



**BancoEstado**  
desde 1855



Memoria  
Integrada  
**2020**

**Comprometidos  
por un mejor país**

# Contenido

## 1. *Págs. 2 - 49*

### Un mejor banco para un mejor país

- 1.1 Carta Presidente de BancoEstado
- 1.2 BancoEstado en cifras
- 1.3 Plan "Estás, Estamos": Oportunidad y sentido de urgencia en un año de pandemia
- 1.4 Sobre esta memoria
- 1.5 Historia del Banco
- 1.6 Declaraciones estratégicas
- 1.7 Sostenibilidad: compromisos y gestiones que evolucionan
- 1.8 Compromisos y alianzas institucionales
- 1.9 Un banco reconocido

## 2. *Págs. 50 - 93*

### Perfil de la empresa: Gobernanza de un banco con rol social

- 2.1 Gobierno corporativo
- 2.2 Nuestras filiales: Múltiples caminos para desplegar nuestro rol
- 2.3 Gestión de riesgos
- 2.4 Protección de la información y privacidad de nuestros clientes
- 2.5 Gestión de la ética institucional
- 2.6 Gestión de proveedores
- 2.7 Cambios legislativos

## 3. *Págs. 94 - 115*

### Nuestros resultados: Soluciones en tiempos de pandemia

- 3.1 Informe económico de un año marcado por pandemia
- 3.2 Nuestros clientes: Un panorama al 2020
- 3.3 Resultados financieros

## 4. *Págs. 116 - 139*

### Nuestro sello: Inclusión financiera

- 4.1 Atención universal
- 4.2 Educación Financiera
- 4.3 Satisfacción del cliente
- 4.4 Nuestra oferta de productos para todos

## 5. *Págs. 140 - 157*

### Canales de atención

- 5.1 Cobertura territorial: Diversidad de formas para llegar a cada rincón del país
- 5.2 Canales digitales: Mayor inclusión y disponibilidad

## 6. *Págs. 158 - 179*

### Empresas e instituciones

- 6.1 Nuestras empresas de menor tamaño: Dinamismo de la economía
- 6.2 Programas de apoyo al emprendimiento: Mucho más que financiamiento
- 6.3 Organizaciones de la Sociedad Civil
- 6.4 Grandes empresas
- 6.5 Ciudadanía corporativa

## 7. *Págs. 180 - 197*

### En sintonía con nuestro entorno

- 7.1 Compromiso ambiental
- 7.2 Finanzas sostenibles
- 7.3 Políticas medioambientales
- 7.4 Ecoeficiencia operacional
- 7.5 Alianzas por el medioambiente

## 8. *Págs. 198 - 225*

### Un equipo comprometido con el país

- 8.1 En un año complejo, compromiso a toda prueba
- 8.2 Nuestro equipo
- 8.3 Inclusión laboral y equidad de género
- 8.4 Salud y seguridad de los trabajadores
- 8.5 El diálogo en la base de nuestras relaciones laborales
- 8.6 Formación y desarrollo: Un sello que nos caracteriza

## 9. *Págs. 226 - 235*

### Estados financieros consolidados

### Anexos

*Págs. 236 - 255*

- A.1 Enfoques de gestión
- A.2 Tabla de indicadores Global Reporting Initiative (GRI)



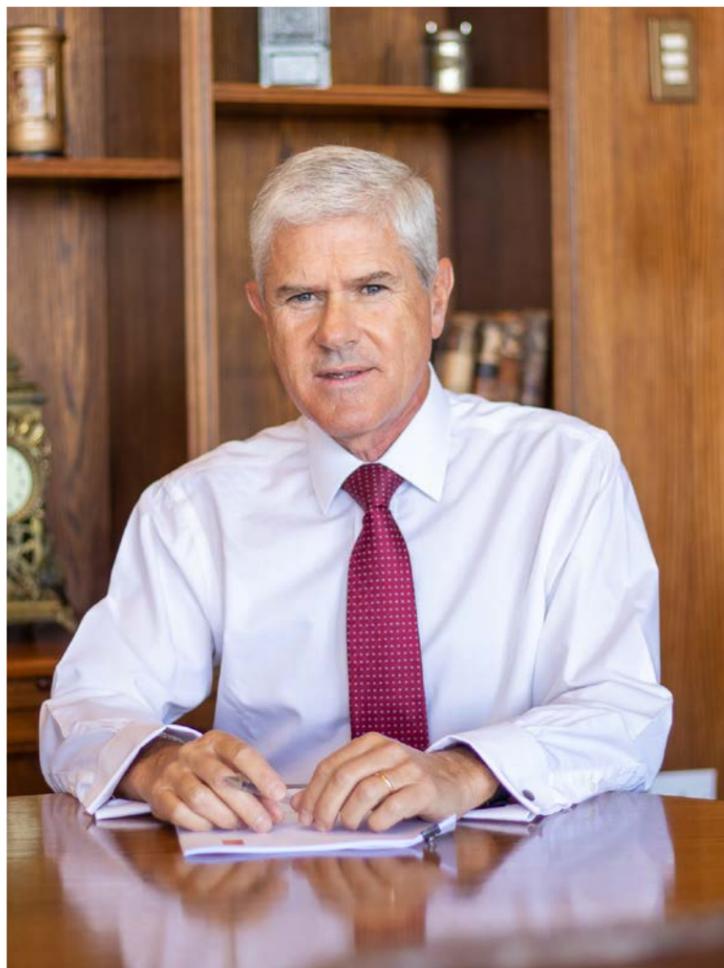


# Bienvenidos al 2020 de BancoEstado



# 1.1

## Carta Presidente de BancoEstado



“ A lo largo de esta memoria se puede ver nuestro rol en el apoyo a millones de personas y a miles de empresas de menor tamaño a lo largo del país, y nuestro papel protagónico en la reactivación económica desde el ámbito financiero y social. ”

En un contexto muy distinto al de un año normal, y con especial valoración por el trabajo realizado, les presento nuestra Memoria Integrada y los Estados Financieros de BancoEstado correspondientes al año 2020.

Este año enfrentamos un desafío único. La crisis sanitaria nos impuso restricciones y complejidades que nos obligaron a esforzarnos al máximo de nuestras capacidades para llegar a nuestros clientes. Millones de personas tienen a BancoEstado como su única entidad financiera para servicios indispensables. Por ello, sabíamos que teníamos que estar de todas las formas: entregando millones de bonos y aportes sociales; desplegando planes y programas especiales a quienes estaban pasando momentos muy difíciles; y manteniendo nuestras sucursales abiertas -con todas las precauciones sanitarias- para trámites indispensables.

A lo largo de esta memoria se puede ver nuestro rol en el apoyo a millones de personas y a miles de empresas de menor tamaño a lo largo del país, y nuestro papel protagónico en la reactivación económica desde el ámbito financiero y social.

En este difícil escenario fuimos capaces de mantener la continuidad operacional y abrir nuestras sucursales, gracias al compromiso de nuestros trabajadores y con todas las medidas de cuidado para ellos y nuestros clientes. 401 sucursales; 114 oficinas BancoEstado Express, la nueva y renovada marca del ex ServiEstado, con más servicios para nuestros clientes; y 31.405 puntos de atención CajaVecina distribuidos a lo largo del país, estuvieron disponibles para la atención presencial. Complementamos esta cobertura con nuestros canales digitales, que este 2020 crecieron en un 98% en comparación con el año anterior. Cabe destacar también el desarrollo de Compraquí QR, nueva solución de adquisición que no requiere de un dispositivo y que facilita el pago por medios digitales a pequeños y micro comercios, ayudando a integrar nuestros medios de pago y a promover un país que avanza cada día más hacia lo digital. Esta vasta red de atención que incluye canales presenciales, plataformas digitales y equipos de autoatención nos ha permitido alcanzar un promedio mensual de 474 millones de transacciones el 2020, un 30% más que el año 2019.

Por otro lado, la compleja situación económica del país nos motivó a implementar el plan “Estás, Estamos”, dirigido a personas y empresas de menor tamaño. En total, fueron más de 440 mil postergaciones de cuotas y refinanciamientos los que se formalizaron en esta iniciativa. Adicionalmente, desarrollamos instancias de crecimiento y acompañamiento para los micro y pequeños empresarios a través de los programas “Creceaquí”, “CreceMujer”, “Emprende” y “Mil Mentorías”, entre otros.

A nivel de políticas de gobierno para enfrentar el impacto económico de la emergencia sanitaria, se inyectaron recursos adicionales en el Fondo de Garantías para Pequeños Empresarios (Fogape). Comprendiendo el sentido de urgencia de esta medida, BancoEstado entregó más de 153 mil créditos de la línea Covid-19 a micro y pequeñas empresas que necesitaban liquidez para capital de trabajo y no interrumpir sus cadenas de pago, cifra que representó un 63% del total de créditos Covid-19 entregados por el sistema a estos segmentos.

Indicadores presentes en esta sección: [GRI 102-14]

“ Realizamos más de 24 millones de transferencias de beneficios sociales, cumpliendo con esto un rol esencial en el Plan de Emergencia Económica impulsado por el Gobierno. A ello se sumaron los dos retiros realizados desde los fondos de las Administradoras de Fondos de Pensiones, procesos que superaron los 15 millones de operaciones en nuestros distintos canales. ”

Este indiscutible rol como vehículo para impulsar y potenciar las políticas públicas y desarrollar planes especiales de apoyo a los clientes, se reafirmó con una nueva capitalización por US\$500 millones aprobada el 2020 por el Congreso Nacional.

Realizamos más de 24 millones de transferencias de beneficios sociales, cumpliendo con esto un rol esencial en el Plan de Emergencia Económica impulsado por el Gobierno. A ello se sumaron los dos retiros realizados desde los fondos de las Administradoras de Fondos de Pensiones, procesos que superaron los 15 millones de operaciones en nuestros distintos canales. Este trabajo significó readecuar procesos internos para abordar un volumen de operaciones sin precedentes en la industria financiera y que sin duda estresó nuestros sistemas y la capacidad de nuestra red de sucursales, pero que enfrentamos con esfuerzos redoblados entendiendo que, a pesar de las dificultades, era fundamental apoyar a la población chilena.

En el ámbito de nuestro aporte a una economía baja en carbono, implementamos "Mundo Verde", una completa oferta de productos para los

segmentos Personas, Microempresa, Pequeña Empresa y Mayoristas interesados en el uso de energías más limpias y eficientes, y que contribuyen a mitigar los efectos del cambio climático.

No podemos dejar de mencionar el ciberataque sufrido en septiembre de 2020, en el cual un virus informático afectó los canales de atención presencial pero no involucró a los otros canales, ni tampoco hubo fuga de datos o pérdida de fondos de clientes. Nuestra capacidad de reaccionar oportunamente ante un hecho de esta naturaleza nos permitió retomar rápidamente procesos esenciales asociados a la cadena de pago y reafirmar entre las prioridades estratégicas nuestro plan rector de Ciberseguridad.

En cuanto a actividad, es importante destacar que las colocaciones netas del Banco experimentaron un crecimiento de un 0,8% real anual en el período, mientras en el sistema cayeron un 0,3%. El avance más significativo se registró en las empresas de menor tamaño, impulsadas por los créditos Fogape Covid, en los que BancoEstado tuvo una participación preponderante. Las colocaciones en el segmento de Microempresas aumentaron

31,8% real anual, en tanto en el de Pequeñas Empresas lo hicieron en un 37,8%.

El resultado antes de impuesto alcanzó los \$312 mil millones este 2020. En un escenario complejo, tanto en lo económico como en lo social, se trata de un resultado estable, cuya baja respecto del 2019 es atribuible, principalmente, al mayor gasto en riesgo por los efectos de la pandemia que experimentó la banca. Asimismo, el índice de eficiencia mantuvo un nivel similar al año anterior, alcanzando un 55,7%. Esto se explica en gran medida por el buen desempeño de los ingresos operacionales y el control de gastos.

Para los años que vienen tenemos importantes desafíos, que estoy cierto enfrentaremos con la misma visión de futuro que ha permitido a BancoEstado desarrollarse y apoyar el crecimiento del país a lo largo de sus 165 años de historia. Es indudable que en estos tiempos los cambios sociales, políticos y económicos se han acelerado, y es clave responder a escenarios cambiantes y a veces imprevistos. Para ello, seguiremos profundizando nuestra relación con las empresas de menor tamaño por su incidencia en el empleo y el desarrollo y,

en lo más inmediato, apoyando a aquellos sectores que se han visto más afectados por la crisis económica y sanitaria. Continuaremos extendiendo la cobertura a través de nuestra red presencial y los canales digitales para que todos los habitantes del país tengan acceso al sistema financiero en condiciones dignas, con sistemas y tecnología cada día más robustos, que minimicen los riesgos de interrupción de la continuidad operacional y protejan la información.

Quiero finalizar estas palabras destacando que el servicio que prestamos no sería posible sin el compromiso y la capacidad de nuestros trabajadores, quienes en uno de los años más complejos de los que tengamos memoria fueron capaces de sostener sus labores y cumplir objetivos para estar cuando nuestros clientes más nos necesitaron.

*Ricardo de Tezanos Pinto D.*

**Ricardo de Tezanos Pinto Domínguez**  
Presidente BancoEstado



# 1.2

## BancoEstado en cifras



**80%**

de los habitantes de Chile  
son clientes BancoEstado



**14,3 mill.**

clientes personas

**12,9 mill.**

clientes CuentaRUT



**+841 mil**

empresas de menor tamaño  
(micro y pequeñas empresas)

**401**

sucursales BancoEstado



**114**

sucursales BancoEstado  
Express (ex ServiEstado)



**144**

comunas donde somos  
la única institución  
financiera



**+31 mil**

puntos de atención  
CajaVecina



# 2020, cifras de un año marcado por la pandemia



**9,7mill.**

de clientes usaron banca en línea (App+web) en el año



**98%**

de incremento en transacciones digitales respecto al 2019



**474 mill.**

de transacciones promedio mensual, 30% más que el 2019

**2,9mill.**

de nuevos usuarios en la App BancoEstado



**2.130**

nuevos puntos de atención CajaVecina



**947.818**

nuevas CuentaRUT



**20.113**

nuevos créditos hipotecarios



**18.401**

comercios enrolados con el nuevo CompraquíQR



**MM\$ 312.013**

de utilidad antes de impuestos

**15,5%**

de rentabilidad antes de impuesto



**55,7%**

índice de eficiencia en el año

**0,8%**

anual de crecimiento real en colocaciones



# Medidas especiales en pandemia



## 57,7%

del total de créditos Fogape Covid-19 fueron cursados por BancoEstado

## 172.739

créditos postergados en Micro y Pequeñas Empresas

## US\$ 500 mill.

aumento anunciado de capital para mitigar la crisis económica

## +15 mill.

de pagos entre los dos retiros del 10% de los fondos previsionales

## +119 mil

créditos hipotecarios postergados

## Pago de 24,5 mill.

de bonos y subsidios del Estado, por más de \$4,4 billones

## 235.422

créditos postergados a personas

## +1.000

micro y pequeños empresarios recibieron apoyo para su reactivación con el Programa "Mil Mentorías"



# 1.3

## Plan “Estás, Estamos”: Oportunidad y sentido de urgencia en un año de pandemia



A través del plan “Estás, Estamos” volvimos a demostrar nuestro compromiso con el país, como actor relevante en la reactivación económica y el despliegue de políticas públicas.



En cada crisis, catástrofe o emergencia, BancoEstado siempre ha demostrado su compromiso con los habitantes del país y este 2020 una vez más estuvimos presentes y fuimos un actor relevante para fomentar la reactivación económica, entregar soluciones financieras que alcanzaron finalmente a miles de empresas y millones de personas, trabajadores y sus familias.

Para ello, desarrollamos un plan que vino a renovar el plan “Estamos Contigo”, desplegado el 2019. Se trata de un conjunto de medidas específicas para cada segmento, además de simplificación en los procesos de crédito y de operaciones, las cuales detallamos a continuación:

Indicadores presentes en esta sección: [BE99]

### PERSONAS

- Postergación de hasta 6 dividendos de créditos hipotecarios a UF + 0% (**aplica también para Microempresarios y Pequeñas Empresas**).
- Postergación de 3 cuotas a tasa 0%, para créditos de consumo, desplazando los vencimientos al final del crédito original.
- Refinanciamiento para créditos de consumo, tarjetas de crédito, línea de crédito y vivienda a tasa preferencial.

### MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

- Financiamiento de capital de trabajo para clientes y **no clientes**, con hasta 6 meses de gracia con tasa especial.
- Postergación de hasta 6 cuotas mensuales de créditos comerciales a costo de fondo, desplazando los vencimientos al final del crédito original.
- Refinanciamiento de créditos comerciales, con hasta 6 meses de gracia a tasa preferencial.

### GRANDES EMPRESAS

- Financiamiento de capital de trabajo para clientes y **no clientes** a tasa preferencial.
- Refinanciamiento de acuerdo a las necesidades caso a caso, con opción de meses de gracia.
- Acceso a postergación de cuotas.
- Convenios con empresas para reducir carga financiera de empleados y alianzas con gremios e inmobiliarias.



En base a esta gestión a lo largo del año, se obtuvieron estos resultados que reflejan el importante rol de apoyo, trabajando con compromiso y flexibilidad por disponer servicios que efectivamente sean un apoyo para los clientes.

### Postergaciones y refinanciamientos:

	Postergaciones		Refinanciamientos	
	N° Operac	MM\$	N° Operac	MM\$
<b>Microempresa</b>				
Consumo	3.157	9.435	3.233	2.937
Comerciales	131.022	161.774	18.097	124.982
Hipotecario	9.936	13.145		
<b>Total</b>	<b>144.115</b>	<b>184.354</b>	<b>21.330</b>	<b>127.919</b>
<b>Pequeña Empresa</b>				
Consumo	152	1.042	33	55
Comerciales	26.926	129.891	1.978	11.258
Hipotecario	1.546	3.297		
<b>Total</b>	<b>28.624</b>	<b>134.230</b>	<b>2.011</b>	<b>11.313</b>
<b>Personas</b>				
Consumo	122.490	417.552	8.659	57.239
Comerciales	5.153	6.778	101	683
Hipotecario	107.779	131.761		
<b>Total</b>	<b>235.422</b>	<b>556.091</b>	<b>8.760</b>	<b>57.922</b>
<b>Micro+Pequeña+Personas</b>	<b>408.161</b>	<b>874.675</b>	<b>32.101</b>	<b>197.154</b>

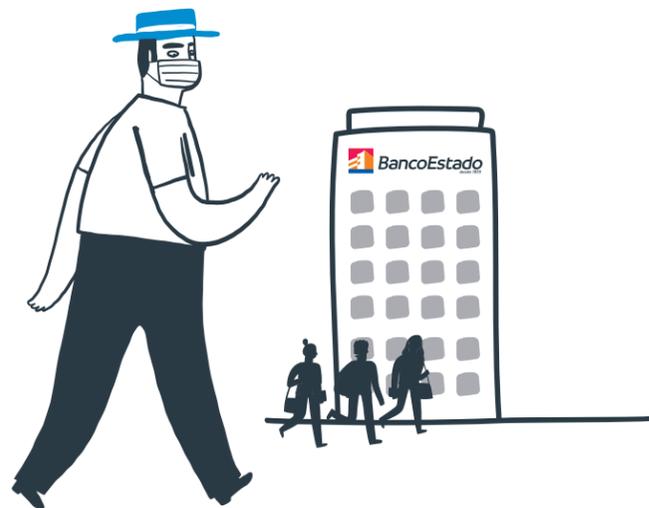
Durante el 2020 se realizaron más de 440 mil operaciones entre postergaciones y refinanciamientos por MM\$1.071.000



Indicadores presentes en esta sección: [BE100]



BancoEstado pagó con oportunidad y sentido de urgencia más de 24,5 millones de bonos y subsidios. Asimismo, pagamos los dos retiros del 10% de los fondos previsionales a unos 10 millones de personas.



### Despliegue de políticas públicas

Producto de la pandemia, este fue un año excepcional en cuanto a la entrega de bonos y subsidios del Estado. A la canalización de los ya habituales pagos de beneficios, el 2020 se sumaron distintas ayudas estatales a millones de familias que estaban pasando momentos muy difíciles y la aprobación de los dos retiros de fondos de pensión de las AFP, todo lo cual significó un intenso trabajo que enfrentamos con oportunidad y sentido de urgencia.



### Bono COVID

Aporte único a familias de menores ingresos, beneficiadas con el Subsidio Único Familiar (SUF), familias del Subsistema de Seguridades y Oportunidades y hogares del 60% más vulnerable según el RSH.

Entregamos **1.322.542 bonos COVID** a 1,6 millones de hogares, por un total de **\$121.359 millones.**

### BONO COVID Navidad

Beneficio del Ministerio de Desarrollo Social, entregado a través del IPS a familias que recibieron el sexto pago del bono IFE.

Entregamos un total de **2.737.921 bonos COVID Navidad.**

### Bono Clase Media

Beneficio que apunta a proteger a la clase media que hubiera sufrido una caída significativa en sus ingresos debido a la pandemia.

Entregamos **1.711.497 bonos Clase Media**, para un aporte total de **\$794.496 millones.**

### Préstamo Solidario del Estado

Beneficio que permite a los trabajadores que hayan enfrentado una disminución de al menos un 30% de sus ingresos acceder a un préstamo.

Otorgamos 2.921.710 préstamos, para un aporte total de **\$1.023.184 millones.**

### Ingreso Familiar de Emergencia

Medidas para apoyar a hogares con ingresos informales y pertenecientes al 60% más vulnerable de la población.

Entregamos 13.194.078 subsidios, para un aporte total de **\$2.182.426 millones.**

### Ingreso Mínimo Garantizado

Subsidio mensual de hasta \$59.200 para aquellos que ganaban sueldo mínimo hasta el 29 de febrero del 2020, asegurando de esta forma una renta líquida de \$300.000 al mes.

**2.100.265 subsidios** entregados para un aporte total de **\$68.879 millones.**

## Primer Retiro del 10% de los fondos previsionales

En junio de 2020 se aprobó por ley la posibilidad de que los ahorrantes pudieran retirar como máximo el 10% de los fondos previsionales que mantenían en las AFP. Esta medida representó una operación financiera sin precedentes, que puso a prueba la capacidad de nuestra institución para responder a un enorme volumen de transacciones que se generaron producto de la medida.

El éxito de este proceso se debe atribuir al compromiso de nuestros trabajadores y a la coordinación realizada con las AFP y la Asociación de AFP. Realizamos compras de equipos, adecuación de espacios para recibir a grandes grupos de clientes, potenciamos y difundimos nuestros canales digitales para operar y, adicionalmente, habilitamos buses para la atención móvil a fin de descongestionar las sucursales en la Región Metropolitana.

El **85%** de los pagos del primer retiro de fondos de pensiones se hizo a través de BancoEstado, más de 10 millones de pagos por **\$9 billones**, con un promedio de **\$905 mil** por cliente.

## Segundo Retiro del 10% de los fondos previsionales

En diciembre del 2020 se aprobó una ley que autorizó un segundo retiro excepcional de fondos de pensiones. En este contexto, también implementamos una serie de medidas para facilitar el proceso, dada la gran cantidad de clientes que cursaron sus retiros a través de nuestros canales:

- Ampliación de horario de atención en sucursales.
- Activación de sitio web [consultami10.cl](http://consultami10.cl) para revisión del estado de la solicitud.
- Posibilidad de retirar los fondos a través de CajaVecina.
- Incremento de la capacidad de giro de los cajeros automáticos de BancoEstado.
- Ajustes a los límites de montos en la CuentaRUT para permitir su abono.
- Desbloqueo telefónico de las tarjetas CuentaRUT.

Más de **5 millones** de operaciones por **\$5 billones**, con un promedio de **\$957 mil** por cliente.



Indicadores presentes en esta sección: [BE101]



## FOGAPE

Como parte de las políticas públicas que se implementaron para enfrentar el impacto económico de la emergencia sanitaria, este año el Fondo de Garantías para Pequeños Empresarios (Fogape) se aprobó una inyección adicional de US\$3.000 millones de parte del Estado para una línea de financiamiento llamada Covid-19 que se destinaría a las empresas de menor tamaño.

Comprendiendo el sentido de urgencia de esta medida que permitiría dar alivio financiero a micro y pequeños empresarios, no interrumpir sus cadenas de pago y contar con capital de trabajo para reactivar sus negocios, el Banco concentró grandes esfuerzos para traspasar estos recursos a la mayor cantidad de empresas de menor tamaño, de las que depende un gran número de trabajadores y familias.

En el 2020 BancoEstado otorgó **156.241 créditos** a través de la línea Fogape COVID-19, que representó el **57,7%** de estos de créditos cursados por el sistema financiero.

### FOGAPE, nuestro rol en la reactivación:

**57,7%**

de estos créditos han sido entregados por BancoEstado

**156.241**

créditos Fogape cursados en BancoEstado

**98%**

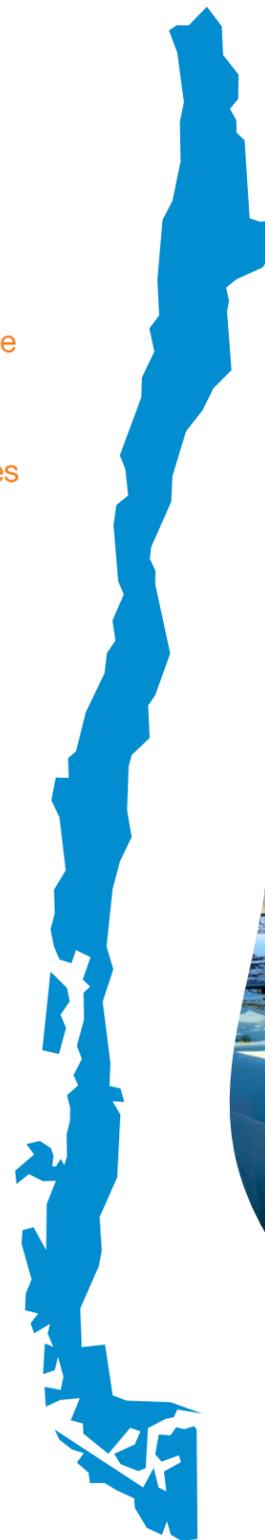
de ellos a Micro y Pequeñas Empresas



En BancoEstado abordamos un gran desafío y logramos readecuar nuestros procesos para facilitar el otorgamiento de los créditos Fogape Covid-19. Un **47% del total** de estos créditos fue cursado en canales digitales, especialmente a través de la App.

