex-database-shows

Sin embargo, 100% de los ingresos netos del primer Bono Social de Caja Los Héroes se utilizarán para financiar y refinanciar, en parte o en su totalidad, Créditos de Consumo que en lo sucesivo se les denominará “Créditos de Consumo Elegibles”. Por lo tanto, el alcance de esta evaluación se limita a esta categoría.

La definición de los Créditos de Consumo Elegibles es clara y éstos estarán exclusivamente dirigidos a afiliados de Caja Los Héroes, los cuales han sido claramente identificados como segmentos de la población chilena con dificultad de acceso a servicios financieros, a saber, adultos mayores, mujeres, poblaciones viviendo en regiones y personas cuyo ingreso mensual es menor al salario promedio en Chile (554,493 pesos chilenos en 2017⁶).

El Emisor se ha comprometido a proporcionar la distribución de Créditos de Consumo Elegibles por tipo de población a la que han sido otorgados en los informes del Bono.

El Emisor ha declarado que el porcentaje de refinanciamiento será de 70% y que los Créditos de Consumo Elegibles que serán refinanciadas por el Bono han sido otorgados dentro de los 24 meses previos a la fecha de la emisión, en línea con las mejores prácticas del mercado.

Además, los Créditos de Consumo Elegibles tienen el potencial de contribuir a seis Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, a saber, el ODS 1. Fin de la Pobreza, ODS 3. Salud y Bienestar, ODS 4. Educación de Calidad, ODS 8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico, ODS 10. Reducción de las Desigualdades y ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles.



ODS 1 de la ONU – Fin de la Pobreza

El ODS 1 de la ONU consiste en poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo. Entre las metas a alcanzar para el 2030 se encuentran:

- 1.4 Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la micro financiación

Al utilizar los fondos del Bono Social para financiar y refinanciar Créditos de Consumo Elegibles, Caja Los Héroes tiene el potencial de contribuir al ODS 1 de la ONU, con respecto al objetivo mencionado anteriormente.



ODS 3 de la ONU – Salud y bienestar

El ODS 3 de la ONU consiste en garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Entre las metas a alcanzar para el 2030 se encuentra:

- 3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos

Al utilizar los fondos del Bono Social para financiar y refinanciar Créditos de Consumo Elegibles, Caja Los Héroes tiene el potencial de contribuir al ODS 3 de la ONU, con respecto al objetivo mencionado anteriormente.



ODS 4 de la ONU – Educación de Calidad

El ODS 4 de la ONU consiste en garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. Entre las metas a alcanzar para el 2030 se encuentra:

- 4.3 Asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria
- 4.4 Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento

Al utilizar los fondos del Bono Social para financiar y refinanciar Créditos de Consumo Elegibles, Caja Los Héroes tiene el potencial de contribuir al ODS 4 de la ONU, con respecto a los objetivos mencionados anteriormente.

⁶ Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas, Chile. [http://www.ine.cl/prensa/detalle-prensa/2018/07/18/ingreso-laboral-promedio-mensual-en-chile-fue-de-\\$554.493-en-2017](http://www.ine.cl/prensa/detalle-prensa/2018/07/18/ingreso-laboral-promedio-mensual-en-chile-fue-de-$554.493-en-2017)



ODS 8 de la ONU – Trabajo Decente y Crecimiento Económico

El ODS 8 de la ONU consiste en promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. Entre las metas a alcanzar para el 2030 se encuentra:

- 8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos

Al utilizar los fondos del Bono Social para financiar y refinanciar Créditos de Consumo Elegibles, Caja Los Héroes tiene el potencial de contribuir al ODS 8 de la ONU, con respecto al objetivo mencionado anteriormente.



ODS 10 de la ONU – Reducción de las Desigualdades

El ODS 10 de la ONU consiste en reducir la desigualdad en y entre los países. Entre las metas a alcanzar para el 2030 se encuentra:

- 10.2 Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición
- 10.4 Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad

Al utilizar los fondos del Bono Social para financiar y refinanciar Créditos de Consumo Elegibles, Caja Los Héroes tiene el potencial de contribuir al ODS 10 de la ONU, con respecto a los objetivos mencionados anteriormente.