### Créditos FOGAPE por región

XV	Arica y Parinacota	<b>2.755</b>
I	Tarapacá	<b>2.945</b>
II	Antofagasta	<b>5.273</b>
III	Atacama	<b>4.051</b>
IV	Coquimbo	<b>8.341</b>
V	Valparaíso	<b>14.221</b>
RM	De Santiago	<b>56.273</b>
VI	Lib. Bernardo O'Higgins	<b>7.518</b>
VII	Del Maule	<b>8.969</b>
XVI	Ñuble	<b>4.603</b>
VIII	Del Biobío	<b>13.628</b>
IX	La Araucanía	<b>10.556</b>
XIV	Los Ríos	<b>4.637</b>
X	Los Lagos	<b>9.068</b>
XI	Aysén	<b>1.885</b>
XII	Magallanes y la Antártica	<b>2.095</b>



## Créditos Fogape Covid 19

### Operaciones cursadas, según tipo de empresa y su volumen de ventas

Micro y pequeñas empresas  
(ventas hasta 25.000 UF)

**153.630**

Medianas y grandes empresas  
(ventas hasta 300.000 UF)

**812**

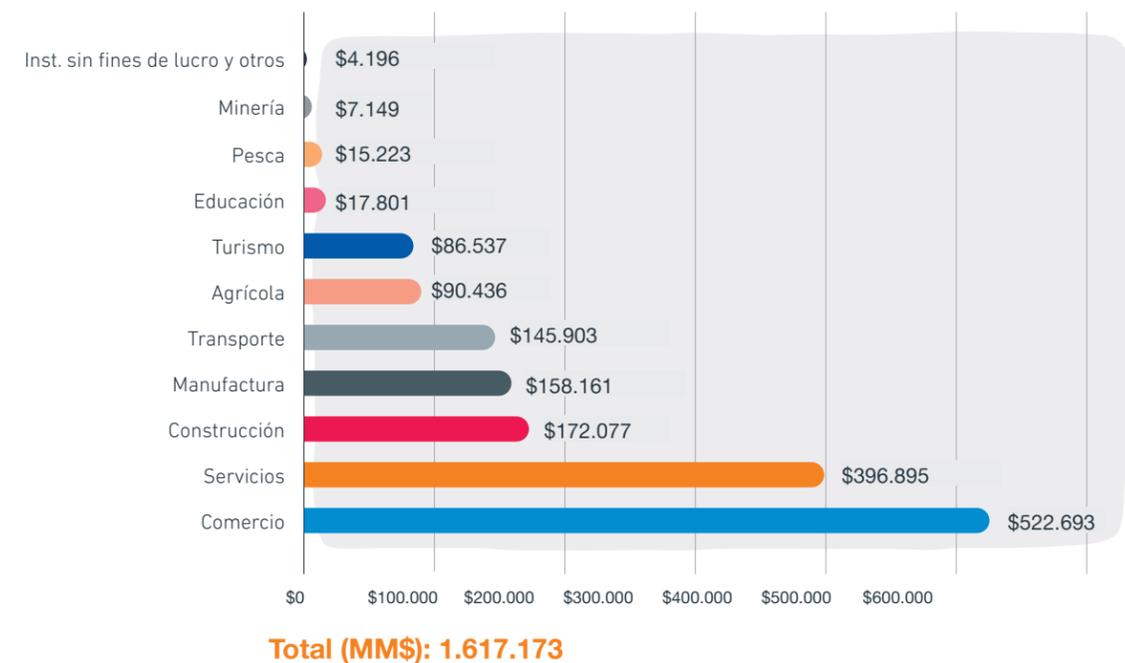
Pequeñas y medianas empresas  
(ventas hasta 100.000 UF)

**2.270**

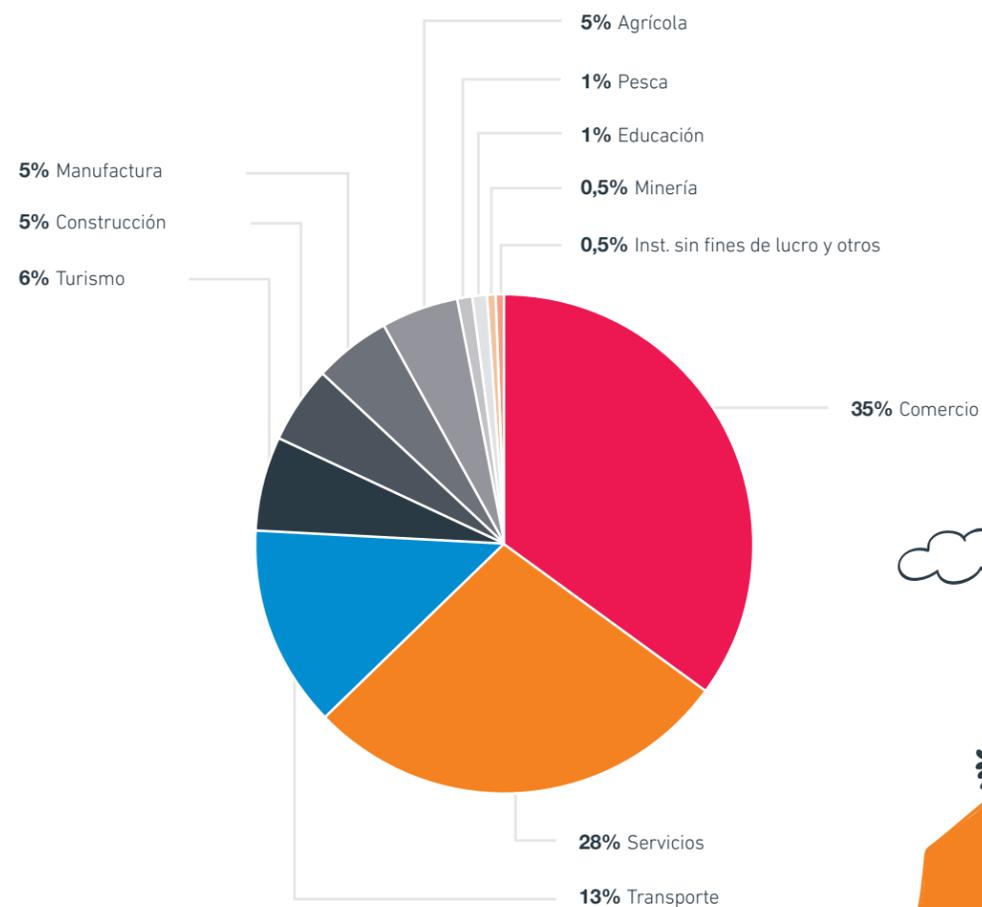
Grandes empresas  
(ventas mayores a 300.000 UF)

**106**

### Montos entregados por sector (expresados en MM\$)



### Porcentaje de créditos FOGAPE según sector económico



### CAPITALIZACIÓN:

Para seguir apoyando las políticas públicas con la amplitud y alcance de lo que venimos realizando, el 2020 se aprobó una nueva capitalización de BancoEstado por **US\$500 millones**, recursos que serán entregados durante el año 2021.

Indicadores presentes en esta sección: [BE42]

# 1.4

## Sobre esta memoria

Esta memoria está elaborada a partir de la gestión económica, social y ambiental de BancoEstado para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020.



Contiene información de toda la Corporación Banco del Estado de Chile, Banco y sus filiales. El ciclo de presentación de memorias es de carácter anual. La última versión presentada corresponde a la del año 2019 y se encuentra disponible en el sitio web de la Compañía.

La definición de los contenidos desarrollados en esta memoria responde a un estudio de materialidad que buscó identificar los temas más relevantes de la gestión de BancoEstado y sus filiales. En este proceso se definieron 8 temas críticos desde un conjunto inicial de 21 temas relevantes para la gestión de la sostenibilidad en la empresa, los cuales serán identificados para efectos de la metodología de este documento como los "temas materiales" de la Memoria Integrada 2020.

Este informe se ha elaborado en conformidad con la opción Esencial/Exhaustiva de los Estándares GRI, de acuerdo con los Nuevos Estándares de la Guía GRI en su última versión, elaborada por la organización Global Reporting Initiative (GRI). Asimismo, la memoria cumple con los requerimientos exigidos por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

A partir de los lineamientos establecidos por GRI, así como también desde la visión estratégica presente en el Banco, en este documento buscamos dar respuesta a los temas que influyen en nuestro desempeño, comunicando sus avances, desafíos y la gestión asociada en esta Memoria, incluyendo además aquellas temáticas que son relevantes para nuestros grupos de interés.

### Estudio de Materialidad

El proceso de definición de la materialidad permitió conocer las percepciones de los grupos de interés y públicos más relevantes de la Corporación, así como también identificar los hitos principales de la gestión en el 2020 y aquellos asuntos relevantes para el logro de los objetivos estratégicos.

**PASOS EFECTUADOS POR BANCOESTADO**

**PASOS PENDIENTES PARA CONSOLIDAR MATERIALIDAD**

1.- Definición de temas materiales

2.- Recopilación de percepciones de *stakeholders* internos

3.- Recopilación de percepciones de *stakeholders* externos

4.- Análisis de resultados y desarrollo de matriz

**OUTPUT:**  
Un conjunto de temas priorizados para su gestión

Indicadores presentes en esta sección:  
[GRI 102-46, GRI 102-48, GRI 102-49, GRI 102-50, GRI 102-1, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-54, GRI 102-47]

En este proceso, los *stakeholders* internos fueron consultados acerca del impacto que los temas materiales tienen en el negocio, en tanto a los *stakeholders* externos se les preguntó por los mayores impactos reales o potenciales de la Corporación. En ambos casos, también se consultó en qué áreas es más importante que la empresa tome medidas.

La consulta a *stakeholders* internos se realizó a través de entrevistas dirigidas a integrantes de la Alta Dirección, desde donde se identificaron los temas materiales de carácter más estratégico para el funcionamiento del negocio. Posteriormente, se ejecutaron encuestas dirigidas a los trabajadores para recoger sus percepciones de los temas materiales levantados.

Con respecto a la selección de los temas materiales, en primer lugar, se llevó a cabo un **análisis del contexto actual y las tendencias de la industria**, revisando fuentes internas y externas y además haciendo un *benchmark* de la industria y las temáticas más críticas planteadas por estándares globales en materia de sostenibilidad.

A partir de este primer ejercicio, fue posible establecer **un listado preliminar de temas relevantes para BancoEstado** incluyendo los actuales tópicos además de otros emergentes, lo que permitió concluir la etapa de identificación de temas materiales con un listado de 21 ámbitos que se exponen a continuación.

## TEMAS MATERIALES 2020

Dimensión Económica	Dimensión Ambiental	Dimensión Social
Privacidad del Cliente	Ecoeficiencia Operacional	Inclusión Financiera EMTs
Seguridad de la Información y Ciberseguridad	Estrategia Cambio Climático	Cercanía y accesibilidad para las personas
Gestión de Riesgos Operacionales		Formación y capacitación de Colaboradores
Conducta ética de colaboradores		Relacionamiento con Grupos de Interés
Innovación Abierta y Tecnológica		Condiciones laborales y bienestar
Gobierno Corporativo		Inclusión y Diversidad Laboral
Apalancamiento de Políticas Públicas		Cultura y Compromiso Organizacional
Solvencia y Capitalización		Respeto a las personas a lo largo de la cadena de valor
Satisfacción y Relacionamiento con el Cliente		Realzar el valor del ahorro en la población
Criterios Ambientales y Sociales en el Negocio		

Este listado fue priorizado a partir de 15 entrevistas a gerentes claves de la compañía, junto con una encuesta a trabajadores que alcanzó 2.112 respuestas, incluyendo distintas divisiones, filiales y unidades de negocio.

Por otra parte, a nivel de los grupos de interés externos, también se realizaron las consultas a través de entrevistas, encuestas y *focus groups*.

Los resultados tanto internos como externos, con las respectivas evaluaciones, fueron sistematizados, integrados y consolidados, dando paso a una **selección de los 8 temas más relevantes para la gestión del periodo 2020**.



Indicadores presentes en esta sección:  
[GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43]

### LOS GRUPOS DE INTERÉS DE BANCOESTADO SON:

- Sector financiero
- Clientes
- Comunidades
- Trabajadores
- Contratistas
- Proveedores
- Medios de Comunicación
- Entidades Fiscalizadoras y reguladoras
- Organismos públicos
- Sociedad Civil
- Accionistas

No existe a la fecha una priorización de dichos grupos a nivel de la Corporación, considerando para ello metodologías tradicionales de mapeo de grupos de interés.

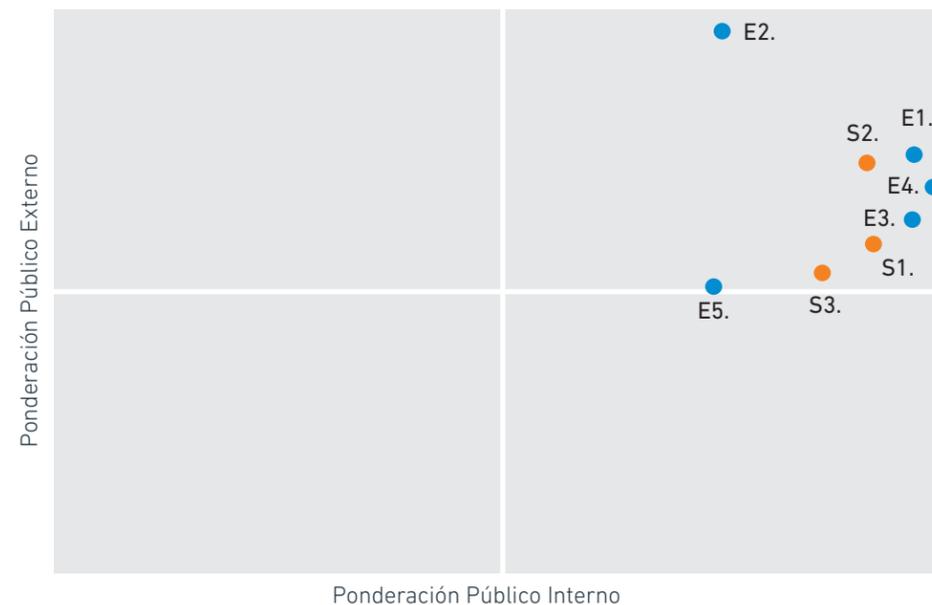




La siguiente matriz de Materialidad permite calibrar los temas materiales según las asignaciones otorgadas por los múltiples *stakeholders* de BancoEstado, tanto a través de su público interno (Trabajadores, Gerentes) como externo (Clientes, Proveedores, Academia, ONGs, Sector Público y Financiero). Según su relevancia, cada tema material fue ubicado en una matriz, donde el eje X determina la relevancia para el público interno y el eje Y la ponderación para el público externo.



### Matriz de Materialidad BancoEstado



- |  |  |
|--|--|
| E1. Privacidad de información del cliente        | S1. Cercanía y accesibilidad para las personas |
| E2. Seguridad de la información y ciberseguridad | S2. Inclusión financiera EMTs                  |
| E3. Conducta ética de colaboradores              | S3. Formación y capacitación de colaboradores  |
| E4. Gestión de riesgos operacionales             |  |
| E5. Innovación abierta y tecnológica             |  |

Fuente: Informe Ejecutivo de Materialidad de BancoEstado, elaborado por Corporate Citizenship

## Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

BancoEstado también se ha sumado al llamado a la acción de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Hemos alineado nuestros temas materiales y las acciones asociadas para contribuir así al alcance de estas metas que comprometen a Estados y empresas a desplegar planes de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad.

A continuación se detalla a qué ODS contribuye cada uno de los temas más relevantes o materiales que hemos levantado en este proceso de la Memoria Anual 2020 y que se desarrollarán a lo largo de sus distintos capítulos.

TEMAS MATERIALES 2020	ODS
<b>Dimensión Económica</b>	
Privacidad del Cliente	16
Seguridad de la Información y Ciberseguridad	16
Comercialización Responsable y Transparente	12
Gestión de Riesgos Operacionales	12
Apalancamiento de Políticas Públicas	10, 11, 16 y 17
Innovación Abierta y Tecnológica	9
Conducta ética de Colaboradores	16
Gobierno Corporativo	5, 8 y 16
Solvencia y Capitalización	8
Satisfacción y Relacionamiento con el Cliente	10, 12
Criterios Ambientales y Sociales en el Negocio	7, 12, 13
<b>Dimensión Social</b>	
Cercanía y accesibilidad para las personas	10 y 11
Inclusión Financiera EMTs	8 y 10
Relacionamiento con Grupos de Interés	12
Formación y Capacitación de Colaboradores	4, 8 y 10
Condiciones laborales y bienestar	3 y 8
Inclusión y Diversidad Laboral	5 y 10
Cultura y Compromiso Organizacional	16
Respeto a las personas a lo largo de la cadena de valor	11
Realzar el valor del ahorro en la población	10
<b>Dimensión Ambiental</b>	
Ecoeficiencia Operacional	7, 12 y 13
Estrategia Cambio Climático	7, 12 y 13



# 1.5

## Historia del banco

Con más de 165 años de historia, somos el único banco público de Chile. Nuestro recorrido no podría comprenderse al margen del desarrollo del país, pues hemos crecido junto con sus instituciones apoyando a millones de clientes, personas y empresas en este largo camino.

Nuestros orígenes y nuestra historia, nuestro rol social, la amplitud y masividad de nuestros productos y servicios, nuestra cobertura territorial, nuestras plataformas de atención virtual, nuestro estrecho vínculo con el mundo público y la comunidad nos impulsan a seguir contribuyendo a mejorar la calidad de vida y el bienestar de millones de personas.

Este 2020 es un ejemplo claro de los grandes desafíos de los que nuestro mandato nos exige hacernos cargo: un año marcado

por una pandemia mundial, durante el cual hemos buscado mantener y adaptar nuestro servicio para llegar a millones de clientes y cientos de miles de empresas a lo largo de todo el territorio nacional, con el fin de brindar servicios bancarios donde para otros no hay interés de estar, apoyando el despliegue de las políticas públicas. Tenemos el deber y el compromiso de que los clientes puedan acceder a sus productos siempre y en cualquier lugar, incluso en las situaciones más difíciles.

Indicadores presentes en esta sección: [BE106]

Creación del banco:  
Autonomía desde  
nuestro rol

1855  
1928

1855 Creación de la Caja de Crédito Hipotecario.  
1884 Creación de la Caja de Ahorros de Santiago.  
1910 Creación de la Caja Nacional de Ahorros.  
1926 Creación de la Caja de Crédito Agrario.  
1928 Creación del Instituto de Crédito Industrial.



1953

Fundación del Banco del Estado de Chile.

Promulgación de la Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile.

1978



Modernización para  
potenciar nuestro  
quehacer

1995

Primer proceso de modernización interna del Banco.

Se crea la filial BancoEstado Microempresas.

1996



2001

El Banco del Estado de Chile adopta la marca comercial BancoEstado.

Creación BancoEstado Contacto 24 hrs. (CCL).



Ampliando nuestro  
quehacer para impulsar  
la bancarización

Creación de ServiEstado.

**2004**



**2005**

Creación de CajaVecina.

Creación de CuentaRUT.

**2007**



**2008**

Capitalización de US\$ 500 millones para ejercer el rol contracíclico.

El crédito crece 19% real el año siguiente.

El gran desafío de la  
inclusión financiera

Inauguración de 17 sucursales de BancoEstado en todo el país.

Creación programa "Crece Mujer Emprendedora".

Capitalización por US\$ 450 millones para el desarrollo del programa Mujer Emprendedora, financiamiento EMT y otros.

**2015**

**2013**

Plan de expansión de BancoEstado contempló la incorporación de 14 nuevas sucursales en todo Chile.

**2016**

Creación App PagoRUT.

Puesta en marcha de Compraquí.

**2017**

**2019**

Aumento de capital por US\$ 500 millones para apalancamiento de políticas públicas.

Ejecución del programa "Emprende" y del plan "Estamos Contigo" para apoyar a clientes tras el estallido social.

Se aprueba nueva capitalización de BancoEstado por US\$ 500 millones.

Se realizan 24,5 millones de transferencias por Pagos y Subsidios del Estado ante crisis sanitaria.

Se despliegan Puntos de Atención Móvil para acercar el Banco a las comunidades durante la pandemia.

Ejecución del Plan "Estas, Estamos" para apoyar a clientes por la crisis sanitaria.

**2020**

# 1.6

## Declaraciones estratégicas



### VISIÓN

*Trabajamos para ser la empresa más querida por los chilenos y el mejor banco público del mundo.*

### MISIÓN

*Acompañar a todas las personas y empresas del país, otorgando soluciones financieras para el logro de sus proyectos de vida, siendo una herramienta de política pública potente que apoye a Chile en su camino hacia el desarrollo integral.*

### Valores corporativos

#### INCLUSIÓN:

En BancoEstado todos tienen un lugar, sin importar su condición. Nuestros servicios están a disposición de todos, sin exclusión y con igual dignidad. Es parte de nuestro sello distintivo.

#### TRABAJO DE EXCELENCIA:

Nuestro desafío es realizar un trabajo de alta calidad en todos nuestros ámbitos, en particular en el servicio a los clientes. Atendemos a más de 13 millones de clientes y debemos asegurarles tiempos de respuesta adecuados, alta calidad, facilidad de uso y servicios 24/7.

#### RESPONSABILIDAD:

Somos el Banco del Estado de Chile y eso nos obliga a actuar con responsabilidad, cuidando el patrimonio de todos, y velando por su sostenibilidad y reputación. En el ámbito interno, el dar cuenta de nuestras obligaciones y del trabajo realizado constituye un pilar esencial para alcanzar la excelencia en nuestro quehacer.

#### COMPROMISO:

Nos comprometemos a un país más justo y con oportunidades que lleguen a todos. Apoyamos el desarrollo de las personas y sus emprendimientos en empresas y organizaciones, para que Chile alcance el desarrollo. El compromiso de cada trabajador para honrar día a día nuestra misión y visión, se transmite a nuestros clientes, y es parte del objetivo de entregar la más alta calidad en nuestra atención.

#### COLABORACIÓN:

El trabajo colaborativo entre nuestros equipos y con distintos organismos del Estado permite potenciar nuestros servicios y el aporte al país. Ello será posible profundizando los espacios de confianza y de valoración del otro, todo fundamentado en que compartimos un proyecto común para BancoEstado.

Indicadores presentes en esta sección: [BE107]



## NUESTROS SUEÑOS AL 2028

Desde el 2018 contamos con una hoja de ruta a diez años que aspira a concretar cinco sueños alineados con el rol y la misión del Banco.

### BANCO ASESOR FINANCIERO DE LAS PERSONAS

Ayudar a las personas a concretar sus proyectos, apoyándolos en la toma de decisiones financieras informadas a lo largo de su vida.

### BANCO SOCIO PARA EMPRENDER

Ofrecer soluciones y orientación permanente para que las Empresas de Menor Tamaño logren sus objetivos en cualquier etapa del negocio, poniendo a su disposición nuestro conocimiento especializado y nuestra amplia cobertura geográfica.

### BANCO PROMOTOR DEL AHORRO

Trabajar fuertemente en el fomento de la cultura del ahorro entre todos los chilenos, a través de productos innovadores, accesibles y confiables, adaptados a cada etapa de su vida.

### BANCO QUE IMPULSE UN CHILE SIN EFECTIVO

Facilitar las transacciones de las empresas y las actividades comerciales y otorgar mayor seguridad, impulsando así la transición tecnológica y la masificación de las operaciones financieras sin dinero físico.

### BANCO SIN PAPELES

Reducir al máximo el consumo de papel en cinco productos básicos: crédito, ahorro, inversión, cuentas y tarjetas para estar en línea con los avances tecnológicos en el sistema financiero.



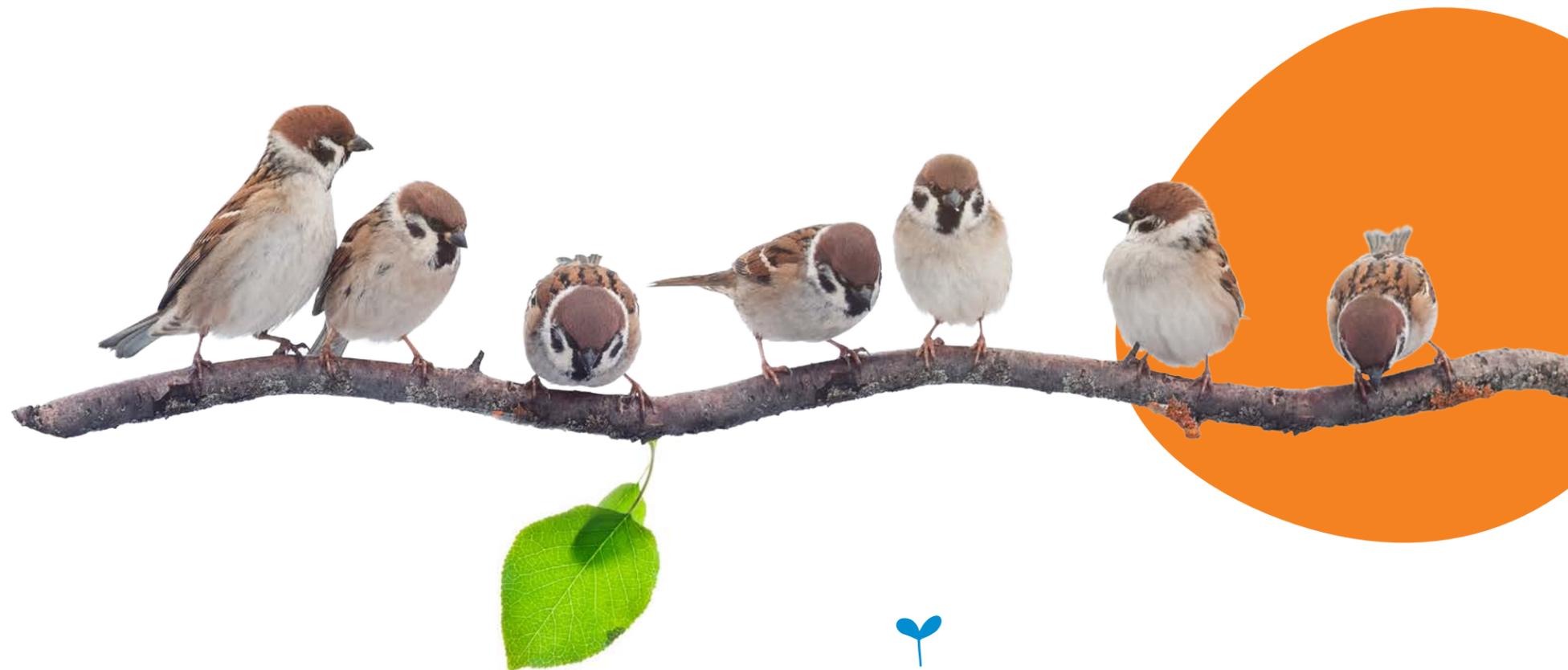
## NUESTRAS METAS AL 2028

**Siguiendo los sueños planteados en nuestra hoja de ruta, nos hemos propuesto las siguientes metas al 2028:**

- Ser el banco principal de más de 6 millones de personas, con 6 millones de clientes en ahorro, inversión o seguros.
- Duplicar el número de empresas financiadas en todos los segmentos.
- Llegar a ser un banco sin papeles en nuestros procesos.
- Lograr que la mayoría de nuestros clientes sean preferentemente digitales, promoviendo así un Chile sin efectivo.

# 1.7

## Sostenibilidad: Compromisos y gestiones que evolucionan



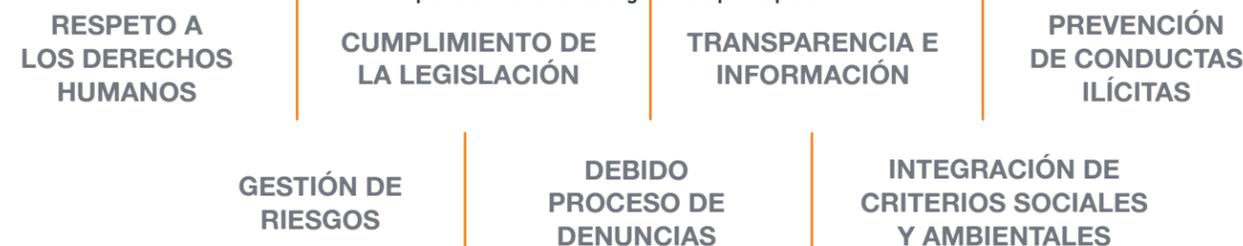
### Política de Sostenibilidad Corporativa

En BancoEstado trabajamos para dar y facilitar el acceso al sistema financiero a la mayor cantidad de personas, entendiendo que de ese modo generaremos mayores oportunidades de desarrollo e integración en dinámicas económicas que les permitirán tener una mejor calidad de vida. Nuestros esfuerzos por integrar e incluir van de la mano con un desarrollo de la organización en todos sus ámbitos, lo que hace posible la consecución de nuestros objetivos como banco público. Para todo aquello que nos proponemos, BancoEstado debe ser una empresa sostenible.

Los objetivos financieros, sociales y de cuidado del medioambiente se encuentran relacionados de forma coherente en una mirada de largo plazo que además apunta siempre más allá de las fronteras de la organización y sus resultados inmediatos y se integra en los desafíos que tienen el país y la sociedad en su conjunto. Nuestra Política de Sostenibilidad Corporativa describe el marco y los lineamientos dentro de los cuales avanzamos para asegurarnos de ser un banco sostenible.



En este sentido, la Política de Sostenibilidad Corporativa pone de relieve los siguientes principios:



Para la aplicación de esta política contamos con un Comité de Sostenibilidad encargado de supervisar la aplicación de los compromisos asumidos por BancoEstado en materia de sostenibilidad. Este comité establece además las medidas de gestión pertinentes y tiene un rol articulador para facilitar la toma de decisiones. El Comité de Sostenibilidad está compuesto por el Comité Ejecutivo de BancoEstado y la primera línea de reportes al Gerente General Ejecutivo.

Indicadores presentes en esta sección: [BE97]

## Dow Jones Sustainability Index: Una mejora sostenida en el tiempo

Por cuarto año consecutivo, el 2020 participamos voluntariamente en la medición Dow Jones Sustainability Index (DJSI), evaluación realizada por Standard & Poor's que anualmente mide el desempeño en sostenibilidad de las principales empresas a nivel global. Este índice reúne a **más de 3.500 empresas de todo el mundo, de 60 industrias**, proporcionando estándares del desempeño ambiental, social y de gobernanza (ESG) diseñados para ayudar a los inversores a comprender los riesgos y oportunidades de la cartera de empresas en que invierten.

La medición del DJSI, muy precisa y exigente, nos proporciona datos

cuantitativos de la industria de bancos y nos permite compararnos con los más avanzados a nivel global, identificando temas emergentes y ayudándonos a precisar las brechas de mejora en materias de sostenibilidad (ESG). Este año 2020 nos medimos **entre 253 bancos invitados** a nivel mundial logrando importantes avances en el ranking.

### Resultados DJSI 2020:

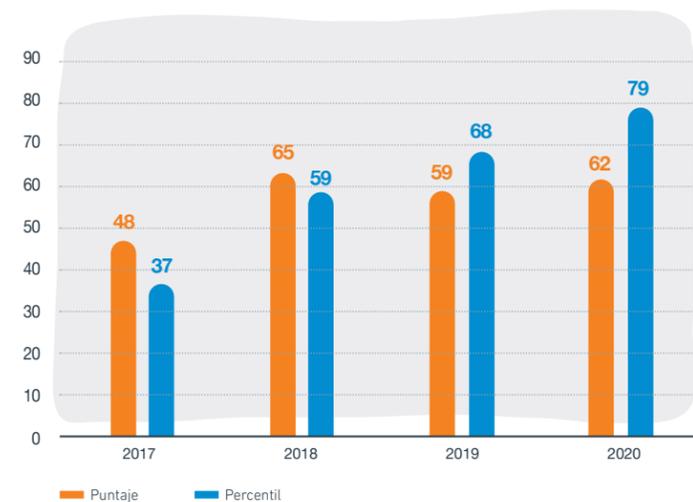
- Obtuvimos 62 puntos, +3 puntos respecto al año anterior. Estamos 23 puntos arriba del promedio de la industria.
- Quedamos en el percentil 79, +11 puntos respecto al año anterior. Esto

significa que recibimos una puntuación más alta que el 79% de los bancos.

- En términos de evolución, hemos demostrado una tendencia favorable desde nuestra participación inicial en el 2017, creciendo sostenidamente desde el percentil 37 (año 2017) al 79 (año 2020).
- Nos encontramos por sobre el umbral del DJSI Chile, lo que nos permitiría acceder a este índice si estuviéramos abiertos a Bolsa (en su calidad de banco público, BancoEstado no cotiza en los mercados accionarios).



Medición DJSI  
Evolución Resultados BancoEstado  
2017 - 2020



— Puntaje — Percentil



Con mejoras sostenidas en los cuatro años de medición, BancoEstado obtuvo el 2020 una puntuación más alta que el 79% de los bancos medidos por el índice Dow Jones Sustainability Index a nivel mundial.

**62**  
puntos obtuvo  
BancoEstado en 2020

**23**  
puntos arriba del  
promedio de la  
industria

**79**  
percentil en 2020

# 1.8

## Compromisos internacionales y alianzas



### ONU Mujeres:

Mantenemos nuestro compromiso con los "Principios de Empoderamiento de Género (WEPS)" de las Naciones Unidas, que promueve la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres, a través de una oferta de servicios financieros y no financieros que permiten su integración económica y laboral.

### Empresas B:

Dos de nuestras filiales, Microempresas y CajaVecina, cuentan con la certificación de Empresa B que otorga Sistema B internacional a organizaciones que aportan soluciones a problemas sociales y ambientales. De hecho, CajaVecina posee una de las mayores puntuaciones a nivel internacional

### KFW:

Forjamos un acuerdo con el banco alemán KFW, vigente desde 2016, para financiar la oferta de viviendas nuevas que cuenten con certificación energética por sobre la norma chilena, de manera de dar acceso a casas con mejores estándares ecoeficientes a más familias.

### Agencia de Sostenibilidad Energética:

Alianza técnica para el diseño y evaluación de productos de financiamiento verde. Este acuerdo permite que la Agencia SE evalúe técnicamente los proyectos en eficiencia energética y energías renovables no convencionales que buscan financiamiento en el Banco, para así asegurar su real aporte al medioambiente.

### Banco Interamericano de Desarrollo:

Establecimos un acuerdo de cooperación técnica con esta organización para implementar en Chile el programa "Energy Saving Insurance".

### Instituto de Previsión Social (IPS):

Ponemos a disposición toda nuestra red de atención para el pago de pensiones y beneficios del IPS de manera eficiente y oportuna.

### FONASA:

Convenio con el Fondo Nacional de Salud para la emisión de bonos médicos, vigentes desde 2017. Facilitamos el pago de bonos de prestaciones médicas a más de 10 millones de usuarios del seguro público de salud, permitiéndoles obtener sus bonos a través de los más de 31 mil puntos de CajaVecina en todo el país.

### CAM y SENAMA:

Alianza en conjunto con la Cámara de Comercio y el SENAMA para facilitar 1.000 mediaciones gratuitas para adultos mayores.

### Ministerio de la Mujer y Equidad de Género:

Acuerdo de colaboración para difundir las iniciativas, campañas y contactos para evitar y combatir la violencia de género. Nuestro sitio web, séptimo en visitas a nivel país y primero entre los bancos, mantiene información y enlace permanente respecto a los canales de ayuda para víctimas o testigos de violencia de género.

### Ministerio de Energía:

Acuerdo para promover la electromovilidad en Chile para disminuir las emisiones de gases que causan el efecto invernadero, con miras a ser un país Carbono Neutral al 2050.

### CORFO:

Convenio de colaboración para generar una oferta conjunta de programas y herramientas que ayudarán a las Pymes a mejorar su desempeño y crecimiento.

### Comisión Nacional de Riesgo (CNR):

Alianza estratégica entre BancoEstado y la CNR para ir en apoyo de pequeños agricultores que necesitan mejorar su actual sistema de riego.

### Sercotec:

Al convenio de asesoramiento a microempresarios vigente desde el 2015, se agrega este año un acuerdo para que Sercotec haga un traspaso formal de los datos de postulantes a sus concursos que hayan quedado en calidad de admisibles, para que el Banco o su filial de Microempresas realicen una evaluación comercial con el propósito de identificar a quienes cumplan con los requisitos para acceder a nuestra oferta de productos y servicios financieros y no financieros.

Indicadores presentes en esta sección: [GRI 102-13]



# 1.9

## Un banco reconocido

**Durante el 2020 nuestra organización fue reconocida en distintas áreas que involucran la multiplicidad de ámbitos en los que nos desenvolvemos, desde logros financieros hasta nuestro aporte en temas de inclusión.**

### 5

#### Marca Ciudadana

Cadem realiza un estudio sobre las marcas que tienen impacto relevante en la sociedad y en la calidad de vida de las personas. Este año nos ubicamos en el puesto 11 entre 200 marcas evaluadas, resultando destacados en todas las categorías consideradas. Somos el único banco reconocido como marca ciudadana.

### 6

#### Certificación Huella Chile para CajaVecina

El año 2019 certificamos nuestra filial, que cumplió con el nivel de cuantificación de gases de efecto invernadero directos, indirectos y otros a nivel organizacional, en concordancia con los estándares del programa Huella Chile y la NCh-ISO 14064:2013/1. Esta certificación se enmarca en la política de sostenibilidad de CajaVecina.

### 7

#### CajaVecina, “Marca que entiende a las personas

Cada año, GFK Adimark realiza el Estudio Chile3D sobre marcas y estilos de vida de los chilenos. Este se realiza en base a una encuesta aplicada de forma presencial a 4.800 personas mayores de 15 años. Se destacó a CajaVecina dentro la categoría “Consumo consciente” recibiendo un premio especial como una de las “Marcas que más entienden a las personas”.

### 8

#### Renovación del Sello ProPyme para nuestro banco y sus filiales CajaVecina, BancoEstado Corredores de Seguros y BancoEstado Contacto 24 Horas

La distinción reconoce el compromiso con el pago de facturas de pequeños proveedores en un plazo menor a 30 días. El sello genera el desafío de mantener y mejorar los resultados en la relación con estos proveedores de menor tamaño.

| Indicadores presentes en esta sección: [BE2]

### 1

#### Banco más seguro y sólido de América Latina

Por octavo año consecutivo, la prestigiosa revista Global Finance volvió a escoger a BancoEstado como el banco de América Latina más sólido financieramente y además lo destacó en el decimoquinto lugar dentro de los mercados emergentes.

Para elaborar el ranking se evaluaron las calificaciones y los activos totales de los principales actores en las economías en desarrollo.

La selección se hizo mediante una evaluación de las clasificaciones de riesgo en moneda extranjera a largo plazo de las principales agencias de los 500 bancos más grandes del mundo.

### 2

#### Administradora General de Fondos fue distinguida en los Premios Morningstar Fund Awards

El Fondo Mutuo “Protección” de BancoEstado (AGF) obtuvo el primer lugar en la Categoría “Fondo Mutuo de Renta Fija de Corto Plazo”.

El Fondo premiado invierte en instrumentos de deuda nacional, así como bonos de la Tesorería General de la República.

La presente distinción es un reconocimiento a la sólida gestión del proceso de inversiones que lleva a cabo nuestra Administradora General de Fondos, y que entrega a sus clientes una óptima relación entre rentabilidad, liquidez y riesgo. El Morningstar Fund Awards se realiza en 30 países alrededor del mundo y, en esta ocasión, reconoció a aquellos fondos mutuos y AGFs, que más valor aportaron a sus inversionistas durante el año.

### 3

#### BancoEstado Corredores de Bolsa obtiene primer y tercer lugar en montos transados

1° lugar en montos transados en Instrumentos de Intermediación Financiera.

3° lugar en montos transados en Instrumentos de Renta Fija.

Bolsa Electrónica de Chile:  
1° lugar en montos transados en Instrumentos de Renta Fija.

### 4

#### BancoEstado Corredores de Bolsa Mejor Broker de Acciones 2020

Nuestra filial recibió el reconocimiento como Mejor Broker de Acciones 2020, entregado por la comunidad Rankia. El resultado corresponde a una encuesta efectuada entre 2.000 participantes de esta comunidad.

Cap. **2**

**Perfil de la  
empresa:  
Gobernanza  
de un banco  
con rol social**



# 2.1

## Gobierno corporativo

### Información General

BancoEstado es una empresa autónoma estatal con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya propiedad está controlada en su totalidad por el Estado de Chile. Nuestro objeto es prestar servicios bancarios y financieros con el fin de favorecer el desarrollo de las actividades económicas nacionales. Nos regimos por las leyes del sistema bancario chileno, Código del Trabajo y la ley orgánica del Banco del Estado de Chile (Ley N° 2.079 de 1977).

Como dispone nuestra Ley Orgánica, son dos los órganos fundamentales que componen el Gobierno Corporativo de nuestro banco, el Consejo Directivo a cargo de la dirección superior del Banco, y el Comité Ejecutivo, responsable de nuestra administración y operación.

Ningún miembro de estos órganos puede intervenir o votar en operaciones de crédito, inversiones u otros negocios en que mantengan algún vínculo de participación, dependencia o injerencia.

Para mayor información respecto de las funciones del Consejo Directivo, visita el siguiente enlace:  
<https://www.corporativo.bancoestado.cl/organo-interno/46>



**43%**

del Consejo Directivo son mujeres.



**96%**

promedio de asistencia a reuniones.

### Consejo Directivo

La dirección superior de BancoEstado está encomendada a nuestro Consejo Directivo, órgano que funciona como cuerpo colegiado y está compuesto por siete consejeros, seis de ellos designados por Decreto Supremo del Presidente de la República emitido a través del Ministerio de Hacienda y uno que representa a los trabajadores de la Corporación, que junto a su suplente, se elige mediante votación directa de nuestros trabajadores.

El Consejo Directivo tiene como funciones principales ejercer la dirección superior del Banco, definir las políticas generales a aplicar, dictar los reglamentos internos, efectuar la supervigilancia y fiscalización de la institución, aprobar el balance y memoria anual e informar al Presidente de la República sobre el funcionamiento de la institución. A su vez, es el encargado de aprobar el sistema de remuneraciones, determinar la creación o supresión de nuevas sucursales en Chile o el extranjero y proponer el destino de las utilidades al fin de cada ejercicio.

En el Consejo Directivo se cuenta con siete consejeros, estos son: Ricardo de Tezanos Pinto, Pablo Correa, Paola Assael, Edmundo Eluchans, Susana Jiménez, Roberto Palumbo y Edith Signé.

Indicadores presentes en esta sección: [GRI 102-18, GRI 102-22]



## CONSEJO DIRECTIVO



**Ricardo de Tezanos Pinto Domínguez**  
**Presidente**

Es ingeniero comercial de la Universidad Adolfo Ibáñez y se desempeñaba como presidente del Sistema de Empresas Públicas.

Posee una amplia experiencia laboral, pues fue inspector de bancos en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, ejecutivo en Citibank, gerente general en Sud Americana de Vapores, socio fundador y director ejecutivo de Administradora de Inversiones Los Andes.

Fue director de empresas como Transoceánica, Cementos Bío Bío SA, Banco BBVA Chile, Telemercados Europa SA, entre otros.

- Incorporación: 21 de diciembre de 2020



**Paola Assael Montaldo**  
**Directora**

Es economista y magíster en economía de la Universidad Católica de Chile. Magíster en Marketing Research de la Universidad de Georgia, USA.

Es socia fundadora de la consultora de optimización Black&White. Fue socia de EY Consultores (ex Ernst&Young), a cargo del área de Customer Knowledge. Fue gerente de Inteligencia Competitiva de CMR Falabella, asesora del Presidente del Banco Central y profesora de la Universidad Católica de Chile.

- Incorporación: 26 de abril de 2018



**Pablo Correa González**  
**Vicepresidente**

Es ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, magíster en Economía de la misma casa de estudios y máster en la Escuela de Gobierno de la Universidad de Harvard.

Fue economista jefe del equipo de estudios de Banco Santander, coordinador de Mercado de Capitales y también asesor del Ministerio de Hacienda. Además, se desempeñó como director de Essbio.

- Incorporación: 26 de abril de 2018



**Edmundo Eluchans Urenda**  
**Director**

Es abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Entre 2006 y 2014 se desempeñó como diputado por los distritos 15 y 14 de la Región de Valparaíso. Además, ejerció la presidencia de la Cámara entre 2013 y 2014.

Su vida profesional previa a su ingreso al Congreso Nacional, estuvo estrechamente vinculada a la banca. En distintos periodos, entre los años 1975 y 2006, fue miembro del directorio del Banco del Trabajo, del Banco O'Higgins, del Banco Santiago, del Banco Edwards y del Banco de Chile

- Incorporación: 26 de abril de 2018



**Susana Jiménez Schuster**  
**Directora**

Ingeniero comercial y magíster en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile, con un diplomado en Libre Competencia de la misma casa de estudios y un magíster en Humanidades de la Universidad del Desarrollo.

Trabajó como Economista de la División de Estudios del Banco Central de Chile. Se desempeñó como Asistente Económico en la Oficina de Representación del Ministerio de Hacienda de Chile en Nueva York y fue jefa de Estudios en la Consultora Zahler & Co. Socia de la Consultora P. Rojas y Asociados. Integró el Consejo Consultivo del Ministerio del Medio Ambiente y de la Comisión Nacional de Energía, y dictó cursos de economía en diversas universidades. Economista Senior y Subdirectora de Libertad y Desarrollo.

Ministra de Energía del segundo gobierno de Sebastián Piñera y asesora presidencial en políticas regulatorias.

- Incorporación: junio del 2019



**Roberto Palumbo Ossa**  
**Director**

Es abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Fue vicepresidente de BancoEstado en 2010.

Se ha desempeñado como gerente general de Impresora Ograma, director del Banco Concepción y de Edelnor; gerente general de la empresa constructora Santa Raquel y vicepresidente de la Asociación de Impresores. También fue consejero de la Sofofa y miembro del Consejo Superior de la Hípica Nacional.

- Incorporación: 26 de abril de 2018



**Edith Signé Rodríguez**  
**Directora Laboral**

Es educadora de Párvulos de la UMCE Ex-Pedagógico. Ingeniera en Finanzas (Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux), magíster en Dirección de Recursos Humanos y Habilidades Directivas (IEDE), diplomada en Dirección Pública y Mujer (Instituto de Asuntos Públicos) y Formación y Gestión Sindical (Facultad de Economía y Negocios de la U. de Chile).

Lleva 30 años de servicio en BancoEstado.

En el ámbito gremial, desde el año 2004 al 2006, fue directora del Sindicato Nacional de los Trabajadores del Banco del Estado de Chile. Hasta el 2010 se desempeñó como Secretaria General del Sindicato, cargo que volvió a ocupar del 2012 al 2014.

En septiembre de 2014 asumió como Directora Laboral. Fue reelecta en 2016.

- Incorporación: 1 de septiembre de 2018



**Jaime Soto Fuentes**  
**Director Laboral Suplente**

Cuenta con 32 años de trayectoria en BancoEstado, principalmente ligado a áreas operativas de la red de sucursales.

Inició su carrera en la sucursal Quinta Normal, luego se trasladó a la sucursal Ahumada, para posteriormente trabajar en la Oficina Principal.

En 2001 asumió como jefe de operaciones de la sucursal Santo Domingo, cargo en el que permaneció durante seis años. Entre 2007 y 2009, se desempeñó como jefe administrativo de la sucursal Paseo Huérfanos. Luego se trasladó a la sucursal Bandera, donde ejerció el mismo cargo.

En 2011 regresó a la oficina principal de BancoEstado para desempeñarse como jefe administrativo durante siete años, cargo que ocupó hasta ser elegido director Laboral Suplente.

- Incorporación: 1 de septiembre de 2018

## Comité Ejecutivo

Se encarga de la administración superior del Banco y está integrado por el Presidente y Vicepresidente del Consejo Directivo y el Gerente General Ejecutivo, todos designados por el Presidente de la República.

Entre sus funciones principales está la administración y operación de la empresa, además de acordar, ejecutar y celebrar cualquier actividad que promueva el logro de los objetivos del Banco. Adicionalmente es el encargado de determinar las condiciones y modalidades de las operaciones, aprobar el presupuesto anual de inversiones y gastos, fiscalizar el cumplimiento de los acuerdos, normas e instrucciones e informar periódicamente al Consejo sobre el funcionamiento de la empresa.

Como empresa del Estado las dietas y/o remuneraciones de los miembros del Consejo Directivo y del Comité Ejecutivo del Banco son publicadas en su sitio web institucional en virtud de la Ley de Transparencia, siendo determinadas por el Ministerio de Hacienda.

El Comité debe administrar el Banco bajo el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, y de las políticas y normas que imparten las autoridades monetarias, el Consejo Directivo y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

**El Comité Ejecutivo se encuentra integrado por:**

**Presidente:**  
**Ricardo de Tezanos Pinto Domínguez**

**Vicepresidente:**  
**Pablo Correa González**

**Gerente General Ejecutivo:**  
**Juan Cooper Álvarez**

Para más información sobre las funciones del Comité Ejecutivo, visita el siguiente enlace:  
<https://www.corporativo.bancoestado.cl/organo-interno/47>



### Juan Cooper Álvarez Gerente General Ejecutivo

Ingeniero comercial de la Universidad de Chile y magíster en Administración de Negocios de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Cuenta con más de 30 años de experiencia en la banca chilena. Fue gerente general división Créditos de Consumo de Banco Santiago. Luego se desarrolló como gerente general de la Compañía de Seguros de Vida de Banco Santander. Fue gerente general de Banco CrediChile durante 14 años. El 10 de abril de 2018 asumió como gerente general Ejecutivo de BancoEstado.

El gerente general ejecutivo es el responsable de la administración general del Banco, debe reportar sobre los estados de situación y el desempeño de la compañía al Consejo Directivo y la coordinación de la gestión junto a los gerentes generales de área. Representa también al Banco judicial y extrajudicialmente y es responsable de someter a aprobación del Comité Ejecutivo el balance y la memoria de nuestra corporación.

- Incorporación: abril 2018

## Otros Órganos de Gobierno Corporativo

Las funciones del Comité Ejecutivo se complementan con otros órganos que forman parte del Gobierno Corporativo de nuestra empresa, apoyando sus funciones operativas y desplegando los instrumentos de control interno.



### Isabel Margarita Cabello Silva Fiscal

Abogada de la Pontificia Universidad Católica y magíster en Derecho de los Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Posee una amplia experiencia en legislación bancaria, seguros, mercado de valores, gobierno corporativo e industria financiera regulada. Hasta fines de agosto de 2018, se desempeñó como gerente de Asuntos Legales y Gobernanza de Banco Falabella. Previamente, se desarrolló en BancoEstado como ministro de fe, abogada coordinadora del Grupo Corporativo y Finanzas, así como directora de BancoEstado Corredores de Bolsa.

- Incorporación: 2018



### Pedro Bolados Morales Contralor

Contador Auditor de la Universidad de Chile, con postgrado en Administración de Empresas en la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Se desempeñó en Citibank, entre 1985 y 1993. Luego se desarrolló en Banco Edwards, entre 1993 y 1998, y en Banco de Chile, entre 1998 y 2008.

- Incorporación: 2009



### Álvaro del Barrio Reyna Director de Cumplimiento

Abogado de la Universidad Católica, con postgrado en Economía en la Facultad de Economía de la Universidad de Chile.