ODS 11 de la ONU – Ciudades y Comunidades Sostenibles

El ODS 11 de la ONU consiste en lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Entre las metas a alcanzar para el 2030 se encuentra:

- 11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales

Al utilizar los fondos del Bono Social para financiar y refinanciar Créditos de Consumo Elegibles, Caja Los Héroes tiene el potencial de contribuir al ODS 11 de la ONU, con respecto a la meta mencionada anteriormente.

Proceso de Evaluación y Selección de Créditos de Consumo Elegibles

La gobernanza y el proceso de evaluación y selección de Créditos de Consumo Elegibles están documentados y son relevantes.

El proceso de evaluación y selección de Créditos de Consumo Elegibles está claramente definido y formalizado en el Marco de Referencia Bonos Sociales de Caja Los Héroes. Este proceso se basa en los procedimientos tradicionales para el otorgamiento de créditos sociales de Caja Los Héroes dentro de sus procesos de Gobierno Corporativo.

El proceso de evaluación y selección de los Créditos de Consumo Elegibles está razonablemente estructurado:

- La evaluación y selección de los Créditos de Consumo Elegibles es llevada a cabo por expertos internos relevantes, quienes tienen roles y responsabilidades bien definidas:

Procedimiento tradicional de Caja Los Héroes para la aprobación de créditos sociales:

- El personal de las sucursales de Caja Los Héroes es responsable de recibir las solicitudes de crédito social y revisar que éstas cuenten con toda la información y documentación necesaria.
- El personal de las sucursales revisa la evaluación ya realizada del riesgo de la empresa empleadora, y verifica que la solicitud de crédito cumpla con la normativa establecida por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) de Chile para el otorgamiento de créditos sociales. En caso de que la solicitud de crédito sea identificada como una operación de alto riesgo, ésta es enviada a las oficinas centrales para ser analizada por el Analista de Riesgo.
- El Jefe de la sucursal correspondiente revisa y aprueba las solicitudes de créditos sociales.

Procedimiento para la selección de Créditos de Consumo Elegibles que serán financiados por el Bono:

- El Comité Ejecutivo de Activos y Pasivos es responsable de revisar y corregir el cumplimiento de la asignación de las colocaciones de Créditos de Consumo Elegibles que serán financiados o refinanciados por el Bono de acuerdo con los criterios de elegibilidad establecidos en el Marco. El Comité está liderado por la Gerencia de Finanzas y está compuesto además por el Presidente del Directorio, el Gerente General, el Gerente Corporativo de Riesgo y ejecutivos de la corporación.
- La verificación y trazabilidad está garantizada a lo largo de todo el proceso:
 - El Comité Ejecutivo de Activos y Pasivos se reunirá mensualmente para revisar, verificar y corregir, si es necesario, que los créditos previamente otorgados cumplan con los criterios de elegibilidad y sean susceptibles efectivamente de asignación a los fondos de la emisión social.
 - La trazabilidad de las decisiones estará asegurada por la realización de Actas en cada sesión del Comité.
 - Un auditor externo independiente verificará el cumplimiento del proceso de selección y respeto de los criterios de elegibilidad.

El proceso se basa en criterios de elegibilidad explícitos (selección), con respecto a los objetivos sociales del Bono.

- Los requisitos de elegibilidad para la asignación se basan en la definición de Créditos de Consumo Elegibles, la cual describe explícitamente el uso que los afiliados pueden dar a los créditos otorgados.
- La SUSESO ha definido claramente los requisitos que deben cumplir los beneficiarios para la obtención de un crédito social:
 - Periodo de calificación: Ser trabajador (dependiente o independiente) o pensionado afiliado a Caja Los Héroes (Agregado por Cir.2829 de 14/05/12).
 - Capacidad de endeudamiento: Tanto el monto máximo de endeudamiento, el plazo máximo de restitución y la cuota mensual del crédito social están regulados por la SUSESO.
 - Cauciones: Los trabajadores deben presentar cauciones y pruebas de solvencia económica de acuerdo con su situación como afiliado. A los afiliados pensionados no se les exigirá aval ni otro tipo de caución.
 - Deudas Indirectas: El trabajador podrá ser aval hasta la concurrencia del 25% de su remuneración líquida mensual.