Fue el primer fiscal de la Unidad de Análisis Financiero. En 2010 asumió como director de Cumplimiento Corporativo de BancoEstado y su filial en los Estados Unidos, Nueva York.

- Incorporación: 2010.

## Comités de Apoyo

**El Comité Ejecutivo es apoyado en sus funciones por otros comités encargados de implementar los instrumentos de control interno.**



### Comité de Auditoría

Colabora en la mantención y aplicación de los controles internos del Banco y sus filiales. Asimismo, vigila el cumplimiento de las normas y los procedimientos que rigen su operación y analiza eventuales riesgos que podamos enfrentar en los negocios que realizamos. Su función es complementaria a la que la Ley Orgánica del Banco encomienda al Contralor, sirviendo como enlace y coordinador de las tareas entre la auditoría interna y los auditores externos. Esto involucra proponer una nómina a la junta de auditores de estados financieros, análisis de su planificación e informes; análisis de balances y estados financieros, metodologías e informes de las agencias calificadoras de riesgo, así como el plan, metodología e informes de la Contraloría, entre otras funciones permanentes y no permanentes.

### Comité de Cumplimiento y Conducta

Su objetivo es asegurar el cumplimiento, en BancoEstado y filiales, de la legislación vigente en materias de Lavado de

Activos y Financiamiento del Terrorismo, Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, Libre Competencia y conducta de acuerdo con lo establecido en el Código de Conducta para el Mercado de Valores, Manual de Ética y Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

### Comité de Ética

Contribuye a respetar, promover y mejorar las prácticas y comportamientos que expresan nuestros valores institucionales, tanto a nivel de trabajadores como en la relación con nuestros clientes.

### Comité de Prevención de Delitos

Se encarga de asegurar la adecuada gestión de la relación con los clientes y proveedores en BancoEstado y filiales, en atención a la prevención de los delitos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, como las materias relacionadas con la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas

y aquellas relacionadas con el modelo de prevención en Libre Competencia. En particular, contempla la definición de criterios, tipologías genéricas e información, que permitan la adecuada detección, análisis y resolución de operaciones inusuales y la definición de los reportes a la Unidad de Análisis Financiero.

### Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico

Se encarga de velar porque el actuar del Banco resulte consistente con el nivel de riesgo que se considera razonable asumir para la ejecución de su estrategia de negocios para la gestión del riesgo operacional y tecnológico.

### Comité de Activos y Pasivos

Es la instancia de análisis de toda la gestión financiera de BancoEstado, incluyendo el análisis del balance del Banco considerando su estructura financiera, la estrategia de financiamiento y los niveles

de riesgo financiero, capital y solvencia, además del análisis y estrategia respecto de los negocios de Tesorería que realiza la institución.

### Comité de Riesgo Crédito

Su objetivo es velar porque el actuar del Banco resulte consistente con el nivel de riesgo que se considera razonable asumir para la ejecución de su estrategia de negocios para ámbito de riesgo de crédito.

### Comité de Calidad y Transparencia

Definir los lineamientos estratégicos en la atención a clientes, incluyendo eventuales cambios en la metodología a aplicar, entendiendo que para sustentar una ventaja competitiva en la calidad de servicio percibida y en la experiencia de los clientes, el Banco debe detectar en forma oportuna necesidades de cambio y ejecutarlas de manera eficiente.



Adicionalmente, se cuenta con otros comités de apoyo que cumplen funciones específicas para analizar, definir y gestionar estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos del negocio. Estos son:

- Comité de Nuevos Productos Financieros
- Comité de Negocios Financieros
- Comité de Coordinación Comercial
- Comité de Vigilancia de Fogape
- Comité de Gestión de Capital
- Comité Directivo de la Sucursal Nueva York
- Comité de Tecnología
- Comité de Recursos Humanos
- Comité de Sostenibilidad Corporativa
- Comité de Estudios y Políticas Públicas
- Comité de Compras Especiales

## Gerencias Generales de Área

Son las responsables de ejecutar las directrices del Comité Ejecutivo en su área de competencia bajo la supervisión del Gerente General Ejecutivo.



**Gerente Planificación y Control de Gestión**  
Óscar González Narbona



**Gerente División de Marketing y Clientes**  
Leopoldo Quintano Hartard



**Gerente General de Créditos**  
Andrés Heusser Risopatrón



**Gerente General de Finanzas**  
Julio Guzmán Herrera



**Gerente General de Administración**  
Victoria Martínez Ocamica



**Gerente Corporativo de Riesgos**  
Eduardo De Las Heras Val



**Gerente División Operaciones y Tecnología**  
Marcelo García Nannig



**Gerente División Sucursales**  
Marcelo Hiriart Vergara



**Gerente de Asuntos Públicos y Sostenibilidad**  
Victoria Paz Machuca



**Gerente Corporativo de Comunicaciones**  
Hernán López Guerra

Para conocer más respecto de las funciones de cada una de las Gerencias Generales de Área, ingresa al siguiente enlace:

<https://www.corporativo.bancoestado.cl/organo-interno/49>

# ORGANIGRAMA

## COMITÉ DIRECTIVO

<b>Presidente</b>	Rcardo de Tezanos Pinto D.
<b>Vicepresidente</b>	Pablo Correa G.
<b>Directores</b>	Paola Assael M. Edmundo Eluchans U. Susana Jiménez S. Roberto Palumbo O.
<b>Director Laboral</b>	Edith Signé R. Jaime Soto F.

## COMITÉ EJECUTIVO

<b>Presidente</b>	Rcardo de Tezanos Pinto D.
<b>Vicepresidente</b>	Pablo Correa G.
<b>Gerente General Ejecutivo</b>	Juan Cooper A.

**Gerente de Asuntos  
Públicos y Sostenibilidad**  
María Victoria Paz M.

**Fiscal**  
Isabel Margarita  
Cabello S.

**Director de  
Cumplimiento**  
Álvaro del Barrio R.

**Contralor**  
Pedro Bolados M.

**Gerente General  
Ejecutivo**  
Juan Cooper A.

**Gerente Planificación  
y Control de Gestión**  
Óscar González N.

**Gerente General  
de Finanzas**  
Julio Guzmán H.

**Gerente Corporativo  
de Riesgos**  
Eduardo de las  
Heras V.

**Gerente División  
Operaciones y  
Tecnología**  
Marcelo García N.

**Gerente General  
de Créditos**  
Andrés Heusser R.

**Gerente División  
Marketing y Clientes**  
Leopoldo Quintano H.

**Gerente de División  
Sucursales**  
Marcelo Hiriart V.

**Gerente General de  
Administración**  
Victoria Martínez O.

**Gerente Corporativo  
de Comunicaciones**  
Hernán López G.

# 2.2

## Nuestras filiales: Múltiples caminos para desplegar nuestro rol

Las empresas filiales y entidades relacionadas son esenciales para el cumplimiento de nuestra misión como Corporación, ya que nos permiten desplegar múltiples productos y servicios de manera flexible y atingente a las necesidades de nuestros clientes a lo largo del país. Cada una de ellas, a través de su gestión, cumple un rol estratégico para atender a la diversidad de realidades y requerimientos que contribuyen al desarrollo económico de Chile.

### Filiales de BancoEstado



#### BancoEstado Microempresas S.A. Asesorías Financieras

Con más de 20 años de operación, esta filial tiene como objetivo promover igualdad de oportunidades en el financiamiento de los microempresarios de Chile, especialmente de los emprendedores, contribuyendo de manera sustantiva al fomento económico nacional.

Su quehacer busca promover la inclusión y el desarrollo económico-social de los microempresarios del país, contribuyendo a su progreso y bienestar a través de un banco ético, transparente, responsable y sostenible.

Gerente General: Emilio Vélez Hormazábal.



#### Sociedad de Servicios Transaccionales CajaVecina S.A.

CajaVecina es una red de corresponsalía bancaria que opera a través de almacenes de barrio instalados a lo largo de todo el país, generando una oferta de servicios bancarios amigables y cercanos, por medio de una red de más de 31 mil puntos distribuidos en la totalidad del territorio nacional.

Su misión es ser una red inclusiva, cercana y confiable de soluciones transaccionales; una red segura e innovadora que llegue a todos, contribuyendo al bienestar social y económico del país.

Gerente General: Marta Jancso Acuña.



#### BancoEstado S.A. Administradora General de Fondos

Esta entidad se especializa en otorgar soluciones de inversión para empresas, instituciones y personas naturales, a través de fondos mutuos.

De esta forma, busca dar acceso masivo a productos financieros de calidad, basados en la confianza y solvencia propia de la tradición financiera de BancoEstado y la experiencia a nivel mundial en gestión de activos e inversiones de su socio estratégico, BNP Paribas Asset.

Gerente General: Pablo Mayorga Vásquez

Indicadores presentes en esta sección: [BE3]



#### **BancoEstado Contacto 24 horas S.A.**

Esta filial es la encargada de gestionar la atención telefónica de nuestros clientes con interacciones oportunas de excelencia y calidad, entregando información y asistencia remota en las acciones de venta y postventa de nuestros productos.

Se encuentra ubicada en la comuna de Lota, siendo un proyecto pionero en la descentralización de servicios y fortalecimiento del empleo en la zona.

*Gerente General: Miguel Sabag Couchot*



#### **BancoEstado Centro de Servicios S.A.**

El año 2020 esta entidad cambió su nombre de fantasía a BancoEstado Express para facilitar a los clientes la identificación como parte del grupo de servicios de BancoEstado.

Esta filial complementa la oferta de servicios financieros y no financieros de nuestro banco, permitiendo la realización de giros, depósitos y pagos asociados a los productos de BancoEstado, a través de una red de más de cien sucursales a lo largo de todo el país que operan en un horario extendido. Junto con su cambio de nombre, la filial ha ampliado su oferta incorporando 24 nuevos servicios de posventa que se pueden realizar tanto en caja como en mesón.

*Gerente General: Denis Daroch Gutiérrez*



#### **BancoEstado Corredores de Bolsa S.A.**

Esta entidad, la primera filial de nuestro banco, tiene como objetivo acompañar a instituciones, personas y empresas, acercando productos de inversión bursátil a costos competitivos, confiables y transparentes.

Su oferta comercial complementa los servicios del Banco con una amplia cobertura geográfica a través de la red de oficinas BancoEstado Express y la red de sucursales BancoEstado.

*Gerente General: Jaime Fernández Labra*



#### **BancoEstado Corredores de Seguros S.A.**

Esta filial tiene por objetivo ofrecer a los clientes del Banco una amplia gama de seguros, a bajo precio y con las mejores coberturas, llegando a los segmentos que por su condición socioeconómica no siempre tienen acceso a estos productos.

Tiene como socio estratégico a Metlife Chile Inversiones Ltda., que posee un 49,9% de la propiedad, lo que nos permite seguir ampliando aún más la oferta de productos que brinden tranquilidad a las personas, micro y pequeños empresarios de Chile.

*Gerente General: Rodrigo Della Maggiora Silva.*



#### **BancoEstado Servicios de Cobranza S.A.**

Esta filial busca normalizar y proteger los activos de nuestro banco a través de una relación cuyo propósito está enfocado en recuperar las oportunidades de desarrollo de los clientes morosos.

Su objetivo es realizar un trabajo de excelencia en normalización, con sentido integral, basado en el respeto a las personas.

*Gerente General: Carlos Eterovic Urzúa.*



#### **Red Global S.A.**

Red Global se constituyó en febrero de 2017 como Sociedad de Apoyo al Giro (SAG) y filial de BancoEstado.

Esta filial tiene la misión de apoyar el desarrollo económico y social del país a través de la implementación de una nueva red de adquirencia, bajo la marca Compraquí. Con Compraquí miles de microempresas y pequeñas empresas, además de trabajadores por cuenta propia, pueden aceptar pagos con tarjetas de crédito y débito, de todos los bancos y sin costos fijos.

Operó en alianza estratégica con SumUp Limited hasta noviembre del 2020, cuando pasó a pertenecer en 100% a la Corporación BancoEstado.

*Gerente General: José Joaquín Urrutia Mery.*

## Entidades relacionadas y coligadas

BancoEstado tiene participación en distintas instituciones y mantiene alianzas con otras empresas con el objetivo de ampliar su oferta de servicios.

Con las entidades relacionadas el Banco tiene algún tipo de vínculo de

participación, mientras que con las coligadas posee un 10% o más de su capital, con derecho a voto o a ser representado al menos por un miembro del directorio o de la administración.

Entidad	Porcentaje	RUT	Descripción
<b>Administrador Financiero Transantiago S.A.</b>	<b>21%</b>	99.597.320-0	Sociedad anónima cerrada de apoyo al giro bancario, encargada de la administración financiera de los recursos del sistema de transporte público de pasajeros de Santiago.
<b>Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.</b>	<b>14,96%</b>	99.571.580-5	Sociedad anónima cerrada que opera un sistema electrónico de compensación que permite la transferencia de pagos en tiempo real entre Instituciones Financieras, así como el proceso de Entrega contra Pago para la liquidación de operaciones del Mercado de Valores.
<b>Operadora de Tarjetas de Créditos Nexus S.A.</b>	<b>14,81%</b>	96.815.280-7	Operadora de tarjetas de crédito que ofrece servicios de apoyo al giro bancario, tales como el procesamiento de cuentas de tarjetas de crédito, autorización de transacciones y Gestión y Prevención de Fraudes.
<b>Transbank S.A.</b>	<b>8,71%</b>	96.689.310-9	Sociedad de apoyo al giro encargada de la administración de tarjetas de crédito y débito.
<b>IMERC-OTC S.A</b>	<b>14,60%</b>	76.307.486-2	Sociedad anónima cerrada que provee una plataforma de infraestructura para el mercado financiero, otorgando, entre otros, servicios de registro, confirmación, almacenamiento y consolidación de operaciones en instrumentos derivados.

Para mayor información sobre nuestras entidades relacionadas y coligadas visita el siguiente enlace:  
<https://www.corporativo.bancoestado.cl/transparencia/filiales-y-entidades-relacionadas/entidades-relacionadas>



# 2.3

## Gestión de riesgos

La gestión de riesgos en BancoEstado se lleva a cabo desde la Gerencia Corporativa de Riesgos a través de equipos especializados en materias de riesgos de crédito, riesgos de mercado, riesgos operacionales y tecnológicos.

El Comité Ejecutivo es el encargado de aprobar las políticas corporativas que guían la gestión de riesgos. Estas consideran los modelos, metodologías, límites y alertas que se utilizarán para lograr el objetivo de tener los riesgos controlados.

El Comité de Riesgo de Crédito y el Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico son los encargados de apoyar la gestión de riesgos, así como también de asegurar un comportamiento consistente entre las acciones de la Corporación y el nivel de riesgo que se considera razonable asumir para la consecución de la estrategia de negocios, tanto del Banco como de sus filiales.

Por su parte, el Comité de Auditoría, gestiona diferentes aspectos que involucran el mantenimiento, la aplicación y funcionamiento de los sistemas de control interno del Banco, que se extienden a sus filiales, así como la

supervisión del cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen su práctica, además de tener un claro entendimiento de los riesgos que pueden plantear las empresas para el Banco. Este comité está presidido por un Consejero nombrado por el Consejo Directivo.

El Comité de Auditoría también debe fortalecer y apoyar el rol del Contralor, sirviendo como enlace y coordinador de las tareas entre la auditoría interna y los auditores externos. Esto involucra proponer una nómina a la junta de auditores de estados financieros, análisis de su planificación e informes; análisis de balances y estados financieros, metodologías e informes de las agencias calificadoras de riesgo, así como el plan, metodología e informes de la Contraloría, entre otras funciones permanentes y no permanentes.



### Comité de Riesgo

Gerente Corporativo de Riesgos (Preside)  
Presidente  
Vicepresidente  
Gerente General Ejecutivo  
Gerente Planificación y Control de Gestión

### Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico

Gerente Corporativo de Riesgos (Preside)  
Presidente  
Vicepresidente  
Gerente General Ejecutivo  
Fiscal  
Gerente División Operaciones y Tecnología  
Gerente Planificación y Control de Gestión

## Integrantes de los Comités de Apoyo

Desde estas instancias se proponen al Comité Ejecutivo las siguientes políticas que regulan el quehacer en materias de riesgo:

- Política de Crédito Segmento Mayorista, Banca Corporativa, Grandes Empresas e Inmobiliarias
- Política de crédito Banca Pequeñas Empresas
- Política de crédito segmento Microempresas
- Política de crédito Agrícola, segmento Mayorista y Pequeña Empresa
- Política de crédito segmento Personas
- Política de Normalización y Cobranza de créditos
- Política de Garantías
- Política de Riesgo Social y Ambiental
- Política de Administración de Liquidez
- Políticas, Estrategias, Límites y Modelos de Riesgo de Mercado
- Política de riesgo de crédito Segmento Financiero
- Política para la gestión integral del Riesgo operacional y Tecnológico en BancoEstado (aborda los ámbitos de procesos, continuidad del negocio, externalización de servicios, fraudes, seguridad de la información y ciberseguridad).

## Riesgo de Crédito

La gestión de riesgo de crédito considera todas sus distintas etapas: admisión, seguimiento y recuperación y se ejerce a través de equipos especializados por segmentos de mercado, distinguiéndose:

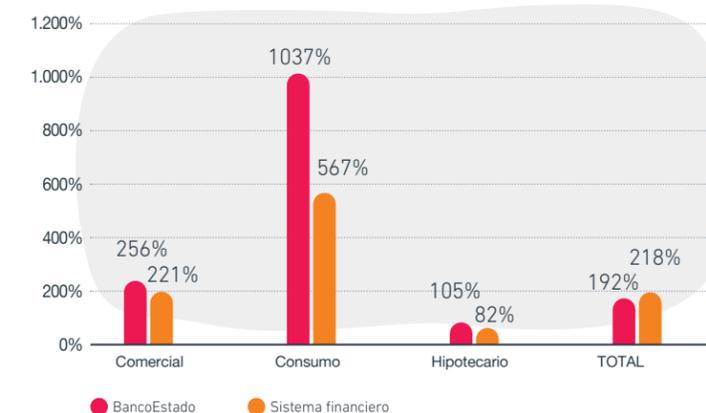
<b>Riesgo Mayorista</b>	Grandes Empresas, Inmobiliarias, Constructoras, Concesiones, Instituciones del Estado y Corporativas
<b>Riesgo MyPE</b>	Micro Empresas y Pequeñas Empresas
<b>Riesgo Agrícola</b>	Pequeños y grandes productores agrícolas
<b>Riesgo Personas</b>	Personas

En dicha gestión, incorporamos como parte de los objetivos anuales diversas medidas para controlar el riesgo en las diferentes áreas. Algunas de estas medidas son el gasto por riesgo de crédito, metas de categorización del riesgo socioambiental de las empresas, desarrollo e implementación de modelos de riesgo para Sectores Inmobiliarios en Regiones, Sector Agrario y Empresas en Regiones, entre otras acciones.

La gestión de seguimiento de crédito se realiza uno a uno en los segmentos Mayoristas y a través de modelos estadísticos en las carteras minoristas (segmentos de Personas, Microempresas y Pequeñas Empresas) determinando tanto niveles de provisiones como acciones específicas sobre dichas carteras.

En BancoEstado contamos con un comité técnico que evalúa modelos estadísticos de riesgo en diferentes etapas del proceso crediticio, con lo que buscamos orientar las decisiones en todas las etapas del proceso crediticio incorporando la relación riesgo/retorno como variable relevante en la toma de decisiones.

## Cobertura de provisiones sobre cartera con morosidad 90 días o más (Con provisiones adicionales) Dic. 20



**BancoEstado mantiene cobertura de provisiones sobre la cartera en mora (con más de 90 días) por sobre el promedio del Sistema Financiero, tanto en cartera comercial, de consumo como en créditos hipotecarios**

Indicadores presentes en esta sección: [BE108]





## Riesgo de crédito ante la pandemia:

Este 2020, aun cuando no podía predecirse que se presentaría una pandemia que afectaría gravemente a la economía local e internacional, en BancoEstado pudimos cumplir las metas en materia de riesgo de crédito y enfocar los esfuerzos en las personas y empresas que más necesitaban nuestro respaldo.

Para lo anterior, se evaluó cada segmento de clientes diseñando soluciones bajo condiciones adecuadas que les permitieran a los clientes enfrentar las dificultades de un entorno complejo e impredecible. En el caso de empresas se buscaron soluciones que se ajustaran a la realidad de cada cliente. Para segmentos masivos se readecuó el proceso de crédito a canales a distancia, nuevos productos y esquemas indispensables para atender a toda la población en circunstancias de grandes restricciones de movilidad.



Bajo este esquema, durante el año 2020, el uso de las garantías estatales (Fogape, Fogain y otras) para apoyar a empresas de menor tamaño y mitigar sus riesgos tuvo un sentido de urgencia producto de las repercusiones económicas derivadas de la crisis sanitaria.

En efecto, el gobierno aprobó la capitalización del Fogape en US\$ 3.000 millones para morigerar el impacto de la emergencia sanitaria en las EMT, y BancoEstado, además de cumplir el rol de administrador del Fondo, también ofreció a sus clientes acompañamiento permanente durante la contingencia. Esto se tradujo en planes y beneficios especiales con el fin de apoyarlos para que pudieran cumplir con sus obligaciones crediticias y financieras.

**BancoEstado asumió con decisión y liderazgo la entrega de financiamiento a las empresas de menor tamaño a través de la Línea de Crédito Covid-19, creada especialmente para hacer frente a esta situación y fomentar la reactivación de la actividad.**

## Riesgos ESG

Nuestra cartera de empresas clientes y nuevos proyectos se ha categorizado según el riesgo socioambiental siguiendo los lineamientos recomendados por los Principios del Ecuador. Dicha categorización aplica a empresas y/o financiamientos cuyos impactos sociales y ambientales sean de significancia o se encuentren dentro de sectores que implican mayores impactos, siendo el mayor foco, los segmentos de clientes Corporativos, Grandes Empresas, Inmobiliarias y Project Finance.

Para llevar a cabo este trabajo, dentro de la Gerencia Corporativa de Riesgos, contamos con un área especializada responsable de gestionar el riesgo socio ambiental, integrada por tres profesionales calificados.

Los riesgos potenciales que visualizamos y apuntamos a prevenir y mitigar en esta categoría son: a) Riesgo de crédito de cliente o riesgo de flujo de efectivo: ocasionado por multas y/o costos de implementar medidas de mitigación ambiental; b) Riesgos de garantías, tales como poseer terrenos con algún nivel de contaminación; c) Riesgo reputacional: cuestionamientos de la comunidad; d) Riesgo legal: multas, juicios y/o daños a terceros.

La gestión de la cartera aplicando la Política de Riesgos Ambientales y Sociales se detalla en el capítulo 7, "En Sintonía con nuestro Entorno".

### POLÍTICA DE RIESGO SOCIAL Y AMBIENTAL

Desde el 2018, contamos con esta política que se aplica a empresas y/o financiamientos cuyos impactos sociales y ambientales sean de significancia o se encuentren dentro de sectores que implican mayores impactos, siendo el mayor foco, clientes Corporativos, Grandes Empresas, Inmobiliarias y Construcción, Concesionarias y Project Finance. Nos proporciona una guía para evaluar no solo las actividades normales de nuestros clientes, sino también factores externos e impactos socioambientales que pueden tener en el territorio y las comunidades donde operan. Esto nos permite administrar tanto el riesgo reputacional como el de las garantías de los créditos, antes de entregarlos.

Esta política tiene en cuenta el cumplimiento de las leyes socioambientales vigentes y utiliza como referencia ciertos estándares internacionales, como los Principios del Ecuador (EP) y los estándares de la Corporación Financiera Internacional (IFC). Establece una lista de exclusiones de empresas en las que hemos decidido no financiar, ya que dentro de su actividad principal producen o comercializan los siguientes bienes y/o servicios: productos ilegales, materiales radioactivos (salvo equipos médicos), fibra de asbesto (salvo láminas de cemento con concentración menor al 20%); pesca marina con red a la deriva de más de 2,5 km de longitud; actividades que involucren trabajo forzoso o trabajo infantil y madera u otros productos forestales no provenientes de bosques con manejo sustentable.



## Riesgo de mercado y liquidez

Los cambios en los precios, tasas y la volatilidad en el valor de mercado de los activos y pasivos financieros conforman el riesgo de mercado. Por otro lado, la dificultad de cumplir con el pago de las obligaciones en los plazos comprometidos es lo que denominamos riesgo de liquidez.

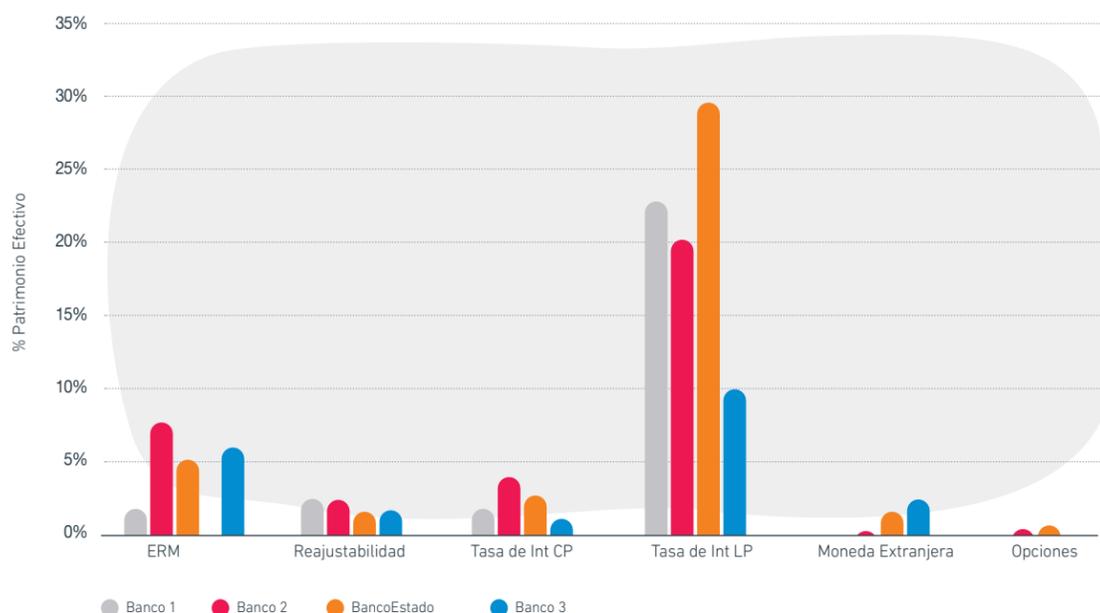
Para controlar y gestionar la magnitud de estos riesgos contamos con la Gerencia de Riesgo de Mercado y Negocios Internacionales, la cual utiliza

metodologías y sistemas específicos para medir, controlar y reportar la magnitud de estos riesgos y/o exposiciones de modo que se enmarquen dentro de los límites establecidos.