La identificación y gestión de los riesgos sociales y ambientales asociados con los Créditos de Consumo Elegibles se consideran buenas.

- La normativa de la SUSESO obliga a Caja Los Héroes a informar con claridad y precisión las condiciones de otorgamiento de los Créditos de Consumo Elegibles que podrán ser asignables a fondos de esta colocación. En línea con esta normativa, el Emisor ha puesto en marcha medidas adecuadas para informar de forma transparente, visible y de fácil acceso al público, tanto en sucursales como en su página web, las tasas de interés vigentes mensuales y anuales en el formato establecido por la SUSESO, los documentos a presentar, las condiciones de aprobación, descripción y la información referente a las gestiones de cobranza extrajudicial en caso de mora en el cumplimiento de las obligaciones de los afiliados (haciendo una clara distinción entre la información dirigida a pensionados y aquella dirigida a trabajadores).
- Existen medidas apropiadas para que el crédito otorgado corresponda a las solicitudes del afiliado. La aprobación de Créditos de Consumo Elegibles se otorga, sin distinción, a todos los trabajadores y pensionados afiliados que hayan solicitado un crédito; siempre y cuando éstos cumplan con los requisitos normativos establecidos por la SUSESO. La evaluación de solicitudes y otorgamientos de créditos se realiza en forma grupal tomando en cuenta el riesgo de la empresa empleadora y no del solicitante. Por regulación de la SUSESO, Caja Los Héroes sólo puede cobrar una tasa de interés única, que varía según el monto y plazo de cada operación de crédito, y no de la persona.
- En línea con la normativa de la SUSESO, Caja Los Héroes verifica de forma adecuada la solvencia económica del solicitante. El monto máximo mensual de descuento de cada trabajador o pensionado está

regulado por la SUSESO (entre un 5% a un 25% la remuneración líquida mensual del afiliado). Caja los Héroes verifica los créditos que el afiliado ya tiene comprometidos para que el monto máximo de descuento siga respetando los límites antes mencionados. Además, el límite de endeudamiento no puede exceder 8 veces la remuneración líquida mensual o UF1,000.

- Existen mecanismos adecuados para garantizar la buena gestión de incidentes de pago y cobro a afiliados. El reembolso o pago de los Créditos de Consumo Elegibles asignables se hace a través de un descuento por planilla aprobado tanto por el afiliado como por la empresa empleadora o entidad pagadora de la pensión. Las reglas claras para la cobranza de créditos morosos han sido establecidas por la SUSESO.
- Caja Los Héroes cuenta con una Política de Atención a Clientes y Gestión de Reclamos, la cual establece procedimientos adecuados para la gestión de reclamos, asistencia y asesoría de ejecutivos vía presencial y virtual, encuestas de satisfacción y la implementación de un canal de denuncias administrado por un tercero independiente. La satisfacción de los clientes es monitoreada por la Gerencia de Calidad.
- Caja Los Héroes ha desarrollado medidas significativas para prevenir situaciones difíciles o de endeudamiento, tales como un Plan de Educación Financiera denominado "El Entrenador Personal de las Finanzas", el cual incluye una plataforma en línea con módulos sobre educación financiera para trabajadores y pensionados. El Plan también incluye visitas presenciales a empresas y sucursales para ofrecer charlas de inclusión financiera, y campañas en medios de comunicación a afiliados (redes sociales, radio y prensa al público en general y correos electrónicos a afiliados). Los avances del Plan de Educación Financiera son reportados anualmente a la SUSESO.

Hemos recomendado la implementación de medidas para verificar la solvencia económica de los afiliados a lo largo de la vida del crédito, proveer información mensual o anual sobre el estado y deuda remanente del crédito para asegurar la calidad del servicio y compromisos contractuales, y medidas para dar seguimiento y asistir a los afiliados en situaciones de endeudamiento o difíciles.

Gestión de los Fondos

Las reglas establecidas por Caja Los Héroes para la gestión de los fondos han sido claramente definidas.

Un importe igual a los fondos netos del Bono Social será abonado a una subcuenta y monitoreado de forma separada de acuerdo con la Política de Riesgo Financiero de Caja Los Héroes, asegurando así una segregación apropiada de los fondos y lo cual se considera de las mejores prácticas del mercado.

El rastreo y balance de los fondos será llevado a cabo por el Área de Finanzas de Caja Los Héroes mediante un sistema interno definido y pertinente, y supervisado por el Comité Ejecutivo de Activos y Pasivos, donde se presentarán informes mensuales. Esto permitirá corroborar que los fondos netos del Bono coinciden con las asignaciones a Créditos de Consumo Elegibles hasta la asignación total de los fondos.

Los fondos no asignados serán mantenidos en instrumentos líquidos, a saber, Depósitos a Plazo, Pactos de retroventa y Papeles del Banco Central de Chile, lo cual está en línea con las prácticas de mercado.

Si un crédito social deja de cumplir con los criterios de elegibilidad para la asignación o en caso de desinversión, el Emisor se compromete a reemplazar este crédito con otro que cumpla con los criterios de elegibilidad para la asignación establecidos en el Marco de Referencia Bonos Sociales a la brevedad posible.

Un externo independiente verificará que la asignación de los fondos haya cumplido con todos los aspectos materiales determinados en el Marco de Referencia Bonos Sociales Caja Los Héroes una vez al año hasta la asignación total de los fondos, y más tarde en caso de sustitución de un crédito.

Seguimiento & Informes

Los compromisos para la publicación de informes son buenos. Los indicadores seleccionados cubren de forma completa la asignación de fondos, y los beneficios sociales (resultados) del Bono.

El proceso de seguimiento, recolección de datos, consolidación y realización de informes está claramente definido y formalizado en el Marco de Referencia Bonos Sociales Caja Los Héroes.

Este proceso se basa en expertos internos relevantes:

- La Gerencia de Productos dará seguimiento y generará la información relevante.
- El Área de Finanzas será la encargada de recopilar los datos y elaborar los informes anuales de la emisión.

Los informes del Bono serán incluidos en la Memoria Corporativa anual de Caja Los Héroes, la cual estará a disposición del público general en el sitio web del Emisor. Los datos financieros y beneficios sociales incluidos en los informes del Bono serán verificados por un tercero independiente.

Los indicadores seleccionados para informar sobre la asignación de fondos y de los beneficios sociales de los Créditos de Consumo Elegibles son relevantes.

- El Emisor se compromete a informar anualmente, de forma exhaustiva y transparente, hasta la asignación total de los fondos, sobre:
 - Uso de los Fondos
 - Beneficios (resultados) sociales a nivel de la categoría de Créditos de Consumo Elegibles.

El uso de los créditos de consumo (pagar deudas, arreglo viviendas, salud, etc.) son analizados por el Emisor por medio de encuestas a nivel corporativo y los resultados son presentados en la Memoria Corporativa anual de Caja Los Héroes.

Hemos sugerido estudiar iniciativas que permitan analizar del impacto socioeconómico generados por los Créditos de Consumo Elegibles en los trabajadores y pensionados beneficiados.

METODOLOGÍA

Desde el punto de vista de Vigeo Eiris, los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) están entrelazados y son complementarios. Como tal, no pueden ser separados cuando se lleva a cabo la evaluación de la gestión ASG de ninguna organización, actividad o transacción. En este sentido, Vigeo Eiris expide una opinión sobre la Responsabilidad Social Corporativa del Emisor como organización, y sobre los objetivos, la gestión y la información de los créditos que se van a (re)financiar con esta operación.

La metodología de Vigeo Eiris para definir y evaluar el desempeño ASG de una empresa se basa en criterios alineados con estándares internacionales, de acuerdo con las directrices de la norma ISO 26000, y está organizada en 6 dominios: Medio Ambiente, Recursos Humanos, Derechos Humanos, Involucramiento con la Comunidad, Comportamiento Empresarial y Gobierno Corporativo. El marco de evaluación ha sido personalizado con respecto a temas de materiales, basado en el marco de evaluación ASG de los sectores de Bancos y Agencias con Propósito Específico y de Bancos Diversificados, las especificidades de los créditos y las problemáticas emergentes.