Durante el 2020 se profundizó y perfeccionó la metodología para medir la exposición crediticia que proviene de los instrumentos derivados y así definir el cargo asociado al riesgo crediticio

**Este año los indicadores de riesgos de mercado se mantuvieron dentro de los márgenes designados por el Banco y los entes reguladores.**

**Riesgos de Mercado al 30/12/2020**  
(Riesgo Normativo / Patrimonio Efectivo)



## Riesgo operacional y tecnológico

El modelo de gestión del riesgo operacional y tecnológico de BancoEstado se enfoca en la identificación, evaluación y tratamiento de sus riesgos, de manera de disminuir el impacto en clientes y en el negocio.

Nuestra Política Integral de Riesgo Operacional y Tecnológico, junto con las regulaciones de Seguridad de Información y Ciberseguridad, constituye el marco regulador para un apropiado proceso de identificación, medición, evaluación, control y mitigación de los riesgos operativos y tecnológicos con el fin de reducir el impacto en nuestros clientes y el negocio.

La gestión de los riesgos operacionales y tecnológicos se aborda a través de ámbitos de procesos, de continuidad del negocio, de servicios externalizados, fraudes, seguridad de la información y ciberseguridad.

El área de Riesgos Operativos y Tecnológicos trabaja directamente con los gerentes de procesos, quienes deben gestionar los riesgos operacionales advertidos a través de evaluaciones, utilizando matrices de riesgo. En el caso de los equipos de Continuidad del Negocio (tanto Operacional como Tecnológica), estos dan retroalimentación a los responsables del proceso sobre los resultados de las pruebas de los diferentes Planes de Continuidad Operacional y de Contingencia.

Nuestro creciente número de clientes y de transacciones a lo largo de todo el país requieren de mecanismos de protección de información. Para ello contamos con políticas, normas y estándares que permiten gestionar estos riesgos en la organización.



Indicadores presentes en esta sección: [BE109]

## Ciberseguridad y disponibilidad del sistema

La ciberseguridad y la protección de la información de nuestros clientes es un eje fundamental de nuestra gestión y nos obliga a mantener actualizados los protocolos, pruebas y medidas de seguridad para enfrentar las principales amenazas asociadas con la pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos del Banco y nuestros clientes, desde la detección de amenazas internas, como la fuga de datos, hasta amenazas externas como *malwares*, *ransomware*, virus y *phishing*.

De igual forma, se mantiene un programa interno para concientizar acerca de la seguridad de la información y la ciberseguridad, en el marco del cual se han realizado charlas internas, cápsulas y ejercicios para reforzar mensajes sobre responsabilidad de usuario en estos temas.

Durante el año 2020 estuvimos expuestos a un ciberataque, el que fue ocasionado por un software malicioso que se introdujo en nuestros sistemas operativos y amenazó nuestra continuidad operacional.

El virus informático afectó principalmente los canales de atención presencial (sucursales) y los servicios centrales. No se vieron involucrados los servicios del sitio Web para personas ni la App Móvil, los cajeros automáticos y CajaVecina. Tampoco hubo fuga de datos ni pérdida de fondos de clientes ni del Banco.

La rápida actuación del Banco permitió contener el *malware* y reactivar en menos de una semana las operaciones en todas las sucursales. Adicionalmente, con la asesoría de consultoras internacionales, elaboramos un plan rector de ciberseguridad que es revisado

periódicamente en las instancias máximas de nuestro gobierno corporativo.

Por otro lado, en materias de seguridad y ciberseguridad, en diciembre 2020 la Comisión para el Mercado Financiero puso en vigencia para bancos y sus filiales la nueva normativa en relación con la Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, a partir de la cual BancoEstado ha definido una serie de planes de acción acorde al nuevo marco regulatorio.

Indicadores presentes en esta sección: [BE4, BE5]



### Revisiones externas a los sistemas de ciberseguridad:

- Auditoría externa.
- Simulaciones de hackeo o análisis de vulnerabilidad.
- *Ethical Hacking* a sitios web y Apps.
- *Pentesting* a los sitios del Banco, rotando proveedores.



### Iniciativas 2020 para mejorar la Ciberseguridad

- Implementación de un centro de monitoreo y detección temprana de amenazas.
- Monitoreo y gestión de alertas.
- Habilitación de nuevas herramientas de seguridad en servidores y estaciones de trabajo para detección y respuesta ante infecciones por *malware*.
- Habilitación de reglas para prevenir fuga de información.
- Servicio de monitoreo de la web para evitar ataques cibernéticos

## Riesgos emergentes

En la actualidad, existe un amplio consenso científico en que el fenómeno del cambio climático es un hecho inequívoco. Este ha provocado un aumento de la temperatura promedio de la superficie de la tierra que ha traído como consecuencia que distintas zonas geográficas se vean afectadas de manera diferente.

En el largo plazo, el cambio climático podría afectar a la agricultura de varias maneras: disminución de rendimientos, modificaciones en las prácticas agrícolas a través de los cambios en uso del agua (riego) y aportes agrícolas como herbicidas, insecticidas y fertilizantes.

Mientras aumenta la temperatura y disminuyen las lluvias, han aumentado los eventos extremos, como tormentas, granizadas y heladas fuera de temporada. Los efectos adversos del calentamiento global son considerados como amenazas cuyos impactos pueden poner en riesgo el desarrollo económico y la seguridad alimentaria.

La sequía que afecta a Chile ha significado una reducción importante de las precipitaciones tanto de agua de lluvia como de nieve, fenómeno que ha afectado principalmente desde la III hasta la VII región. Con una duración de doce años, actualmente es una de las principales amenazas para el sector agrícola, por lo cual BancoEstado lo ha categorizado como un riesgo emergente que nos moviliza a estudiarlo,

cuantificarlo y realizar acciones de apoyo preventivas y de mitigación de potenciales impactos para nuestros clientes.

Durante el periodo 2019-2020, BancoEstado ha realizado un trabajo de identificación y monitoreo de los clientes que desarrollan negocios agropecuarios y que se encuentran dentro de las zonas declaradas en emergencia agrícola. Dentro de la macro zona definida como la más afectada, se realizó una encuesta hídrica identificando cerca de 2.500 clientes con colocaciones de MM\$ 252.400 (un tercio de la cartera agrícola de nuestro banco). De este universo, el 15% de ellos se encuentra con niveles deficientes de disponibilidad de agua, el 75 % se encuentra en niveles suficientes y solo un 10 % tiene superávit.

En respuesta a esta situación, durante el año 2020 se ha realizado un trabajo de estrecho monitoreo entre la Gerencia de Riesgo Agrícola y el área comercial, en el análisis de los negocios y propuestas de crédito, de modo de intensificar la atención en las fuentes de agua de riego disponibles de los negocios evaluados. Esto se ha materializado en una comunicación y capacitación diarias respecto de aspectos hídricos, incorporando nuevas herramientas y variables de análisis (Informe de Balance Hídrico).

Además de identificar clientes y zonas, cuantificar el posible impacto en la cartera

y establecer un diálogo permanente entre el área comercial y de riesgo agrícola, BancoEstado ha venido desarrollando diversas herramientas, diseñando e implementando productos y programas de apoyo para el sector agrícola con mayor riesgo potencial de impacto climático, tales como la reconversión a especies y variedades más resistentes a condiciones de stress hídrico, inversiones en obras (tranques) y sistemas de riego más eficientes, infraestructura de protección de cultivos (techos) y equipos de control de heladas.

De forma más global, BancoEstado ha intensificado sus financiamientos y apoyo a negocios que incluyen el uso de energías renovables, destacándose en el ámbito agrícola, por ejemplo, los proyectos de paneles solares. Por otro lado, siendo la sequía un fenómeno que acaso persista y tenga por tanto aún mayores impactos, durante el 2021 BancoEstado ha fortalecido su programa de financiamiento de enlace para obras de riego y drenaje. Para ello se han introducido mejoras en los procesos, simplificando el acceso a este tipo de financiamiento. Junto con ello, el Banco ha firmado un convenio con la Comisión Nacional de Riego (CNR) orientado a dar mayor difusión al programa de enlace, lo cual permitirá que un mayor número de agricultores accedan directamente a este beneficio.



Los cambios climáticos pueden llegar a modificar las estructuras productivas de una zona e incluso de un país. Consciente de los alcances que esto puede llegar a tener y cómo puede afectar a los productores y a la comunidad, BancoEstado ha identificado como uno de los riesgos emergentes el riesgo de sequía para la cartera agrícola, un sector de larga tradición y con el cual nuestra institución ha construido una relación de mucho tiempo.



Indicadores presentes en esta sección: [BE34]

# 2.4

## Protección de información y privacidad de nuestros clientes



En BancoEstado asumimos nuestra responsabilidad en la administración de datos de las personas y nos esforzamos por implementar acciones que vayan más allá del cumplimiento de la ley para enfrentar las principales amenazas relacionadas con la pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Banco y sus clientes. Internamente también enfrentamos riesgos asociados a la fuga de información y para ello contamos con normativas y controles de acceso a sistemas, además de formación constante de nuestros colaboradores para la toma de conciencia y el cumplimiento de los protocolos de seguridad.

En cuanto a las normativas internas que respaldan nuestra gestión, el Manual de Manejo de Información establece las normas y mecanismos de control para el manejo de información de clientes y su cumplimiento es de carácter obligatorio para todos los trabajadores de BancoEstado. A su vez, nuestro Reglamento de Orden Higiene y Seguridad define las obligaciones y sanciones a que estarán afectos los trabajadores en esta materia. Para complementar estas normativas, el Modelo de Supervisión de Empresas Filiales indica que las obligaciones mencionadas se extienden a todos los trabajadores de la Corporación y deben quedar reflejadas en los manuales o normas de cada entidad.

La Dirección de Cumplimiento Normativo (Compliance), con dependencia directa del Comité Ejecutivo, es la encargada de hacer cumplir las normas relacionadas con la privacidad, también responsable de la capacitación en secreto bancario y reserva bancaria de acuerdo con lo exigido por la Ley General de Bancos y la Ley 19.628 que regula la protección de la vida privada y el tratamiento de los datos personales. De igual manera, todas las denuncias o conductas de los trabajadores que estén reñidas con esta materia son analizadas y sancionadas en el Comité de Ética.

### Manual de Manejo de Información. Principios Rectores en el Manejo de la Información

1. Solicitamos y almacenamos solo aquellos datos requeridos para la evaluación de riesgo de crédito y ejecución de contratos de productos y servicios bancarios.
2. No solicitamos datos sensibles, salvo requerimiento legal.
3. Pedimos el consentimiento a cada cliente para el tratamiento de sus datos, dejando constancia de esto.
4. Tratamos los datos con la confidencialidad que ordena el secreto bancario.
5. No compartimos los datos de clientes con terceras personas, salvo las que la ley expresamente autoriza. Excepcionalmente compartimos datos con nuestras filiales, con la autorización expresa en los respectivos contratos y cumpliéndose los requisitos internos de seguridad.
6. Conservamos la información del cliente con plena sujeción a la Ley General de Bancos y la normativa bancaria.

En el 2020 recibimos **39** reclamos relacionados con el secreto bancario, de los cuales **32** eran provenientes de terceros y **7** de organismos reguladores. Todos los reclamos fueron gestionados y subsanados.

Indicadores presentes en esta sección: [BE26, BE111, GRI 418-1]

Durante el 2020 no recibimos sanciones ni multas por concepto de fugas, robos o pérdida de datos de clientes.

# 2.5

## Gestión de la ética institucional

Bajo el liderazgo de nuestra Dirección de Cumplimiento, en conjunto con el Comité de Ética y el Comité de Cumplimiento y Conducta, desplegamos una gestión que nos permita abordar con la máxima responsabilidad el desafío de promover la integridad al interior de la Corporación.



### Políticas y normativas

BancoEstado y sus filiales se rigen por las normas y legislaciones que regulan a toda la industria financiera de Chile y que son supervisadas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). A su vez, el funcionamiento del Banco se ajusta a la Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile y un completo marco normativo que determina el accionar de la Corporación, así como también el de sus trabajadores.

A nivel de políticas, procedimientos y orientaciones, el **Manual de Ética** destaca como documento principal destinado a entregar directrices respecto a las conductas y buenas prácticas en línea con los valores centrales de la organización. Es extensivo a todos los trabajadores, cualquiera sea

su cargo o responsabilidad, y se encuentra publicado en el Sistema Único de Normas Interno y web del Banco. Adicionalmente, determinados cargos ejecutivos se encuentran afectos al Código de Conducta en el Mercado de Valores, destinado principalmente a evitar eventuales conflictos de interés vinculados al acceso a información reservada o privilegiada en relación con operaciones que se efectúen en los mercados de valores.

De igual forma contamos con un **Modelo de Prevención de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas**, debidamente certificado en el contexto de la Ley 20.393 por la empresa clasificadora de riesgos ICR, y cuyo objetivo es establecer herra-

mientas de prevención y detección de manera proactiva y anticipatoria a la ocurrencia de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, receptación, negociación incompatible, corrupción entre particulares, apropiación indebida, administración desleal y cualquier otro delito establecido en la ley que sea aplicable al Banco. De forma complementaria, existe un conjunto de normas y políticas que versan sobre distintos temas de relevancia para el adecuado cumplimiento de las obligaciones de probidad y compliance del Banco.

Todas estas políticas representan contenidos sobre los que se informa y capacita a los trabajadores del Banco. De esta forma, la entidad se alinea con las regulaciones nacionales y con mejores prácticas internacionales.

### POLÍTICAS Y NORMATIVAS DE PROBIDAD Y COMPLIANCE

- **Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile**, que establece nuestra creación como empresa autónoma del Estado, así como los marcos de acción de nuestra operación.
- **Normativa y Legislaciones vigentes aplicables a toda la industria financiera**, las cuales son supervisadas por la Comisión para el Mercado Financiero, de manera externa y por nuestro propio Comité Ejecutivo, en lo interno.
- **Legislaciones vigentes aplicables a toda la industria**, financiera y aquellas que en particular aplican a BancoEstado como empresa pública, las cuales son fiscalizadas por el organismo competente.
- **Manual de Ética**, consistente en el grupo de lineamientos que regulan la conducta y buenas prácticas de los trabajadores de toda la Corporación, junto con los principales grupos de interés.
- **Política de Compras**, norma las relaciones comerciales y los procesos de compra de productos y servicios.
- **Política para la atención de Personas Expuestas Políticamente**, cumpliendo con lo señalado en la Circular N° 49 de la Unidad de Análisis Financiero y los Capítulos 1- 4 y 1-16 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero.
- **Manual de Promoción de Libre Competencia**, el cual busca orientar nuestra operación en un marco de fomento de la competencia en los mercados. A su vez, presenta directrices para prever eventuales conflictos en materia de libre competencia.
- **Política de Prevención Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo**, que comprende una serie de políticas tendientes a evitar el blanqueo de activos, en línea con lo estipulado por la Ley N° 19.913.
- **Manual de Prevención del Delito – Ley de Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas**, basado en la Ley N° 20.393, que establece y sanciona la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas respecto de los delitos que establece la Ley.
- **Código de Conducta en el Mercado de Valores**, tiene la finalidad primordial de prevenir eventuales conflictos provenientes de acceso a Información Reservada o Privilegiada, particularmente en relación con operaciones que se efectúen en los mercados de valores.
- **Manual de Auspicios**, cuyo objetivo es establecer los criterios y procedimientos para evaluar, otorgar y formalizar los auspicios a entidades privadas, públicas u organizaciones de la sociedad civil.

## Canales para resolución de consultas y denuncias

Contamos con un canal de comunicación y registro que permite identificar, gestionar e investigar eventuales consultas y denuncias en torno a temas de ética. Se trata de una herramienta independiente, disponible para que cualquier trabajador o persona vinculada a la organización pueda plantear sus inquietudes de forma confidencial y, si así lo desea, anónima.

Adicionalmente, existen otros canales complementarios que están disponibles para recoger preocupaciones, ya sea por parte de los trabajadores como otros grupos de interés. Entre ellos existe una casilla de correo electrónico, el sitio de transparencia del Banco y también canal de denuncias para los funcionarios y público en general, en la página web.

### Denuncias recibidas a través de canales en 2020

**33**

Robo, hurto o uso no autorizado de bienes y servicios de BancoEstado

**114**

Lavado de activos

**6**

Acoso sexual

**14**

Acoso laboral

### Consultas y reportes en materia de conflictos éticos en 2020

	Nº Invitaciones	Regalos	Viajes
AUTORIZADOS	0	1	1
NO AUTORIZADOS	0	0	0



## Promoción de la ética y cumplimiento

Con el propósito de promover la integración de los valores institucionales y las múltiples directrices que regulan el comportamiento de todos quienes forman parte del Banco, anualmente se efectúa una serie de capacitaciones a trabajadores.

Considerando las limitaciones generadas por la crisis sanitaria durante el año 2020 y las limitaciones para realizar actividades presenciales, las capacitaciones en temas de Libre Competencia, Lavado de Activos, Ética y Cumplimiento, Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393) y Ley Sernac

(N°19.496) se realizaron en formato e-learning.

Como parte del proceso de ingreso al Banco, cada nuevo integrante recibe un set introductorio con los deberes y derechos de los empleados de la organización. El nuevo trabajador debe firmar un ejemplar del Manual de Ética que gestiona el área de Cumplimiento Normativo. De igual forma, como empresa pública nos acogemos a los acuerdos en materia de Derechos Humanos firmados por el Estado de Chile.



Durante el 2020, se comunicaron las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización a **9.886 funcionarios**, de los cuales un **86%** tuvo acceso al programa de comunicación. Por su parte, no se recibieron demandas ni denuncias por prácticas monopólicas o contra la libre competencia

### Capacitación en temas de ética y cumplimiento, trabajadores

Desglose de cobertura y horas de capacitación

Materias de Capacitación	Personas Capacitadas			Total Horas de Capacitación		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Libre Competencia	200	-	-	20	-	-
Lavado de Dinero	2301	3736	2770	64	118	E-learning (duración: 1 hr. 30 min.)
Ética y Cumplimiento – Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393)	3059	3928	8241	90	132	E-learning (duración: 1 hr. 10 min.)
Ley Consumidor Sernac	-	-	6627	-	-	E-learning (duración: 1 hr. 30 min.)

Indicadores presentes en esta sección: [GRI 102-17, BE25, BE27, BE28, BE87, GRI 205-2, GRI 205-3, GRI 206-1]

# 2.6

## Gestión de proveedores

Nuestro modelo de aprovisionamiento permite minimizar los riesgos asociados a esta área y asegurar una red de proveedores que pueda cubrir nuestras necesidades de forma estable y confiable.



Proveedores de BancoEstado al cierre de 2020

**1029** Proveedores totales

**30** Proveedores extranjeros

**999** Proveedores nacionales

**77** Proveedores Críticos

Nuestra Política de Gestión de Compra de Bienes y Servicios establece los lineamientos formales para garantizar que estos procesos se realicen dentro de un entorno competitivo, transparente y oportuno, considerando las mejores prácticas de la industria en una gestión inclusiva, descentralizada y sostenible.

Adicionalmente, contamos con la Política de Compras y Proveedores en línea con la Política de Sostenibilidad Corporativa, en la cual se exige el cumplimiento de las leyes en materia laboral y social y se incorporan criterios de sostenibilidad en todas nuestras licitaciones, valorando la inclusión laboral, el empoderamiento de género, y las practicas responsables con el medioambiente.

Exclusiones definidas en la Política de Compras y Proveedores

Además de las prohibiciones que impone el marco legal sobre la externalización de procesos y actividades, incorporamos restricciones y mecanismos de verificación a la Política de Compras y Proveedores, de ahí que se limita la participación de terceros en las siguientes actividades o servicios del Banco:

- Funciones directivas
- Prevención de lavado de dinero
- Auditoría interna
- Captación de dinero
- Apertura de cuentas corrientes

Contamos con un modelo de monitoreo y evaluación permanente de nuestros proveedores para garantizar que la falla o debilidad en la prestación de un servicio asociado a actividades críticas del Banco, no afecte nuestras operaciones o ponga en riesgo la continuidad del negocio.

De igual forma, en BancoEstado identificamos a los proveedores críticos a partir del análisis de nuestro mapa de procesos, en el cual se determinan los servicios externalizados en los ámbitos de Continuidad de Negocio, Riesgo Operacional en Procesos y Seguridad de la Información. Actualmente contamos con 77 proveedores críticos identificados.

Asimismo, realizamos una Evaluación de

**Valoración de prácticas sostenibles en nuestros proveedores.** En BancoEstado otorgamos puntuación adicional a aquellos proveedores que demuestren buenas prácticas sociales y ambientales, con ello contribuimos a promover que nuestros proveedores sean empresas de propiedad o lideradas por mujeres, tengan prácticas de cuidado medioambiental e incorporen entre sus trabajadores a personas con discapacidad, adultos mayores, personas pertenecientes a pueblos originarios o migrantes.

Servicios en términos de desempeño, que considera la calidad del servicio, el trato al personal y los detalles sobre información y equipamiento del proveedor. En esta instancia participaron 367 proveedores en 2020.



Indicadores presentes en esta sección:  
[GRI 414-2, GRI 414-1, BE112]

# 2.7

## Cambios legislativos



**Ley 21.236**, que tiene por objeto promover la portabilidad financiera, facilitando que las personas, micro y pequeñas empresas se cambien, por estimarlo conveniente, de un proveedor de servicios financieros a otro, o de un producto o servicio financiero vigente a otro nuevo contratado con el mismo proveedor. Su propósito es aliviar considerablemente la tramitación del cambio entre servicios bancarios, que hoy resulta costoso y engorroso. En BancoEstado los clientes pueden hacerlo en tres simples pasos: deben llenar el formulario de solicitud, luego aceptar la oferta de portabilidad y finalmente firmar el contrato.

**Ley 21.225**, que tiene por objeto adoptar medidas económicas para apoyar a las familias y a las micro, pequeñas y medianas empresas en el contexto del brote de COVID-19 en el país. Esta ley concede un bono extraordinario de apoyo a los ingresos familiares y autoriza a BancoEstado a ser el ejecutor de la entrega del bono, entre otras medidas.

**Ley 21.229**, que modifica el Decreto Ley 3.472 que crea el Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios y flexibiliza temporalmente los requisitos exigidos para el uso del Fogape, hasta el 30 de abril del 2021, de manera que las empresas puedan continuar con sus operaciones, y autoriza el aumento de capital de este fondo hasta 3.000 millones de dólares. Esta ley forma parte del Plan Económico de Emergencia que se creó para mitigar la disminución de la actividad económica producto de la pandemia del COVID-19.

Cap.  
**3**

**Nuestros  
resultados:  
Soluciones en  
tiempos de  
pandemia**



# 3.1

## Informe económico de un año marcado por pandemia



### Economía Global

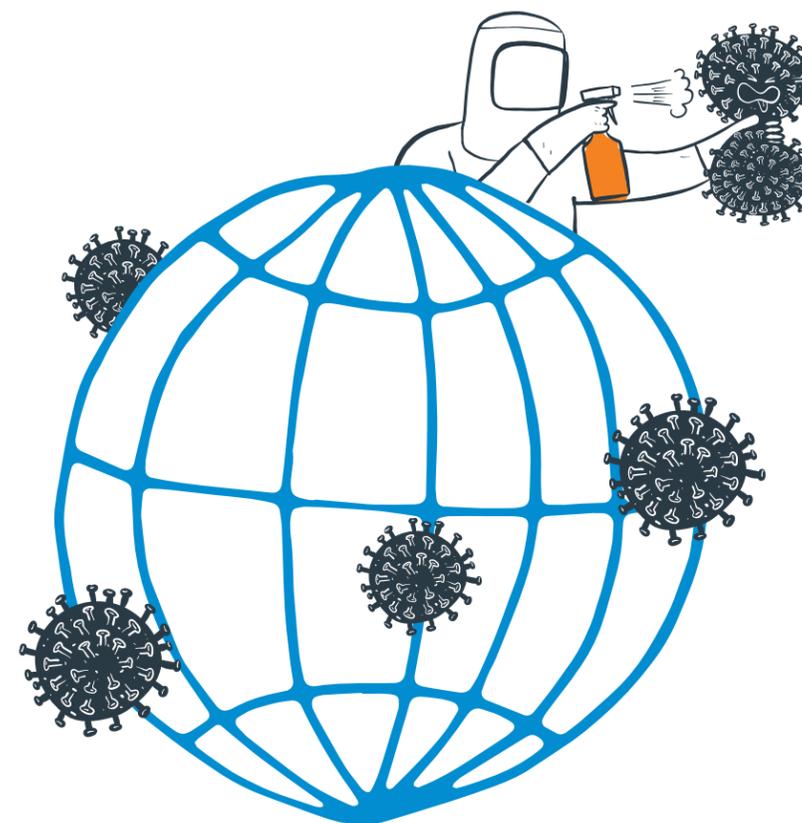
En 2020 la economía global estuvo marcada por la propagación de la pandemia Covid-19, dando lugar a restricciones sanitarias que significaron drásticas caídas en la producción y el consumo, en un escenario de fuerte incertidumbre sobre sus alcances y duración. Lo anterior llevó a una recesión económica global en 2020, con un retroceso en el crecimiento que el FMI estima en 4,4%; de esta forma, se relegó a segundo lugar la disputa comercial entre China y Estados Unidos que fue la principal causa de desaceleración económica los dos años previos.

Dado el contexto internacional, los bancos centrales implementaron políticas expansivas, con drásticas bajas en sus tasas de referencia y ampliación de sus herramientas no convencionales, con un claro énfasis en dar apoyo directo a las empresas. Lo propio hicieron los gobiernos, con medidas destinadas a la protección de trabajadores.

Tras 128 meses de crecimiento continuo, el PIB de Estados Unidos mostró una caída de 9,1% en el segundo trimestre con las tasas de desempleo que subieron rápidamente desde 3,5% a comienzos de año hasta 14,8% en abril, debido a un aumento sustancial en el número de contagios, que lo posicionó como la nación con mayor cantidad de casos totales, situación que mantuvo hasta finalizar el año. Sin embargo, durante la segunda parte del año las caídas fueron más suaves mostrando una importante resiliencia económica, completando el año 2020 con un retroceso de 3,5% mientras para 2021 se anticipa un crecimiento de entre 3,7% y 5,0%.

Tras la caída en el crecimiento durante el primer trimestre a causa de las restricciones asociadas a la pandemia, la economía china mostró una mejora generalizada y sostenida a partir del segundo trimestre, terminando 2020 con un crecimiento agregado de 6,5% anual. Así se convirtió en la única nación, entre las grandes economías, que creció, lo que permitió impulsar al comercio internacional de bienes, y con ello el precio del cobre, que alcanzó en diciembre un precio promedio de US\$ 3,52 la libra.

Las bolsas alcanzaron nuevos máximos a comienzos de año, gracias a una recuperación mayor a la esperada en los últimos meses del año, asociada a los avances sobre el desarrollo e implementación de los planes de vacunación y ayudados también por la mantención de la expansividad de las medidas monetarias y fiscales. Así se espera que el crecimiento mundial supere el 5,0% en 2021, destacando nuestro principal socio comercial, China, que crecerá en torno al 8,0%.



## Economía Nacional

La economía local recién se venía recuperando de los efectos ocurridos tras el 18 de octubre de 2019, que golpearon principalmente al sector comercio y turismo, cuando a mediados de marzo se implementaron las primeras restricciones sanitarias a causa de la pandemia. Las medidas de distanciamiento implementadas para contener y reducir la velocidad de contagio tuvieron un importante efecto sobre la actividad y la demanda, con un alto número de personas y empresas que vieron afectada su fuente de ingresos. De hecho, la actividad económica mostró un retroceso de 14,5% anual en el segundo trimestre, con contracciones en la mayoría de los sectores, siendo comercio el sector con el peor desempeño al anotar una caída de 20,8% en doce meses.

En este escenario, el Banco Central de Chile optó por recortar su tasa de política monetaria en 125 puntos base, para ubicarla en 0,5%, su mínimo técnico, junto con medidas extraordinarias para proveer liquidez y asegurar un adecuado funcionamiento de los mercados financieros. Por su parte, a partir del mes de abril, desde Hacienda entregaron planes de apoyo a empresas y personas consistentes en ayuda directa o indirecta a familias y empresas. Entre los planes destacan el anuncio de capitalización a BancoEstado por US\$ 500 millones, el aporte de US\$ 3.000 millones al Fogape para incrementar los créditos con garantía estatal y aportes directos a personas más necesitadas y de clase media. Con todo, el gasto fiscal en los planes de apoyo, incluyendo descuentos y exenciones tributarias alcanzó a US\$ 9.300 millones (3,7% del PIB). A esto se agregó la autorización de dos retiros del 10% de

los fondos de pensiones cada uno, en los meses de agosto y diciembre, el primero de ellos libre de impuestos y ambos con un límite máximo de UF 150 por retiro. El monto retirado agregado alcanzó a cerca de US\$ 34.000 millones (12% del PIB).

La disminución en los contagios y aumento en los indicadores de movilidad se jugaron favorablemente con el efecto de las medidas ya señaladas, con lo que la actividad año mostró una disminución más moderada a partir de septiembre, cerrando el año con una disminución estimada del PIB de 6%.

Esta inyección de liquidez que supuso el retiro de fondos previsionales provocó aumentos transitorios en consumo, que presionó los precios de la canasta IPC, con sorpresas relevantes en los meses de septiembre y octubre, especialmente en la división de alimentos, pero que encaminó la inflación a un cierre anual de 3,0%, lue-

go de haber alcanzado un 2,4% en agosto, su menor nivel en el año.

Para el año 2021, los agentes económicos anticipan un crecimiento de entre 5,5% y 6,0% influido por una baja base de comparación y niveles de movilidad superiores a los de mediados de 2020, por medidas sanitarias menos estrictas tras el inicio del proceso de vacunación en marzo. De este modo, se impulsaría la recuperación de empleo, aunque sectores como servicios y construcción continuarán afectados los primeros meses del año. Esta recuperación, combinada con las transferencias gubernamentales y el retiro de fondos previsionales – especialmente el segundo– llevaría a aumentos en el consumo privado en torno a 11%. Mientras que la inversión crecería en torno a 7%, aunque con un grado mayor de incertidumbre, asociado a la caída de utilidades y un mayor endeudamiento.



# 3.2

## Nuestros clientes: Un panorama al 2020



Apoyo a Emprendedores  
y PYMES 2020

**126.693**

Total de participantes en  
Programa Emprende

**169.735**

Total de cuentas  
emprendedor (PYMES)

### Cientes Persona

**850.287**

Cientes Crédito de  
Consumo

**437.735**

Cientes Crédito  
Hipotecario

**161.881**

Cientes de Educación  
Superior



**3.581.972**

Cientes de Seguros

**10.720.142**

Cientes con Cuentas de Ahorro

**14.382.352**

Total de clientes personas



### CuentaRUT

**947.818**

Nuevas cuentas

**12.971.586**

Total de clientes CuentaRUT

**705.522**

Total de cuentas corriente

**749.614**

Total de tarjetas de crédito

**1.415.844**

Total de chequeras electrónicas

**MM\$ 266.912**

Saldo disponible en  
Cuenta Emprendedor



Indicadores presentes en esta sección: [GRI 102-7, BE6, BE7, BE8, BE9, BE51, BE66, BE79]



## Apoyo a las políticas públicas

**+\$4,4 bill.**

pagados en beneficios sociales a través de BancoEstado, cuatro veces más que las transferencias realizadas el 2019.

**8/10**

personas que recibieron su beneficio social en BancoEstado, lo hicieron a través de CuentaRUT.

**+201 mil**

extranjeros recibieron beneficios sociales a través de BancoEstado entre abril y diciembre 2020.

**+\$38 mill.**

de beneficios sociales entregados durante 2020, considerando los pagos IPS.

**60%**

de los beneficios sociales cursados por BancoEstado fueron en regiones.

### Beneficios Sociales / N° de transferencias

**1.322.542**

Bono COVID

**13.194.078**

Ingreso familiar de Emergencia

**2.100.265**

Ingreso Mínimo Garantizado

**151.470**

Bono Apoyo Familiar

**1.711.497**

Bono Clase Media

**214.011**

Bono Trabajo Mujer

**165.360**

Subsidio Trabajo Joven

**2.921.710**

Prestamos Solidarios

**2.737.921**

Bono COVID Navidad

**▶ 24.518.854**

TOTAL BENEFICIOS SOCIALES

**+**

**14.317.456**

Pensiones IPS

**=**

**▶ 38.836.310**

TOTAL PAGOS DEL ESTADO 2020

### Dos retiros de fondos previsionales de los ahorrantes desde las AFP

**+10 mill.**

#### Primer Retiro:

más de 10 millones de operaciones, por MMM\$9.000, con un promedio de \$905 mil por cliente

**+5 mill.**

#### Segundo Retiro:

más de 5 millones de operaciones, por MMM\$5.000, con un promedio de \$957 mil por cliente.



Indicadores presentes en esta sección: [BE36]

# 3.3

## Resultados financieros

Nuestros resultados reflejan de forma bastante directa el desempeño de la economía y, al mismo tiempo, ponen de relieve la importancia y compromiso de BancoEstado en el financiamiento y apoyo de aquellos clientes, en particular las empresas de menor tamaño y las personas, que más se vieron afectados por la crisis sanitaria.

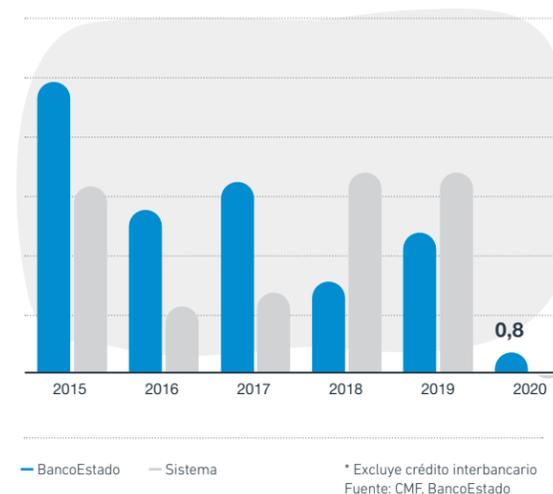


### Nuestra gestión contracíclica

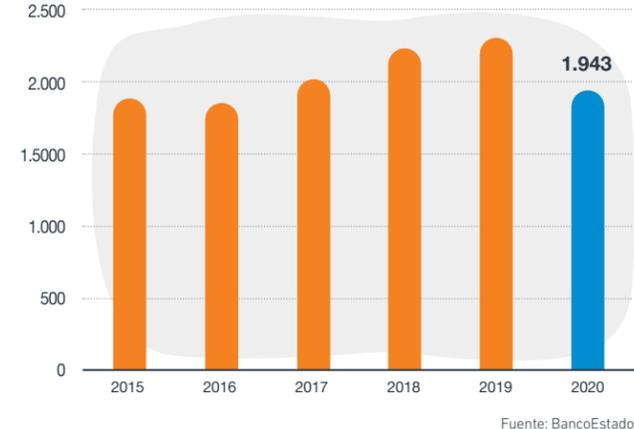
El saldo de colocaciones del Banco llegó a MMM\$26.719 al cierre 2020 con una participación de 14,4% del mercado.

Luego de más de una década de expansión continua, las colocaciones totales del sistema retrocedieron el año 2020, registrando su desempeño más débil desde la crisis sub-prime. En tanto, las colocaciones totales del Banco se expandieron un 0,8% real anual. Este avance estuvo liderado por el segmento comercial, que creció 3,6% gracias al impulso de los créditos a las empresas de menor tamaño. En efecto, las colocaciones de micro y pequeñas empresas se expandieron más de 30% anual.

Colocaciones netas\*  
Var real anual (%)

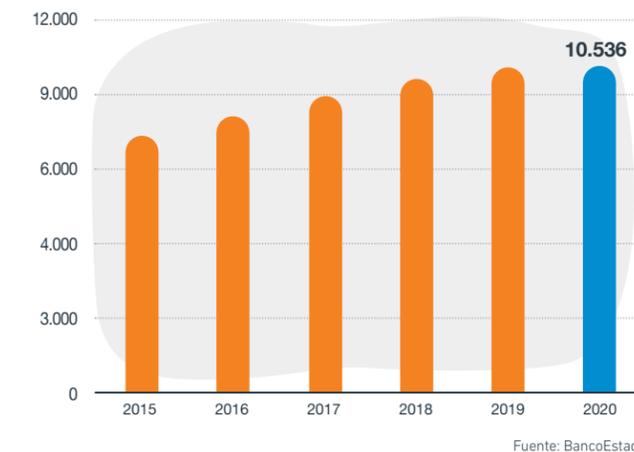


Colocaciones consumo  
Miles de millones de \$ de dic-20



En el segmento Personas, las colocaciones de Consumo disminuyeron un 15,6% anual en el Banco y un 16,2% en el sistema, afectadas por el mal desempeño del mercado laboral y por la menor demanda asociada al retiro del 10% de los fondos previsionales. Los créditos para la vivienda perdieron dinamismo y avanzaron 5,3% anual en el sistema y 0,8% en el Banco.

Colocaciones vivienda  
Miles de millones de \$ de dic-20



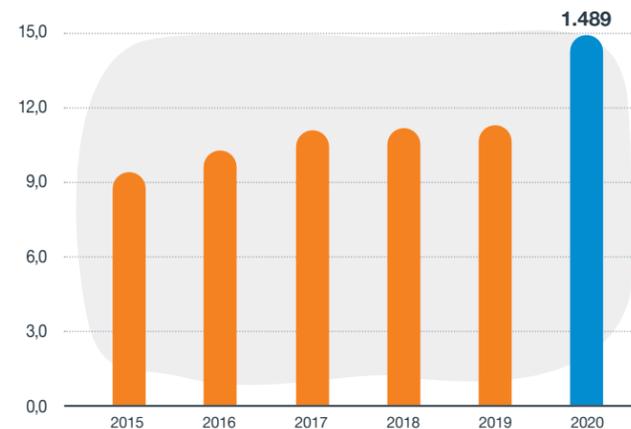
Las colocaciones comerciales crecieron un 3,6% anual durante el año 2020 para BancoEstado impulsadas por las colocaciones a MyPE (35% anual) y 0,9% para el Sistema.

Mientras las colocaciones netas del sistema retrocedieron a -0,3, las colocaciones BancoEstado se expandieron en **0,8% anual**, gracias al alza de las colocaciones comerciales impulsadas por las MyPE, que crecieron un **35% anual**.

Indicadores presentes en esta sección: [BE45, BE49]

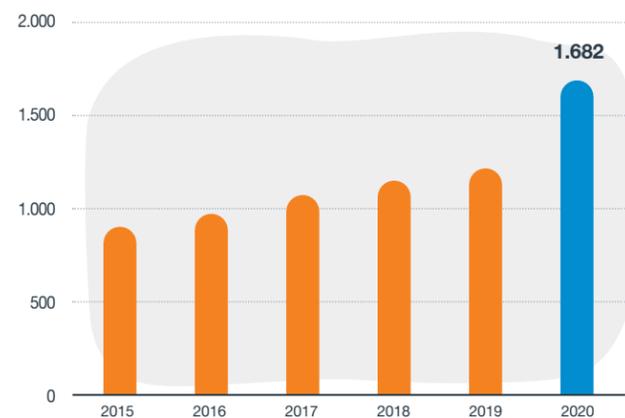


**Colocaciones microempresas**  
Miles de millones de \$ de dic-20



Fuente: BancoEstado

**Colocaciones pequeña empresa**  
Miles de millones de \$ de dic-20



Fuente: BancoEstado

Las colocaciones a MyPE destacan con un crecimiento de un **35%** respecto del año anterior, impulsadas por los créditos Fogape Covid. En el segmento Microempresa éstas aumentaron **31,8%** anual, en tanto en el de Pequeña Empresa lo hicieron en un **37,8%**.



## Resultados y aporte al Fisco

El resultado antes de impuesto alcanzó a \$312 mil millones, un 16% real más bajo que el resultado del año 2019, explicado principalmente por el mayor gasto en riesgo asociado a los efectos de la pandemia.

### Utilidad anual antes de impuestos

Miles de millones de \$ de dic-20

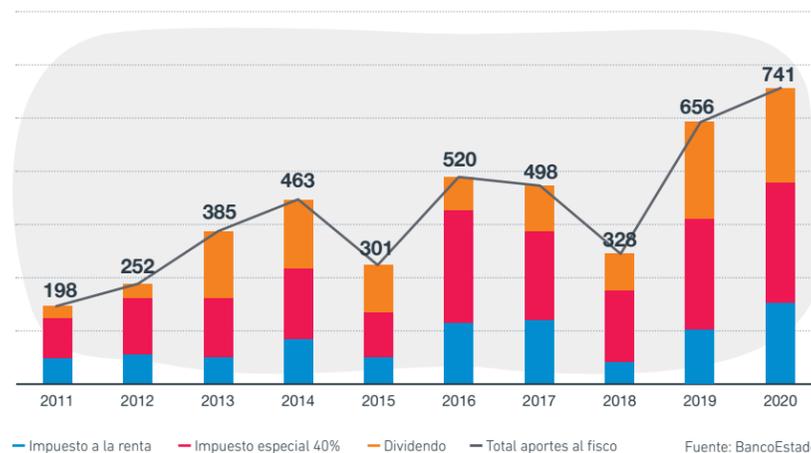


Fuente: BancoEstado

En los últimos 10 años los aportes al Fisco de BancoEstado han sido de **US\$ 4.342 millones** y superan a las capitalizaciones recibidas por un total de **US\$1.729 millones**.



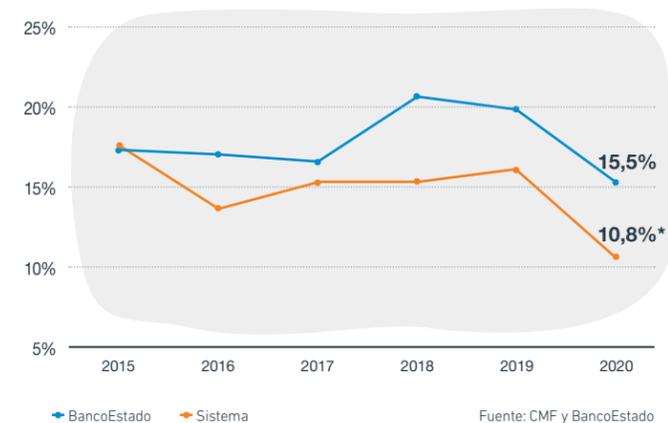
### Aportes al Fisco, por utilidad e impuestos (US\$ millones)



Fuente: BancoEstado

El aporte al Fisco el año 2020 alcanzó los US\$741 millones por utilidades e impuestos. De éstos, US\$506 millones corresponden a impuestos (US\$ 205 millones corresponden al impuesto a la Renta y US\$301 millones al impuesto especial con tasa de 40% por ser banco público), y los US\$235 millones restantes a la distribución de dividendos con cargo a la utilidad del ejercicio 2019.

### Rentabilidad (Excedentes antes de impuestos / patrimonio; %)



Fuente: CMF y BancoEstado

\*En el sistema se excluyó el deterioro (goodwill) por aprox. MMUS\$ 1.000 que reconoció este año un banco de la competencia.

Al cierre 2020, la rentabilidad de BancoEstado medida por el ROE (resultado antes de impuesto sobre patrimonio) llegó a 15,5%, retrocediendo -4,5 pp en comparación con el cierre 2019, debido principalmente al efecto negativo del mayor gasto en riesgo, que también afectó al sistema bancario y, en menor medida, al efecto del incremento patrimonial.

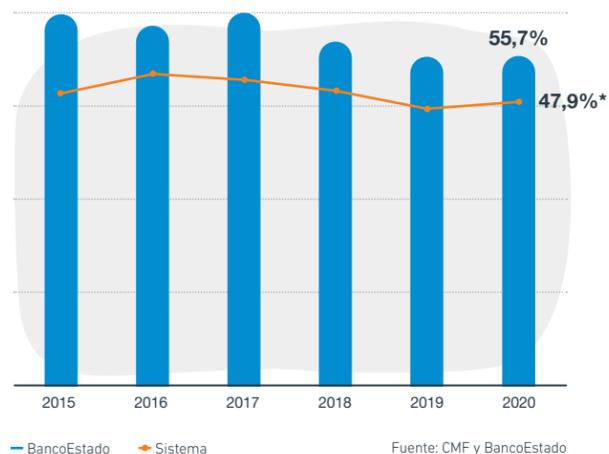
Indicadores presentes en esta sección: [BE43, BE46, BE47]

## Eficiencia

El índice de eficiencia del Banco, entendido como la proporción que representan los gastos de apoyo sobre el resultado operacional bruto, llegó a 55,7% en 2020, manteniendo un nivel similar al del ejercicio anterior. A pesar de la contingencia, el indicador no se deterioró debido en gran medida al buen desempeño de los ingresos operacionales y a la contención de gastos.

Aunque el índice de eficiencia de BancoEstado se compara desfavorablemente con los índices de instituciones financieras de similar tamaño, esta brecha es explicable por el rol público del Banco, gracias al cual es posible mantener una amplia cobertura geográfica a lo largo del país y dar acceso al sistema financiero a millones de personas que no tienen otra entidad bancaria a la cual acudir, lo cual implica una mayor proporción de gastos de apoyo operacional, en gran medida debido a la administración de créditos de vivienda de bajo monto y una alta cantidad de cuentas con montos más bajos que el promedio del sistema, como CuentaRUT.

**Índice de eficiencia**  
(Gastos de apoyo / Resultado operacional bruto)



\*En el sistema se excluyó el deterioro (goodwill) por aprox. MMUS\$1.000 que reconoció este año un banco de la competencia.



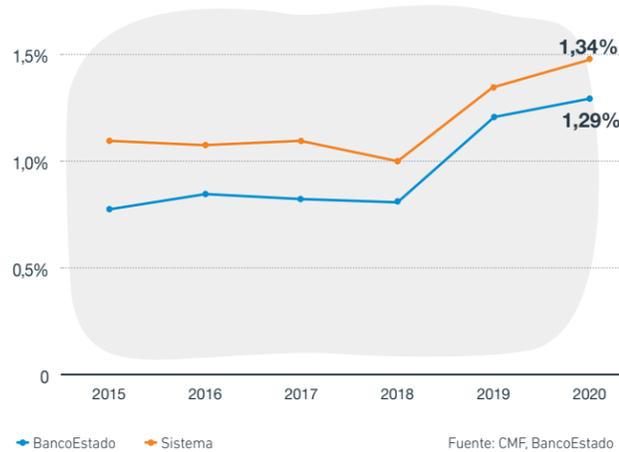
## Riesgo

El cargo neto en riesgo de crédito sobre colocaciones llegó a 1,29% en 2020, incrementándose 11 puntos porcentuales respecto de 2019, un moderado incremento que se explica principalmente por el ajuste al alza que tuvo el indicador en la cartera a empresas.

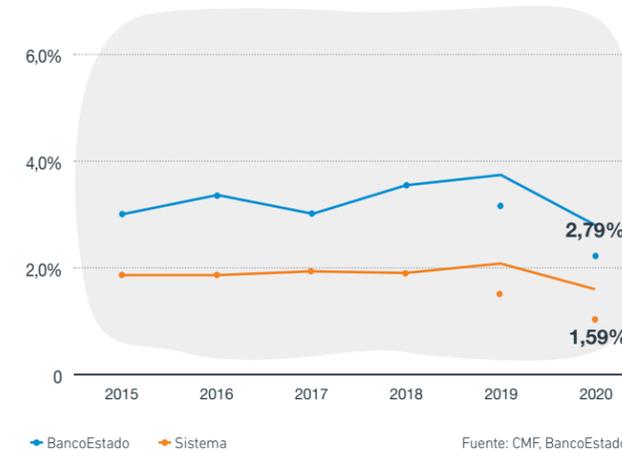
Por su parte, el índice de mora de más de 90 días sobre colocaciones se redujo a 2,79%, debido en gran medida a las medidas regulatorias que permitieron llevar la morosidad a niveles mínimos.

Asimismo, el retiro de los ahorros que los cotizantes mantenían en las AFP fue utilizado por numerosos hogares para pagar sus deudas pendientes.

**Cargo en riesgo de crédito**  
(Porcentaje sobre colocaciones)



**Morosidad de 90 días y más**  
(Porcentaje sobre colocaciones)



Indicadores presentes en esta sección: [BE44]





### Indicadores de capital

El capital básico tuvo un alza producto del aporte extraordinario de capital por \$194 mil millones (US\$250 millones, segunda inyección de los US\$500 aprobados para la capitalización en 2019) efectuado durante el primer trimestre del año, lo que permitió compensar el traspaso del 100% de las utilidades 2019 al Fisco.

La solvencia del Banco, medida por el índice de Basilea, llegó a 12,8% en diciembre 2020, incrementándose 1,5 puntos porcentuales respecto del cierre anterior; no obstante, se mantiene bajo el promedio de la industria.

### Datos corporativos consolidados

En 2020 la pandemia del COVID-19 hizo caer la economía y el PIB global registró su baja más pronunciada desde la segunda guerra mundial. En este contexto, el PIB de Chile se contrajo cerca de 6,0% y la evolución del crédito reflejó los efectos negativos de la pandemia.

En este contexto, BancoEstado logró incrementar sus colocaciones totales debido en gran medida al fuerte crecimiento de los créditos orientados a empresas de menor tamaño. El resultado del Banco llegó a \$312 mil millones, retrocediendo 16% anual, y su eficiencia se mantuvo en un nivel similar al alcanzado en 2019. El índice de Basilea llegó a 12,8% al cierre de 2020.

### Datos Corporativos Consolidados BancoEstado y sus Filiales (a) (cifras en millones de pesos corrientes)

Var. real

Indicadores	2015	2016	2017	2018	2019	2020	20/19
Resultado antes de impuestos	261.750	270.044	276.614	356.021	362.043	312.013	-16,1%
Capital básico	1.487.444	1.565.410	1.645.624	1.704.191	1.802.797	2.011.964	8,7%
Patrimonio efectivo	2.398.956	2.516.111	2.599.357	2.795.780	2.912.309	3.143.918	5,1%
Activo total consolidado	34.564.645	37.447.163	40.638.526	42.696.279	45.284.408	54.792.654	17,8%
Colocaciones totales	19.071.559	20.745.293	22.531.470	23.934.547	25.812.815	26.719.238	0,8%
Resultado antes de impuestos sobre activos totales (%)	0,80	0,78	0,77	0,89	0,84	0,59	-25 pb
Resultado antes de impuestos sobre patrimonio (%)	17,5	17,2	16,7	20,8	20,0	15,5	-453 pb
Índice de eficiencia (b)	62,8	60,7	62,9	58,3	55,6	55,7	8 pb
Tasa de provisiones sobre colocaciones (%)	2,79	3,02	3,03	2,90	3,17	3,37	20 pb
Capital básico sobre activos totales (%)	4,30	4,18	4,05	3,99	3,98	3,67	-31 pb
Índice de Basilea (%)	11,70	11,30	11,04	11,12	11,26	12,80	154 pb
Número de sucursales Banco	381	393	410	417	413	401	-12
Número de sucursales BancoEstado Express	107	107	108	107	108	114	6
Caja Vecina	16.504	19.265	22.147	25.400	29.275	31.405	2.130
Número de servicios automatizados (c)	3.603	3.619	3.683	3.701	3.464	3.296	-168
Transacciones totales anuales (millones)	1.567	1.919	2.332	3.270	4.388	5.693	1.305

a) Estados Financieros se publican bajo norma IFRS

(b) Gastos de apoyo sobre resultado operacional bruto

(c) Cajeros automáticos, dispensadores de saldos y buzonerías

Fuente: BancoEstado

Indicadores presentes en esta sección: [BE46, BE113]



### Clasificación de riesgo

La solidez financiera de BancoEstado, en base a las clasificaciones de riesgo de moneda extranjera a largo plazo, nuevamente es destacada como número uno en América Latina por la revista Global Finance y en decimoquinto lugar dentro de los mercados emergentes, analizando a los 500 bancos más grandes del mundo.