Vigeo Eiris revisó la información proporcionada por el Emisor, contenidos de prensa, fuentes de información públicas y las partes interesadas (asociación con Factiva Dow Jones: acceso al contenido de 28.500 publicaciones en todo el mundo, desde periódicos financieros de referencia hasta revistas sectoriales, publicaciones locales u organizaciones no gubernamentales). La información obtenida de estas fuentes será considerada siempre y cuando sea pública, documentada y rastreable. Vigeo Eiris ha revisado documentos y el sitio web del Emisor (incluidos, pero no limitados a, el Marco de Referencia Bonos Sociales Caja Los Héroes, la Memoria Integrada Los Héroes 2017, Estatutos de Caja Los Héroes, Régimen de Crédito Social – SUSESO...) y ha entrevistado personal de distintos departamentos del Emisor.

Nuestros procedimientos de investigación y calificación están sujetos a un control de calidad interno a tres niveles (analistas, jefes de sectores y revisión interna por parte del departamento de auditoría de las opiniones de segundas partes), complementado por una revisión final y validación por parte de la Dirección de Métodos. Se garantiza el derecho de queja y recurso a todas las empresas bajo nuestra revisión, incluyendo tres niveles: primero, el equipo vinculado a la empresa, luego la Dirección de Métodos, y finalmente el Consejo Científico de Vigeo Eiris. Todos los colaboradores son signatarios del Código de Ética de Vigeo Eiris.

Parte I. EMISOR

Nota: El desempeño del Emisor en términos de responsabilidad social corporativa no ha estado sujeto al proceso completo de calificación ASG y benchmarking de Vigeo Eiris. Hemos evaluado los compromisos y prácticas del Emisor en base a información pública y confidencial proporcionada por el Emisor, y hemos revisado las opiniones y posiciones de las partes interesadas recolectadas a través de una revisión de la información pública.

Nivel de desempeño ASG del emisor

El Emisor ha sido evaluado por Vigeo Eiris sobre su desempeño en Responsabilidad Social Corporativa (RSC), basado en 18 criterios ASG relevantes organizados en los 6 dominios de sostenibilidad. El desempeño de Caja Los Héroes ha sido evaluado por Vigeo Eiris en base a:

- Compromiso: relevancia de los compromisos (contenido, visibilidad y apropiación).
- Implementación: coherencia de la aplicación (proceso, medios, control/información).
- Resultados: indicadores, retroalimentación de los grupos de interés y controversias.

Nivel de garantía sobre la capacidad del Emisor para gestionar sus riesgos ASG (Débil, Moderado y Razonable).

Controversias ASG e implicación en actividades controvertidas

Una controversia es una información, un flujo de información o una opinión contradictoria pública, documentada y rastreable, una acusación contra un Emisor sobre cuestiones de responsabilidad corporativa. Tales alegatos pueden relacionarse con hechos tangibles, ser una interpretación de estos hechos, o constituir una acusación sobre hechos no probados.

Vigeo Eiris proporciona una opinión sobre la capacidad de las empresas para mitigar controversias basándose en el análisis de 3 factores y aplicando las siguientes escalas:

- Gravedad: cuanto más se relacione una controversia con los intereses fundamentales de las partes interesadas, se demuestre la responsabilidad corporativa en su ocurrencia, y ésta tenga impactos adversos para las partes interesadas y la empresa, mayor será la gravedad de la controversia. La gravedad asignada a nivel corporativo es igual al nivel de gravedad máximo encontrado dentro de todos los casos enfrentados por la compañía (escala: Menor, Significativo, Alto, Crítico).
- Capacidad de Respuesta: capacidad demostrada por un Emisor para dialogar con sus grupos de interés en una perspectiva de gestión de riesgos y basada en medidas explicativas, preventivas, de remediación o correctivas. A nivel corporativo, este factor reflejará la capacidad de respuesta general de la empresa para todos los casos enfrentados (escala: Proactiva, Remediadora, Reactiva, No Comunicativa).
- Frecuencia: refleja la cantidad de controversias enfrentadas en cada una de las problemáticas ASG. A nivel corporativo, este factor refleja el total de controversias enfrentadas y las problemáticas ASG impactadas (escala: Aislada, Ocasional, Frecuente, Persistente).