Clasificadora	Largo plazo (1)	Corto plazo (2)	Perspectiva
Moody's (3)	A1	P-1	Negativo
Standard & Poor's (4)	A+	A-1	Negativo

(1) Deuda en moneda extranjera, a más de un año

(2) Deuda en moneda extranjera, menor o igual a un año

(3) En abril de 2020 Moody's mantuvo las clasificaciones de riesgo de largo y corto plazo, y rebajó la perspectiva

(4) En abril de 2020 S&P mantuvo las clasificaciones de riesgo de largo y corto plazo, y rebajó la perspectiva

Fuente: Moody's y Standard & Poor's

### Emisiones de bonos

Durante el año 2020, el Banco continuó su estrategia de emitir bonos para reforzar su solvencia, tanto en el mercado nacional como en el exterior. Se hicieron 6 emisiones internacionales y 3 locales por un total US\$1.445 millones. Las emisiones internacionales fueron en 3 monedas diferentes: dólares, dólares australianos y yenes. Las emisiones locales fueron todas en UF. Entre las emisiones realizadas en el mercado internacional destacan:

- **Bono Benchmark** por MM US\$ 750 millones a 5 años plazo, con una tasa equivalente de 2,704% anual, con un spread de 110 puntos base sobre el bono del tesoro de Estados Unidos.

Esta operación contó con una gran demanda por parte de inversionistas internacionales, por un total de 2,9 veces el monto emitido. Esta es la primera

transacción en los mercados internacionales de una entidad chilena el año 2020. La distribución geográfica de inversionistas fue 68% USA, 18% Europa, 13% Asia y 1% otros países. BancoEstado contó con la asesoría de Bank of America, Credit Agricole, Goldman Sachs y JP Morgan, logrando términos y condiciones muy favorables.

- **Bono Mujer** por US\$ 95 millones. Nuestro bono social, una emisión privada en yenes a una tasa de 0.5% para fomentar la inclusión financiera de mujeres microempresarias.

Por otra parte, en el mercado local destaca la emisión de 2 bonos Senior + 1 bono subordinado a 7 años, en UF por la suma de US\$274 millones.



Indicadores presentes en esta sección: [BE114, BE115]

Cap.  
**4**

**Nuestro sello:  
Inclusión  
financiera**



#200  
C/U

BancoEstado tiene una misión distinta a la de otros bancos porque su propósito se centra en promover un mayor acceso y participación en el sistema financiero, lo que se evidencia a través de productos como la CuentaRUT, sus canales de atención en todo el territorio nacional como la CajaVecina y sus sucursales en localidades donde el resto del sistema financiero está ausente. La creación de estos productos y canales es parte de una estrategia deliberada con el propósito de lograr que todos los habitantes del país puedan integrarse al sistema económico financiero y desarrollar sus proyectos de vida.

# 4.1 Atención universal



Trabajamos para que todos los habitantes del país, sin importar su condición, origen, edad o etnia accedan a nuestros servicios con igualdad de trato y autonomía. Para cumplir con este objetivo hemos desplegado un conjunto de acciones, iniciativas y herramientas para disminuir las barreras físicas y comunicacionales que dificultan la autonomía y facilitan una atención igualitaria.



Contamos con presencia en todas las comunas del país a través de sucursales BancoEstado, BancoEstado Express o puntos de atención CajaVecina.



Opción de entrega de remesas al extranjero, facilitando el apoyo de los migrantes a sus familias a tarifas más convenientes.



En nuestro sitio web contamos con habilitación de audio-lectura y compatibilidad con programas de lectura. Asimismo, contamos con videos en lengua de señas sobre nuestros principales productos e información asociada a emergencias bancarias.



Facilitamos la apertura de CuentaRUT a migrantes.



Información escrita y audiovisual de CuentaRUT y principales servicios de postventa en mapudungun.



Contamos con 167 sucursales universales BancoEstado y 9 sucursales BancoEstado Express desplegadas en todo Chile. De igual manera, la Corporación se encuentra trabajando en un plan de adecuación de accesibilidad para las oficinas existentes, que a diciembre de 2020 contaba con 401 sucursales BancoEstado y BancoEstado Express accesibles.



Información y atención en el call center en creole. Durante el 2020 atendimos 1.354 llamadas en ese idioma.



Habilitamos la posibilidad de imprimir las tarjetas de cuenta corriente, cuenta PRO, chequera electrónica y cuenta de ahorro con el nombre con el cual la persona se sienta identificada, aun cuando este sea distinto del registrado en su Cédula de Identidad.

# 4.2

## Educación financiera



**562 mil**  
visitas al portal web

**6.500**  
Personas en E-learning

**3.784**  
personas participaron en el juego educativo



### “En Fácil y en Chileno”

Un eje muy relevante de la inclusión financiera es la educación. En fácil y en chileno, es nuestro programa central de educación financiera cuyo objetivo es entregar conocimientos, actitudes y habilidades específicas para que las personas puedan tomar decisiones informadas en el mundo financiero, mejorando sus finanzas personales y la de sus negocios.

En el contexto de pandemia, BancoEstado se propuso no interrumpir su línea de educación financiera a la comunidad, para ello desplegó en modalidad online un curso a distancia, con videos, infografías, preguntas

de evaluación y certificado digital para los alumnos que hayan aprobado el curso.

Se realizaron 23 convenios con Instituciones del Estado (municipios, secretarías regionales, SENCE, MOP, JUJI, Seremi, Sernapesca, Hospitales públicos), empresas, institutos técnicos y universidades, participando más de 6.500 personas durante el 2020.

Adicionalmente la plataforma cuenta con un juego interactivo diseñado para atender adultos, jóvenes, adultos mayores y microempresas. Durante el 2020 recibimos 562.000 visitas al portal web.

**Nuestra plataforma “En Fácil y en Chileno” cuenta con dos herramientas de aprendizaje formal que están disponibles de forma permanente en la web [www.enfacilyenchileno.cl](http://www.enfacilyenchileno.cl).**

#### Curso E-learning

Busca entregar conocimientos, actitudes y habilidades específicas en educación financiera a estudiantes de enseñanza media, docentes, adultos principiantes en el tema y adultos más avanzados. El objetivo es entregar conocimientos, productos y toma de decisiones para las finanzas personales en un lenguaje simple y con un curso modular de acuerdo al perfil del participante.

Se realizaron 23 convenios con Instituciones del Estado entre estos municipios, secretarías regionales, SENCE, MOP, JUJI, Seremi, Sernapesca, hospitales públicos,

además de empresas e institutos técnicos y universidades, gracias a los cuales participaron más de 6.500 personas durante el 2020, de las cuales 50% fueron mujeres.

#### Juego Educativo

Está orientado según la edad, género, y objetivo financiero de los participantes. Y su objetivo es sensibilizar sobre la relevancia de la educación financiera, informar y educar sobre los conceptos y productos financieros en un lenguaje simple. El juego educativo fue realizado por 3.784 personas.

Indicadores presentes en esta sección: [BE70, BE71, BE72]



## “Atrévete Digital en Línea”. Encuentros con Clientes

A través de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño y en un escenario de colaboración público-privada, realizamos un ciclo de charlas mensuales denominada “Atrévete Digital en Línea”. Fueron 13 sesiones de webinars, enfocadas en dueños y trabajadores de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas. Estas sesiones tenían por objetivo mejorar el conocimiento de los clientes, en cuanto a las oportunidades de financiamiento que tiene disponible el Banco para ellos y exponer las ventajas de las herramientas digitales que les permita mejorar la gestión de sus negocios en temáticas como ventas en línea, marketing digital, reconversión de los negocios, educación financiera, innovación, entre otros.



En este programa contamos con la participación de instituciones asociadas como: PROPYME, Ministerio de Economía, Sernatur, Sercotec, Corfo, CNDC, FECHIPAN, FEDEFruta.

**350**

clientes en cada actividad

**35/55**

Edades de los participantes

**42%**

de los participantes mujeres

## “Fortalece Tu Pyme”

Este programa de dos meses de duración, orientado a la Región Metropolitana y Temuco, se realizó para acompañar y guiar a empresarios PYME (ventas anuales entre UF 2.400 y UF 70.000). El foco fue apoyar en la definición e implementación de un plan de trabajo para potenciar su gestión financiera acorde a su modelo de negocio, generar reportes para negociar financiamientos o refinanciamientos ante instituciones financieras, a su vez, fortalecer capacidades promoviendo el acceso a redes gubernamentales y canales de comercialización, entre otros elementos importantes para el crecimiento del negocio a corto plazo.

**27**

empresas participantes

**40/60**

Edades de los participantes

**30%**

son mujeres



## “Academia Emprende”

También en el contexto de apoyo a las empresas de menor tamaño, este 2020 lanzamos la plataforma digital de capacitación “Academia Emprende”, dependiente del Programa Emprende de BancoEstado. Este espacio contiene información de interés para potenciar las habilidades y conocimientos en la gestión de los negocios de los emprendedores, de acuerdo con su etapa de desarrollo.



## “La Ruta de CajaVecina”

Esta iniciativa realizada el primer trimestre del 2020 en conjunto con organizaciones municipales, corresponde al apoyo en sucursales BancoEstado y otras instancias (ferias, encuentros comunales, entre otros) a través de activadoras de entre 60 y 70 años, que buscan educar a los clientes en pagos digitales, entregando información de las transacciones que se pueden realizar en CajaVecina.

Las activadoras invitan a los clientes a vivir la experiencia, dado que cuentan con una máquina POS (dispositivo electrónico para gestionar pagos a través de tarjetas de débito y de crédito), fomentando con esto el uso de tarjetas en lugar de dinero en efectivo.

**298**

activaciones entre enero y marzo 2020

**41**

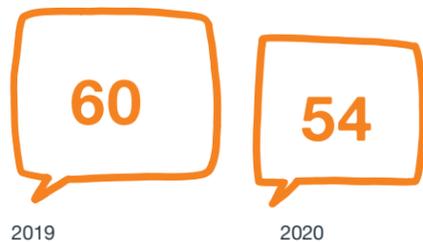
activadoras de entre 60 y 70 años\*



# 4.3

## Satisfacción del cliente

### Resultados Voz del Cliente



**Dadas las restricciones de movilidad y aforo producto de la crisis sanitaria, durante el 2020 adaptamos nuestros equipos de trabajo, servicios e instalaciones a fin de mantener disponible la atención en sucursales incluso durante la cuarentena total, llegando además a ampliar temporalmente el horario de nuestras principales oficinas para facilitar el pago de bonos y subsidios del Estado, dar facilidades de postergación o reprogramación de créditos y hacer ofertas de reactivación a nuestros clientes.**

Junto con asegurar nuestra disponibilidad, seguimos trabajando para monitorear la calidad de servicio a través del indicador de Recomendación BancoEstado y la medición de Transparencia en el Proceso de Venta, implementando mejoras en nuestros principales procesos y canales.

Utilizamos la metodología de entrevistas telefónicas realizadas a través del sistema CATI (*Computer-assisted Telephone Interviewing*), que nos permite aplicar encuestas para un levantamiento representativo de la opinión de los clientes (Voz del Cliente) acerca de todos nuestros canales. De esta manera, entrevistamos a más de 136 mil clientes para conocer su nivel de recomendación y satisfacción con nuestros canales de atención, así como también para medir nuestro nivel de transparencia en la venta de productos.

Para el año 2020, considerando que el Banco enfrentó una mayor demanda de transacciones por efecto del pago de ayudas estatales y los retiros de fondos previsionales por parte de los ahorrantes, se estableció como recomendación neta

### Gestión de Consultas y Reclamos

Contamos con un canal único de reclamos que nos permite enfocar la resolución y respuesta a las solicitudes de los clientes en tres grandes áreas:

-  **Resolución de problemas de atención**
-  **Procesos**
-  **Pagos filiales**

aceptable obtener desde los 61 puntos hacia arriba. Además, este año se introdujeron mejoras en el modelo de medición de la Voz del Cliente, lo que implicó recalcularse el dato 2019, pasando de 63 a 60 puntos.

Esa mayor demanda de transacciones – sumada a las restricciones en el aforo de las oficinas –, sin duda impactó en los tiempos de atención en sucursales. Este fue uno de los factores por los cuales se generó un efecto negativo en la recomendación de nuestros clientes, quienes se mostraron más críticos en la valoración del servicio entregado por el Banco haciendo que el indicador de Recomendación retrocediera 6 puntos respecto del año anterior. Por otro lado, las circunstancias favorecieron el uso de nuestras plataformas digitales y la atención telefónica.

### INFORMACIÓN TRANSPARENTE

En el sector financiero, la protección de los derechos del consumidor y la entrega de información transparente son claves y están reguladas por la Ley N° 19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores (LPDC). En BancoEstado estamos comprometidos con esta materia, la cual es auditada internamente por nuestra Dirección de Cumplimiento. **En los últimos tres años no hemos recibido sanciones ni multas asociadas.**



Dichos canales adquirieron mayor protagonismo en la Voz del Cliente, pasando de representar el 10% de los motivos de recomendación en el primer trimestre del 2020 a un 19% en el tercer trimestre del mismo año. Uno de los aspectos valorados positivamente fue la disponibilidad de productos en el sitio web y la App, como los créditos COVID-19 para micro y pequeños empresarios o la postergación de cuotas para prestar alivio financiero a los clientes.

La gestión del indicador de Recomendación nos ha permitido diseñar planes de trabajo que ya son parte de nuestro programa de trabajo 2021, entre ellos: mayor contactabilidad del ejecutivo con el cliente, mejoras en atributos de estabilidad y seguridad en canales digitales, mayor nivel de resolución en atención telefónica.

Por otro lado, nuestra medición de Transparencia dio cuenta de altos estándares en el proceso de otorgamiento de créditos, de acuerdo con señalado por los clientes en los estudios de calidad de servicio. El indicador de Transparencia de Venta pasó de un 88% el año 2019 a 91% en el 2020.

**Durante el 2020 continuamos reduciendo los plazos de respuesta a los clientes y de gestión de causas asociadas a los reclamos.**

Indicadores presentes en esta sección: [BE52]

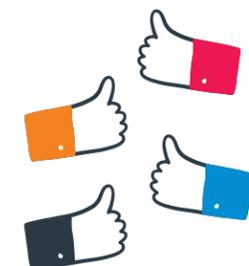


### Marca Ciudadana: Creciendo en reconocimiento

Durante el año 2020, frente a la crisis sanitaria y económica, el rol social de las marcas se hizo más evidente. Las marcas ciudadanas son aquellas que tienen un impacto relevante en la sociedad y en la calidad de vida de las personas. Son marcas que tienen un propósito y que han puesto en el corazón de su negocio la relación con la comunidad, buscando de forma coherente y permanente hacer un aporte significativo, haciendo tangible el papel que juegan en la sociedad.

El estudio de Cadem se realiza a través de una encuesta digital a consumidores entre 18 y 70 años, pertenecientes a los niveles socioeconómicos C1, C2 y C3D. En el ranking del año 2020, mantuvimos nuestra presencia y **saltamos del puesto 24 en el 2019 al puesto 11 en el 2020.**

Estos resultados son especialmente relevantes, en un contexto donde la gestión del Banco se vio fuertemente exigida, en términos de adaptación de nuestro quehacer y de la demanda de nuestros servicios.



Con las severas restricciones y dificultades de una situación de emergencia como la del 2020, los clientes reconocieron y valoraron aún más el compromiso de BancoEstado y su presencia junto a quienes más lo necesitan, haciéndolo subir notoriamente de lugar en la encuesta de marcas ciudadanas.

Indicadores presentes en esta sección: [BE116]

# 4.4

## Nuestra oferta de productos para todos



En el 2020 seguimos consolidando nuestro liderazgo en productos para el segmento Clientes Personas, entre los cuales destaca especialmente la CuentaRUT y sus beneficios para millones de personas que pudieron recibir en ella abonos como las ayudas estatales o el retiro de sus fondos de pensiones, además de las transferencias y pagos corrientes en tiempos en que cualquier trámite presencial involucraba un cierto riesgo sanitario.

Ante las dificultades económicas derivadas de la crisis, también fuimos capaces de ofrecer prontamente refinanciamiento de créditos y postergación de cuotas para aliviar a miles de personas. Conscientes de la necesidad de mantener la atención, potenciamos los canales digitales frente a las restricciones para concurrir a una sucursal.



### MEDIDAS DE INCLUSIÓN DURANTE LA PANDEMIA

- Habilitamos un modelo de atención en el domicilio para adultos mayores y clientes con movilidad reducida para brindar el servicio de solicitud y renovación de tarjetas de débito, crédito, talonarios de cheques, tarjetas de coordenadas, asignación de claves y orientación en el uso de sus productos a clientes de 75 años o más, clientes con movilidad reducida o con COVID positivo, que por cuarentena decretada a nivel nacional no debían salir de sus hogares. En total se atendieron 2.500 personas con este servicio, el mismo que se contempla diseñar para su implementación masiva el 2021.
- Mantuvimos la atención de inmigrantes con hasta dos años de cédula de identidad vencida (no bloqueadas).
- Habilitamos la opción de cambio de clave de primera conexión en la App, evitando de esta forma que el cliente deba salir de su domicilio para activar su tarjeta de débito.
- Modernizamos la verificación de domicilio mediante GPS-WhatsApp para facilitar la atención de nuestros clientes en comunas con cuarentena, lo que posteriormente se replicó en todas las comunas del país y quedó instalado como modelo definitivo para los productos que requieren verificación de domicilio.



Indicadores presentes en esta sección:  
[GRI 102-2, GRI 102-9, GRI 102-10]



## CuentaRUT

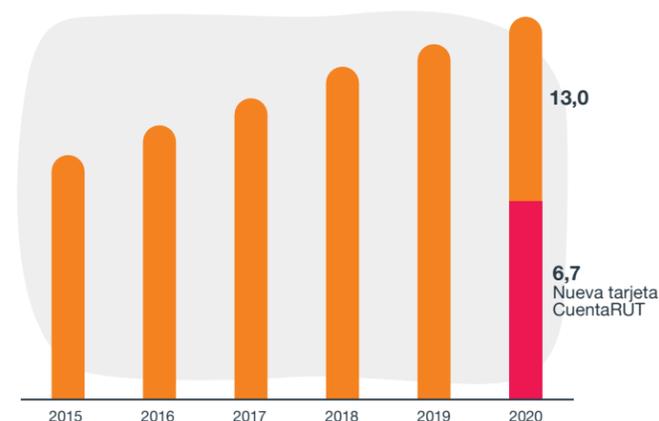
Este producto ha tenido un crecimiento explosivo desde su creación. No solo permite a todo habitante del país –mayor de 14 años en el caso de hombres y 12 años en el caso de mujeres– acceder al sistema financiero, sino que es el canal principal para transferir todos los bonos y subsidios sociales que recibe la población más vulnerable.

CuentaRUT aumentó en 5 millones de clientes en los últimos 5 años. Solo en el 2020 se abrieron casi 950.000 nuevas cuentas. Del total de tarjetas, hay más de 6,7 millones de nuevas tarjetas de CuentaRUT con chip, lo que permite aumentar las medidas de seguridad para nuestros clientes.

En contexto de pandemia, CuentaRUT reafirmó su utilidad como herramienta de inclusión financiera, especialmente en los momentos de restricciones a la movilidad, ya que fue el medio por excelencia para que los sectores más vulnerables de la población reciban oportunamente todos sus subsidios y ayudas del Estado. Fueron **21.087.774 de transacciones por abonos** por concepto de Bonos Apoyo Familiar, Ingreso Familiar de Emergencia, Ingreso Mínimo Garantizado, Bono Covid.

Al no requerir antecedentes comerciales para su obtención, la CuentaRUT se ha convertido en la gran puerta de entrada al sistema financiero de un gran porcentaje de la población chilena e inmigrante.

**Evolución CuentaRUT**  
(Millones de clientes)



Fuente: BancoEstado

Producto de la contingencia, durante el 2020 concentramos esfuerzos para que más clientes tengan activa su CuentaRUT y puedan utilizar canales digitales y de autoatención como los ATMs. Pusimos foco en adultos mayores con menor acceso a la tecnología, habilitamos el despacho de tarjetas y claves a domicilio, y dispusimos buses BancoEstado móvil para facilitar que más personas pudieran adquirir, activar y aprender a usar sus productos financieros y canales digitales.



### CUENTARUT 2020

#### Servicio de desbloqueo del plástico:

Habilitamos la opción de desbloqueo de las tarjetas CuentaRUT a través del fono Atención a Clientes 600 200 7000, aumentando la disponibilidad de canales remotos y evitando que el cliente acuda a nuestras sucursales.

#### Servicio VISA Secure en las transacciones internacionales de E-commerce:

Incorporamos la autenticación del cliente al momento de realizar una compra mejorando la seguridad del medio de pago.

#### Modelo de autoatención y asistencia en canales remotos:

Habilitamos un teléfono especial para contener las consultas de abonos extraordinarios y nuestro sitio web se enlazó con el IPS para facilitar las consultas por abonos de ayudas o subsidios.

#### Retiros 10% fondos de pensiones de AFP:

- Aumentamos el límite de abonos mensuales en la CuentaRUT para permitir que dichos fondos puedan ser utilizados con este producto.

- Ampliamos el límite de giros para todos los clientes con Tarjeta CuentaRUT con el fin de que los clientes no tengan que acudir a sucursales bancarias para hacer giros por montos más altos, evitando así los riesgos de contagio por Covid19.
- Habilitamos la cuenta Mi10 para todos los clientes que tienen PAC contratado, evitando que sus abonos del 10% fueran captados por sus obligaciones previamente pactadas.
- El 2020 la CuentaRUT movilizó los mayores volúmenes del sistema financiero en relación al retiro del 10% de los fondos de pensiones:
  - 16,1 millones de transacciones por abonos.
  - \$14,2 mil millones provenientes de estos retiros.
  - 74% de los clientes ha inyectado dinero a la economía, mediante compras directas a comercios a través de medios electrónicos.
  - 57% ha realizado transferencias electrónicas hacia otras cuentas vía App o web.



#### PLANES DE CUENTA 2020

- Implementamos la Cuenta Corriente sin talonario de cheques lo que permite un uso más eficiente y disminuye el riesgo para el cliente.
- Habilitamos la activación de los Planes de Cuenta en la punta, de manera tal que el cliente salga de la sucursal con sus productos listos para ser utilizados, reduciendo los tiempos de atención y mejorando la experiencia del cliente.
- Incorporamos los productos SMART a nuestros planes, integramos todos los beneficios de la nueva alianza a la estrategia de valor de los planes de cuenta.

En gran parte debido a la CuentaRUT, y en menor proporción por las tarjetas asociadas a las cuentas corrientes y chequeras electrónicas, BancoEstado es líder en tarjetas de débito, alcanzando una participación de mercado del 63%.

#### Planes de Cuenta

Uno de nuestros focos comerciales es la profundización de la relación con nuestros clientes. Sabemos que a través de nuestros planes de cuenta podemos ofrecer un conjunto de productos con beneficios en las comisiones y la cobertura de todas sus necesidades. Este año 2020 hicimos importantes modificaciones a nuestros planes, buscando beneficios de conveniencia cada vez más visibles para los clientes.

#### Tarjetas de Crédito

BancoEstado renovó su oferta de Tarjetas de Crédito haciéndolas más atractivas y convenientes, al permitir que sea el cliente quien decida cuál prefiere en función de los beneficios que quiera obtener y las tarifas que está dispuesto a pagar.

En septiembre del 2020 se lanzó la nueva tarjeta de crédito SMART, en un esfuerzo por renovar la oferta de tarjetas de crédito e introducir nuevos beneficios, muchos de ellos centrados en esta alianza.

En relación a los beneficios, estas tarjetas incluyen novedades derivadas de la Alianza con JetSmart. Entregan beneficios para volar por el solo hecho de identificarse como cliente BancoEstado. Permite además pagar el pasaje con ellas y directamente en la web de JetSmart y obteniendo todos los beneficios de esta alianza.

La Tarjeta SMART+ que incluye la mayor cantidad de beneficios permite al titular de la tarjeta y un acompañante ahorrar en cada pasaje, obtener la mejor tarifa disponible, realizar boarding preferente gratis, comprar con un al menos un 40% de descuento la selección de asientos en la "zona BancoEstado" del avión y pagar con los puntos y hasta 12 cuotas sin interés, entre otros.

Con las nuevas tarjetas SMART se accede también a todos los otros beneficios vigentes para medios de pago BancoEstado, en particular aquellos derivados de la Alianza con Claro.



#### TARJETAS DE CRÉDITO 2020

- Mejora en la seguridad de la tarjeta incorporando el envío de notificaciones al cliente cuando se realizan compras con el producto.
- Tarificación semestral eliminada para hacerla más atractiva y simple. La comisión mensual es fija en UF y se paga solo si la tarjeta tiene uso.
- Tarjeta SMART+ además elimina la comisión internacional.
- Clientes con renta superior a 400 mil pesos eligen la Tarjeta SMART de su preferencia, según su necesidad y conveniencia, y ya no depende de su nivel de ingresos.
- Dejan de estar disponibles para la venta las tarjetas Visa Internacional, Visa Dorada, Visa Platinum y MasterCard Gold, quedando sólo disponibles para los servicios de postventa.