El impacto de una controversia en la reputación de una empresa se reduce con el tiempo, dependiendo de la gravedad del evento y de la capacidad de respuesta de la empresa a este evento. Habitualmente, la base de datos de controversias de Vigeo Eiris cubre cualquier controversia con una Severidad Menor o Significativa durante 24 meses después del último evento registrado y durante 48 meses para aquellas con una Severidad Alta y Crítica.

Conjuntamente, se han analizado 15 actividades controvertidas en base a 30 parámetros para verificar si la empresa está involucrada en alguna de ellas. El nivel de implicación de la empresa (Mayor, Menor, Ninguna) en una actividad controvertida se basa en:

- Una estimación de los ingresos de la empresa derivados de productos o servicios controvertidos.
- La naturaleza exacta de los productos o servicios controvertidos prestados por la empresa.

Parte II. EMISIÓN

El Bono Social ha sido evaluado por Vigeo Eiris de acuerdo con los Principios de los Bonos Sociales, y nuestra metodología se basa en estándares internacionales y directrices del sector que se aplican en términos de gestión y evaluación ASG.

Uso de los Fondos

Los procedimientos para el uso de los fondos se definen para asegurar que los fondos recaudados se utilicen para financiar y/o refinanciar créditos de consumo elegibles y sean trazables dentro de la organización emisora. Cada crédito de consumo aprobado cumplirá al menos con una de las definiciones de categorías de créditos de consumo elegibles para ser considerado crédito elegible. Vigeo Eiris evalúa la relevancia, visibilidad, y mensurabilidad de los objetivos ambientales y/o sociales asociados. Asimismo, se evalúa si los objetivos de sustentabilidad de los Créditos de Consumo Elegibles relacionados con el Bono Social han sido definidos con precisión, con respecto a los compromisos del Emisor, y con base en los beneficios descritos y estimados de los Créditos de Consumo Elegibles. La contribución de los Créditos de Consumo Elegibles al desarrollo sustentable se evalúa en base a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Proceso de Evaluación y Selección de Créditos de Consumo

El proceso de evaluación y selección ha sido evaluado por Vigeo Eiris en cuanto a su transparencia, gobernanza y eficiencia. Igualmente, ha sido evaluada la pertinencia y exhaustividad de los criterios de selección y demás compromisos incluidos en el Marco del Bono Social. La coherencia del proceso se analiza a partir de las cuestiones materiales consideradas en la metodología de Vigeo Eiris.

Gestión de los Fondos

Las reglas para la gestión de fondos y el proceso de asignación de fondos han sido evaluadas por Vigeo Eiris en cuanto a su transparencia, coherencia y eficiencia.

Seguimiento & Informes

El Emisor define los indicadores, procesos y metodologías para la realización de informes anuales sobre la asignación de fondos, los beneficios sociales (indicadores de resultado e impacto) y la gestión responsable de los Créditos de Consumo Elegibles financiados por el Bono Social, recolectados a nivel de tipo de crédito y potencialmente agregados a nivel del Bono. Vigeo Eiris ha evaluado la pertinencia del Marco de acuerdo con tres principios: transparencia, exhaustividad y eficacia.

- Escala para la evaluación de procesos y compromisos: Avanzado, Bueno, Limitado y Débil.
- Escala para el nivel de garantía sobre la capacidad del Emisor: Razonable, Moderado y Débil.

ESCALAS DE EVALUACIÓN DE VIGEO EIRIS

Evaluación de desempeño		Nivel de Garantía	
Avanzado	Compromiso avanzado; fuerte evidencia de dominio de las problemáticas para lograr los objetivos de responsabilidad social y medioambiental. Nivel razonable de gestión de riesgos y utilización de métodos innovadores para anticipar los riesgos emergentes.	Razonable	Capaz de ajustarse de manera convincente a los principios y objetivos prescritos del marco de evaluación.
Bueno	Compromiso convincente; evidencia significativa y consistente de dominio de problemáticas. Nivel razonable de gestión de riesgos.	Moderado	Compatibilidad o convergencia parcial con los principios y objetivos prescritos del marco de evaluación.
Limitado	Se ha iniciado o se ha logrado parcialmente el compromiso para lograr los objetivos de responsabilidad social y medioambiental; evidencia parcial sobre el dominio de problemáticas. Hay un nivel limitado o débil de gestión de riesgos.	Débil	Falta, desconocimiento o incompatibilidad con los principios y objetivos prescritos del marco de evaluación
Débil	El compromiso con la responsabilidad social y medioambiental no es tangible; no hay evidencia de control de las problemáticas. El nivel de garantía de la gestión de riesgos es débil o muy débil.		

Vigeo Eiris es un proveedor global independiente de investigación y servicios ASG para inversionistas, organizaciones públicas y privadas, y ONG. La agencia evalúa el nivel de integración de los factores de sostenibilidad en la estrategia y las operaciones de las organizaciones, y lleva a cabo una evaluación de riesgos para ayudar a los inversores y a las empresas en la toma de decisiones.

Vigeo Eiris ofrece una amplia gama de servicios:

- ▶ **Para inversores:** bases de datos, análisis sectoriales, calificaciones, puntos de referencia y selección de carteras, al servicio de todas las estrategias de inversión responsable y ética.
- ▶ **Para empresas y organizaciones:** apoyo en la integración de criterios ASG en sus funciones empresariales y operaciones estratégicas (bonos sostenibles, calificaciones corporativas, evaluación RSE...).

Vigeo Eiris se compromete a ofrecer a sus clientes productos y servicios con un alto valor añadido: el resultado de una investigación y análisis que se adhiere a los más estrictos estándares de calidad. Nuestra metodología es revisada por un consejo científico independiente y todos nuestros procesos de producción, desde la recopilación de información hasta la prestación de servicios, son documentados y auditados. Vigeo Eiris ha optado por certificar todos sus procesos según la última norma ISO 9001. Vigeo Eiris es un verificador aprobado para la obtención de la certificación CBI (Climate Bond Initiative). La investigación de Vigeo Eiris está referenciada en varias publicaciones científicas internacionales.

Vigeo Eiris está presente en París, Londres, Boston, Bruselas, Casablanca, Rabat, Hong Kong, Milán, Montreal, Santiago, Estocolmo y Tokio y cuenta con un equipo de alrededor de 200 personas. La agencia trabaja con socios a través de su Red Global Vigeo Eiris.

Para más información: www.vigeo-eiris.com

Cláusula de Exención de Responsabilidad

Transparencia en la relación entre Vigeo Eiris y el Emisor: Al día de hoy, Vigeo Eiris no ha realizado ninguna misión de auditoría o actividad de consultoría para la Caja de Compensación Los Héroes y no existe ninguna relación establecida (financiera o de otro tipo) entre Vigeo Eiris y la Caja de Compensación Los Héroes.

La presente opinión tiene por objeto proporcionar una opinión independiente sobre las credenciales de sostenibilidad y la gestión responsable de la emisión del Bono Social, basándose en la información que se ha puesto a disposición de Vigeo Eiris. Vigeo Eiris no ha entrevistado a los grupos de interés fuera de los empleados del Emisor, ni ha realizado una auditoría in situ, ni ninguna otra prueba para comprobar la exactitud de la información proporcionada por el Emisor. La exactitud, exhaustividad y fiabilidad de la información recogida son responsabilidad del Emisor. Esta opinión no significa que Vigeo Eiris certifique la materialidad, la excelencia o la irreversibilidad de los crédito (re)financiados por el Bono. La Caja de Compensación Los Héroes es plenamente responsable de certificar el cumplimiento de los compromisos definidos en sus políticas, de su implementación y de su seguimiento. La opinión emitida por Vigeo Eiris no se centra ni en los resultados financieros del Bono ni en la asignación efectiva de sus ingresos. Vigeo Eiris no se responsabiliza de las consecuencias inducidas cuando terceros hagan uso de esta opinión para tomar decisiones de inversión o para realizar cualquier tipo de transacción comercial.

La opinión emitida sobre las controversias ASG relacionadas con las partes interesadas no es una conclusión sobre la solvencia de la Caja de Compensación Los Héroes ni sobre sus obligaciones financieras. No expresamos una opinión en forma de calificación cuando las actividades, productos y servicios controvertidos no están prohibidos por normas o tratados internacionales.

Restricción en la distribución y uso de esta Opinión: la Opinión es entregada por Vigeo Eiris al Emisor y sólo puede ser utilizada por el Emisor.