Indicadores presentes en esta sección: [BE117]

## Alianzas comerciales

A través de alianzas con empresas líderes de sus sectores y cuya oferta comercial sea relevante para nuestros clientes buscamos mejorar la propuesta de valor de los productos BancoEstado con beneficios valorados y que generen experiencias diferenciadoras. Durante 2020 lanzamos las alianzas con JetSmart y ClaroChile.

### Alianza con JetSMART

Junto con JetSmart creamos la mejor integración en la página web de la aerolínea; allí los clientes BancoEstado pueden identificar claramente sus beneficios, tanto para quienes tienen tarjetas de débito como de crédito. Si bien este año fue difícil para la industria aérea, a solo tres semanas de iniciada la alianza se registraron 150 mil clientes en busca de estos beneficios.

Esta alianza representa la coherencia de la estrategia de inclusión del Banco, ya que con ofertas de pasajes rebajados contribuye a democratizar el acceso a los vuelos comerciales.

**JetSMART**



### Alianza ClaroChile

En el mes de septiembre se lanzó la segunda alianza destinada a entregar beneficios en comunicación y entretención para toda nuestra base de clientes. Su primer gran hito consistió en liberar el cobro asociado al tráfico de la App y web BancoEstado para todos los chips de la compañía Claro, de manera que cualquier cliente con o sin saldo en prepago o contrato pueda navegar y no vea interrumpido el acceso digital a sus servicios bancarios. De la misma forma, hemos generado ofertas de servicios de telefonía móvil, internet hogar y televisión hogar, con importantes descuentos durante los primeros 12 meses de contrato, facilitando así el acceso a servicios muy relevantes en la vida cotidiana y el gasto mensual de las familias en Chile.

La alianza con ClaroChile permite liberar el cobro por utilizar la App y WEB BancoEstado para todos los chips de esta compañía, de manera que cualquier cliente con o sin saldo pueda usar sin costo las plataformas digitales de BancoEstado.

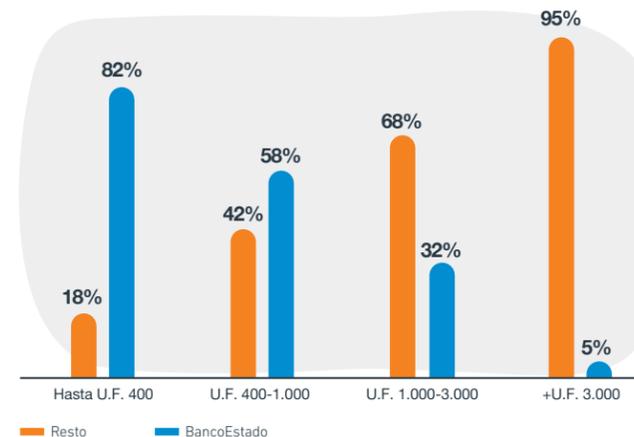
**Claro**

## Créditos Hipotecarios

Históricamente hemos sido el banco más importante en créditos de vivienda para las personas de ingresos bajos y medios. Conscientes de que la adquisición de una propiedad es una necesidad y un sueño para muchos clientes, quisimos hacernos cargo de las barreras del proceso en contexto de pandemia y cuarentenas, por lo que implementamos un proceso de venta semi-presencial, que consideró la precalificación a través de nuestro sitio web y posterior contacto con nuestro call center y ejecutivos comerciales para continuar con la evaluación. La visita a la sucursal se limitó a la firma de la documentación necesaria para avanzar en el otorgamiento del crédito.

Durante la pandemia para apoyar a nuestros clientes afectados por la crisis económica dimos la opción de postergar hasta 6 dividendos para lo que implementamos un modelo de atención por internet y telefonía que hizo posible solicitar esta opción sin tener que asistir a una sucursal. Durante el año postergamos más de 119.000 créditos hipotecarios.

### Participación en Créditos de Vivienda por tramo de deuda vigente (% Dic-20\*)



Clientes de BancoEstado con créditos de vivienda por tramo de deuda (% Dic-20)

El crédito promedio de vivienda otorgado por BancoEstado es de UF 1.262, casi la mitad del crédito promedio del sistema.

**UF 29,2**

millones de créditos hipotecarios otorgados en 2020.

**UF 8,8**

millones fueron para créditos hipotecarios con subsidios, representando un 35% del total de operaciones hipotecarias del 2020.

**69%**

de los créditos hipotecarios del sistema menores a U.F. 1.000 son de BancoEstado.

Indicadores presentes en esta sección: [BE61, BE118]



### Cuentas de Ahorro

Contamos con 16.837.255 cuentas de ahorro que pertenecen a 10.720.142 clientes, de los cuales 821.081 son nuevos clientes del período 2020. Esto nos permitió consolidar un aumento en la cartera de un 4,8%, alcanzando cerca del 95% de participación de mercado en términos de número y 91% en términos de monto.

El 51% de las cuentas son de mujeres y un 49% son de hombres. Por otro lado, el 32,6% de las cuentas de ahorro son para la vivienda. Un 65,9% de los clientes posee ahorros por menos de 100 mil y el 13,5% posee ahorros por más de 1 millón.



\*Total cuentas de ahorro: 17,8 millones  
Fuente: CMF

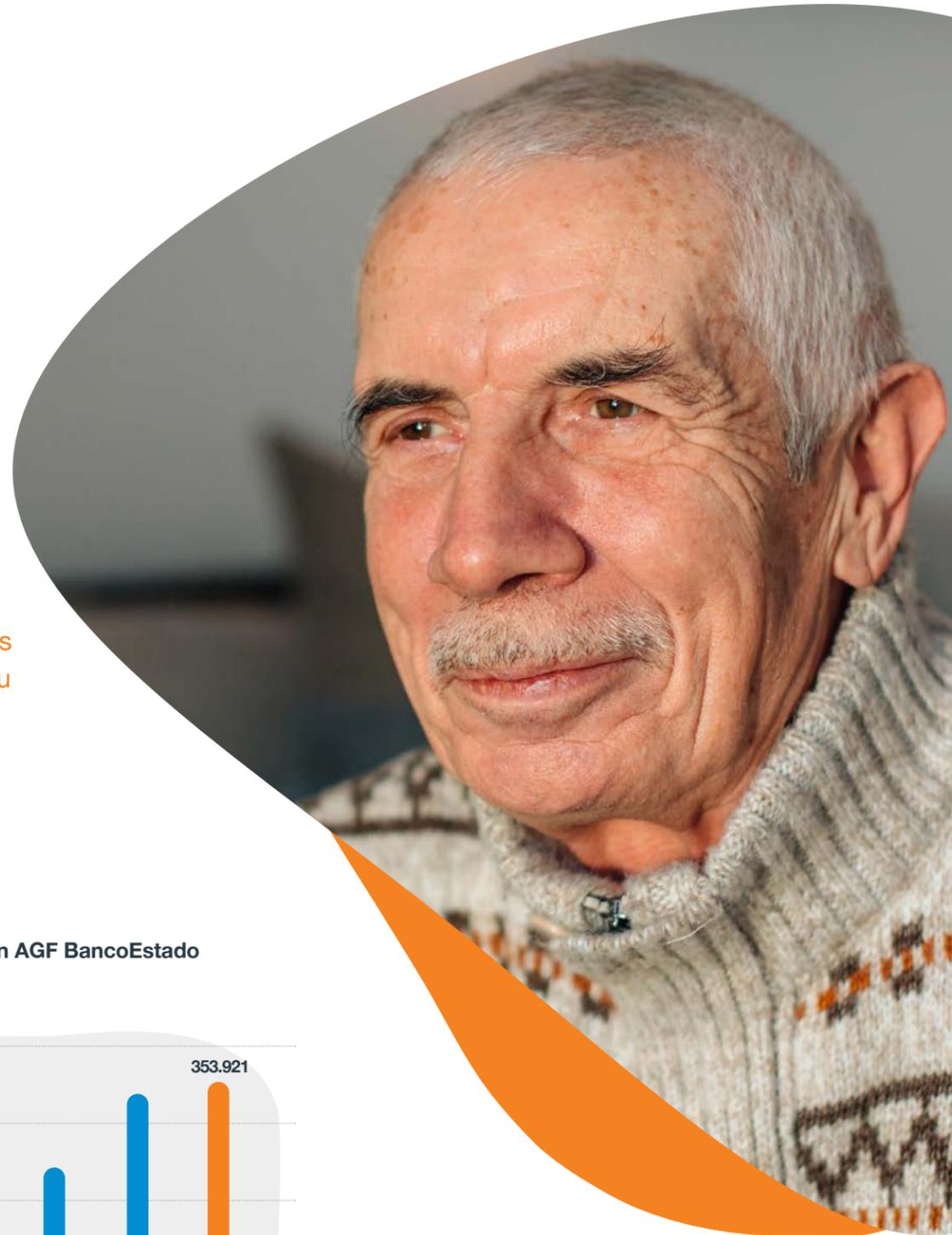
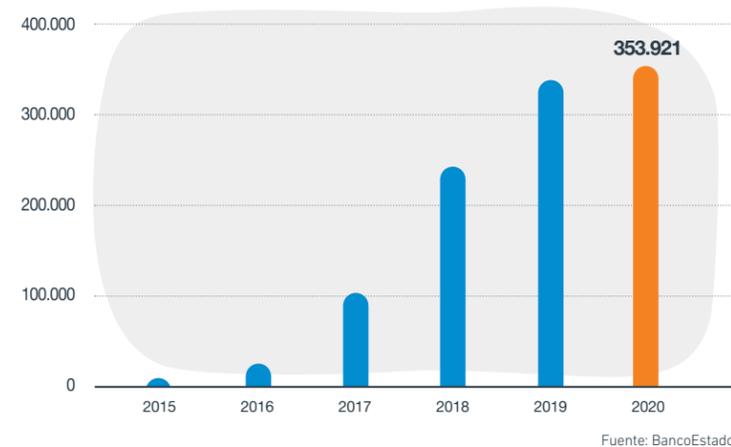
### Ahorro previsional voluntario (APV)

Desde el 2017, con el ingreso de nuestra filial BancoEstado Administradora General de Fondos (AGF) a la oferta de ahorro previsional, hemos observado un incremento notable en APV con régimen tributario A en fondos mutuos.

La venta de APV promedió cerca de 600 productos mensuales desde el comienzo de la emergencia sanitaria, acumulando 32.000 ventas en el 2020. Nuestros clientes crecieron 5% en el año, llegando a 354 mil. La decisión de facilitar el acceso al ahorro previsional nos ha permitido alcanzar un 61% de participación de mercado en APVs bancarios. Con ello seguimos renovando nuestro compromiso por disponibilizar productos accesibles para que las personas puedan mejorar sus pensiones futuras de forma responsable y sostenible.

Somos el único banco que promueve y facilita la posibilidad de aportar montos menores de APV, permitiendo con ello que personas de bajos ingresos también puedan mejorar su pensión de vejez.

Ahorro Previsional Voluntario en AGF BancoEstado (N° de partícipes)





## Portabilidad Financiera

En septiembre de 2020 entró en vigencia la Ley N° 21.236, que regula la portabilidad financiera. Su principal ventaja es que facilita a los clientes de los segmentos Personas, Microempresa y Pequeñas Empresas cambiarse de un proveedor de servicios financieros a otro que le ofrezca mejores condiciones, o de un producto o servicio financiero a otro contratado con el mismo proveedor, de manera fácil, rápida y con menor costo para el cliente.

BancoEstado puso en marcha una iniciativa transversal que permitió soportar el proceso de portabilidad en los ámbitos tecnológico, operativo, comunicacional, de gestión del cambio y procesos, integrándose además al flujo de trabajo interbancario operado por Redbanc que abarca a los principales actores de la industria. A continuación, nuestros principales hitos:

### Ámbito Tecnológico:

- Formularios de solicitud de portabilidad disponibles en Internet y Plataforma Universal.
- Formulario de solicitud de certificado de liquidación.
- Proceso de Portabilidad Banco Nuevo.
- Proceso de portabilidad Banco Inicial.
- Integración a flujo de trabajo interbancario.
- Comunicaciones a clientes, tanto normativas como comerciales.
- Informes normativos para dar respuesta a los reguladores CMF y SERNAC.
- Paneles e Informes de gestión interna para el seguimiento del proceso y el aseguramiento de los plazos que mandata la ley.

### Ámbito Procesos y Operaciones:

- Se creó el Centro de Procesos de Portabilidad para dar continuidad a la gestión comercial de este proceso, inicialmente cubierto además por la red de sucursales.
- Se habilitó fábrica externa de operaciones de portabilidad a cargo de las actividades que consideran la interacción con otras instituciones

financiera, entre ellas: bloqueo, cierre y pago de productos.

- Se habilitó Mesa de Ayuda específica para el ámbito de portabilidad.

### Gestión del Cambio:

- Comunicación a toda la organización respecto de la Ley de Portabilidad Financiera y cómo el Banco se organizó para su cumplimiento.
- Capacitación a canales de atención de clientes: Red de Sucursales, Mesas de Atención a Clientes y Unidad de Reclamos.
- Capacitaciones a áreas de apoyo: Mesas de Ayuda, Redes Sociales y Operaciones.





# Canales de atención



# 5.1

## Cobertura territorial: Diversidad de formas para llegar a cada rincón del país



Buscando ampliar y facilitar el acceso a servicios financieros a toda la población, nuestra estrategia de despliegue y crecimiento de sucursales considera como primera variable identificar las localidades con mayor aislamiento social y/o geográfico. En esos lugares está BancoEstado.

Somos la red bancaria más extensa del país. Entre sucursales Banco, BancoEstado Express y los puntos de atención CajaVecina cubrimos todas las comunas del país.

Nuestro Plan de Apertura de Sucursales busca atender a la mayor cantidad de personas posibles fomentando la inclusión financiera de localidades aisladas o que no cuentan con servicios financieros. Para lograr estos fines, diseñamos anualmente un plan que considera el trabajo colaborativo con las municipalidades y las comunidades presentes en el territorio para conocer sus necesidades y poder proporcionar un servicio acorde con la realidad local.

**401**

sucursales distribuidas en más de 260 comunas del país.

**144**

comunas donde somos el único banco presente

**1**

nueva sucursal en la comuna de Panguipulli en 2020

**8**

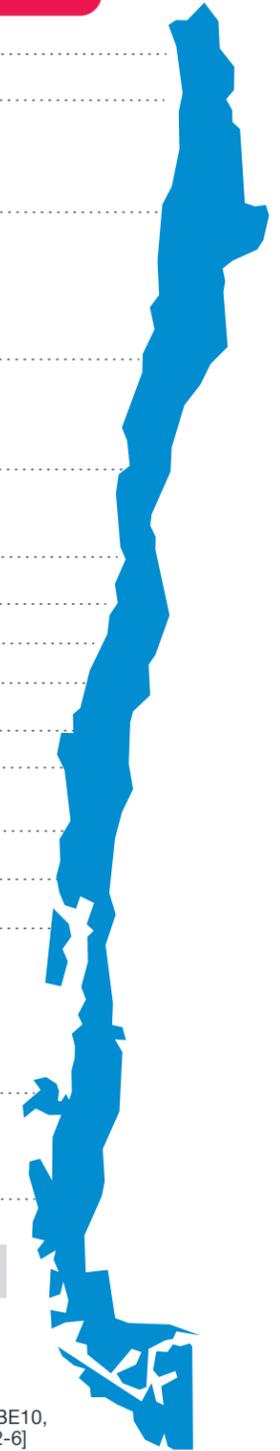
sucursales recuperadas después de la crisis social de octubre 2019

### Red de puntos BancoEstado

	Sucursales	BE Express	C. Automáticos	CajaVecina
XV Arica y Parinacota	5	3	22	825
I Tarapacá	6	3	37	774
II Antofagasta	13	4	73	1.024
III Atacama	10	3	47	971
IV Coquimbo	21	5	107	2.016
V Valparaíso	41	14	261	3.101
RM De Santiago	118	49	820	7.524
VI Lib. Bernardo O'Higgins	29	5	134	2.279
VII Del Maule	28	5	133	3.105
XVI Ñuble	12	3	57	1.189
VIII Del Biobío	36	7	195	2.957
IX La Araucanía	30	4	130	2.068
XIV Los Ríos	13	2	64	847
X Los Lagos	29	5	137	2.068
XI Aysén	5	1	17	415
XII Magallanes y la Antártica	5	1	38	299
<b>TOTAL</b>	<b>401</b>	<b>114</b>	<b>2.272</b>	<b>31.405</b>

\*BancoEstado cuenta además con una sucursal en Nueva York, EE.UU.

Indicadores presentes en esta sección: [BE10, BE11, BE12, BE13, BE14, BE24, GRI 102-6]





### Buses para atención móvil

Con el fin de descongestionar nuestras sucursales y agilizar la atención de clientes, realizamos un convenio con la empresa Turistik para reconvertir tres de sus buses para atención móvil.

Desde el mes de agosto, estas sucursales móviles -con seis módulos de atención- estuvieron recorriendo distintas comunas de la Región Metropolitana. Con esta innovadora iniciativa, nuestros clientes

pueden realizar apertura y remisión de la CuentaRUT, reimpresión de la tarjeta de débito, entrega de tarjetas de coordenadas, claves de internet, cambio de contraseñas en las tarjetas y todo aquello que los habilite para operar digitalmente. Además, dispone de un POS para la activación y cambio de claves de tarjetas BancoEstado, consultas de saldo y pago de cuentas, entre otras operaciones.

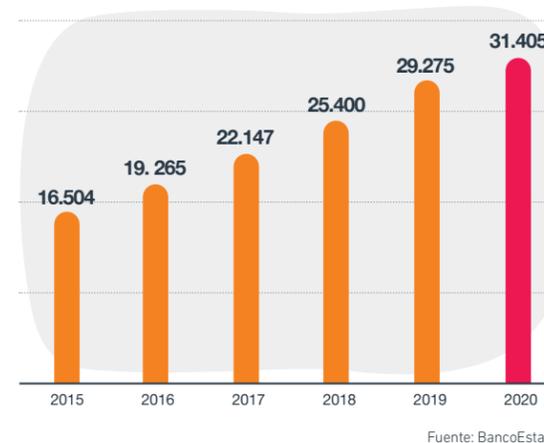


### CajaVecina

Desde hace 15 años contamos con un modelo de corresponsalía que denominamos CajaVecina, actualmente con presencia en todas las comunas de Chile. El modelo contempla instalar en el vecindario, en puntos como almacenes o pequeños comercios, una caja bancaria donde es posible realizar todo tipo de transacciones de pagos y transferencias bancarias. Esto beneficia a los comercios que la habilitan a través de las comisiones recibidas por transacción, al mismo tiempo que atrae más clientes, estos a su vez, se ven beneficiados al disminuir tiempos y costos de traslado.

Durante el 2020 ampliamos nuestra cobertura con **2.130 nuevos puntos de atención CajaVecina**, entre sus formatos innovadores a la fecha destacan una ruka, dos lanchas y 285 ferias. En el año 2020 se realizaron alrededor de **274 millones de giros, transferencias y depósitos.**

Puntos de atención CajaVecina



Indicadores presentes en esta sección: [BE15, BE16]



## Compraquí QR

Nuestro sueño de contribuir al desarrollo de un Chile más moderno, integrado y digital, en el cual disminuyan progresivamente el uso de dinero en efectivo y en consecuencia aumenten la facilidad y seguridad de las transacciones, así como el objetivo de potenciar los negocios de micro y pequeños emprendimientos, nos motivaron a crear Compraquí.

Compraquí es un conjunto de soluciones que permiten a los comercios recibir los pagos de sus ventas con tarjetas de débito y crédito. A esto se denomina la función de Adquirencia.

BancoEstado partió este camino cuatro años atrás creando la filial RedGlobal, que puso a disposición de emprendedores y pymes una primera solución denominada MPoS, a través de una pequeña máquina o terminal que lee las tarjetas y se conecta al teléfono celular del comercio para generar la transacción. Con el propósito de aumentar su presencia en la oferta de adquirencia a todos los segmentos del comercio, en noviembre del 2020 BancoEstado lanzó Compraquí QR.

Se trata de una solución totalmente digital para compras presenciales dirigida a los emprendedores, que permite a un comercio imprimir físicamente su código QR único y recibir dineros desde los más de 7,3 millones de clientes BancoEstado que utilizan la App BancoEstado.

Entre sus beneficios se destaca:

- Fácil e inmediato enrolamiento en la App del comercio
- Eliminación de recaudaciones (pagos) en efectivo
- Inmensa cantidad de potenciales compradores
- Abono en línea del dinero
- Capacidad del comercio de separar las transacciones realizadas a través de Compraquí QR del resto de operaciones.

Como una medida para apoyar a los comercios Compraquí durante la pandemia, se les permitió realizar por un mes ventas de hasta 200 mil pesos exentas de comisiones y se incorporó el nuevo formato de pago QR, con la posibilidad de hacer el cobro a través de la App BancoEstado de forma 100% digital y gratuita hasta el 31 de marzo del 2021.

A partir de noviembre del 2020, la opción Compraquí QR permite a los comercios realizar sus ventas sin requerir de un dispositivo, ya que los clientes BancoEstado pueden comprar escaneando un código QR desde su aplicación móvil.

**18.401**

clientes enrolados en el modelo

**95 %**

omunas del país cuentan con este programa

**18.888**

pagos recibidos usando Compraquí QR

**\$18MM**

en transacciones

Indicadores presentes en esta sección: [BE20, BE21, BE22, BE23]





**17,9 mill.**  
número de transacciones



### BancoEstado Express (ex ServiEstado)

Banco Estado Express, anteriormente ServiEstado, es una red presencial cuyo propósito es prestar servicios financieros y soluciones de postventa con un modelo de atención continuo de 11 horas por día, de lunes a viernes, y también los sábados hasta las dos de la tarde.

Este año se presentó la nueva marca BancoEstado Express, bajo la cual funcionarán las sucursales de ServiEstado, en la búsqueda de hacer más reconocible el sello del Banco para todos nuestros clientes.

El cambio considera la inclusión de 25 nuevos servicios comerciales y de postventa, como la apertura de CuentaRUT, promoción de créditos aprobados, desbloqueo de tarjetas de débito, solicitud de reemisión de tarjetas, solicitud de vigencia de la CuentaRUT y solicitud de cartolas y estados de cuenta, que en efecto ayudan a agilizar la atención en nuestros canales presenciales.

- Durante el año 2020 alcanzamos las 114 sucursales de BancoEstado Express, con seis nuevas aperturas: El Cortijo (Conchalí), Catemu (Catemu), Marchigue (Marchigue), San Luis de Macul (Peñalolén), Rotonda Grecia (Peñalolén) y Antofagasta Latorre (Antofagasta).
- El número de transacciones alcanzó los 17.992.775.
- BancoEstado Express tuvo un rol protagónico en ambos retiros del 10% de los fondos previsionales, no solo por la cobertura asociada sino también por su amplio horario de atención.



Indicadores presentes en esta sección: [BE17, BE18, BE19]

# 5.2

## Canales digitales: Mayor inclusión y disponibilidad

La digitalización de servicios es un proyecto estratégico del Banco con alto impacto social. Nuestro principal desafío es complementar la oferta de banca en línea y migrar la mayor cantidad de clientes a estos canales más eficientes y más seguros que el manejo de efectivo.



### Transacciones y cobertura digital

	2018	2019	2020
Total de clientes con uso de canales digitales*	6,6 mill.	7,6 mill.	9,7 mill.
Transacciones digitales (App, Web) al año	1.561 mill.	1.935 mill.	3.839 mill.

\*Clientes Rut únicos con al menos una transacción consultiva y/o financiera realizada en canales digitales durante el año.

En BancoEstado trabajamos de forma constante para mejorar nuestra oferta financiera, no sólo a través de productos, sino también con más y mejores canales para cubrir las necesidades de nuestros clientes.

En esta línea, y para poder entregar servicios sin importar el tiempo o el lugar, disponemos de canales digitales para que nuestros clientes puedan acceder de forma rápida y segura.

### 79%

de los clientes activos utilizan nuestros canales digitales

### 98%

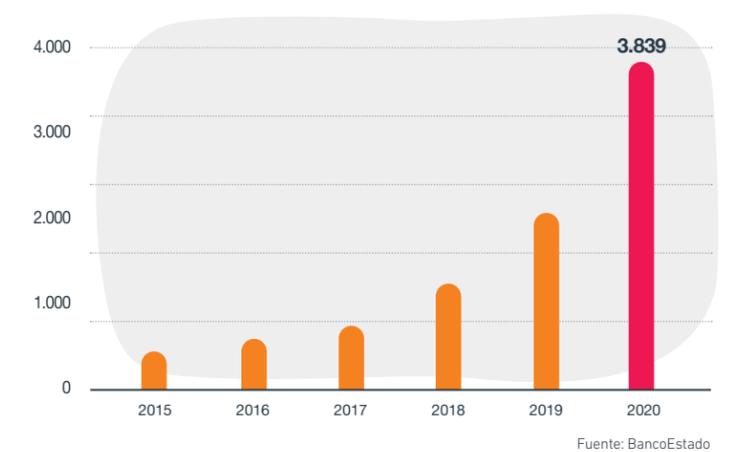
crecimiento en nuestros canales digitales (App + Web)

Este año marcó un punto de inflexión para el Banco, pues nos vimos en la necesidad de acelerar la transformación digital desarrollada en los últimos años. Las restricciones de movilidad producto de la pandemia, los pagos de beneficios sociales, los retiros de AFP y la solicitud de créditos FogapeCovid-19, dispararon el crecimiento de las transacciones digitales (App móvil + sitio web) un 98% respecto del 2019 impulsadas por la aplicación móvil, que cierra el 2020 con 7,3 millones de usuarios. En tanto, la cantidad de clientes en estos canales creció un 28% en comparación con el año pasado.

El crecimiento explosivo del uso de canales digitales, especialmente de la App Móvil queda plasmado en el siguiente gráfico que muestra la comparación de uso entre 2019 y 2020 de todos nuestros canales de atención. Mientras las sucursales bajaron en un 8% sus transacciones, la App móvil aumentó un 244%.

Indicadores presentes en esta sección: [BE53, BE56]

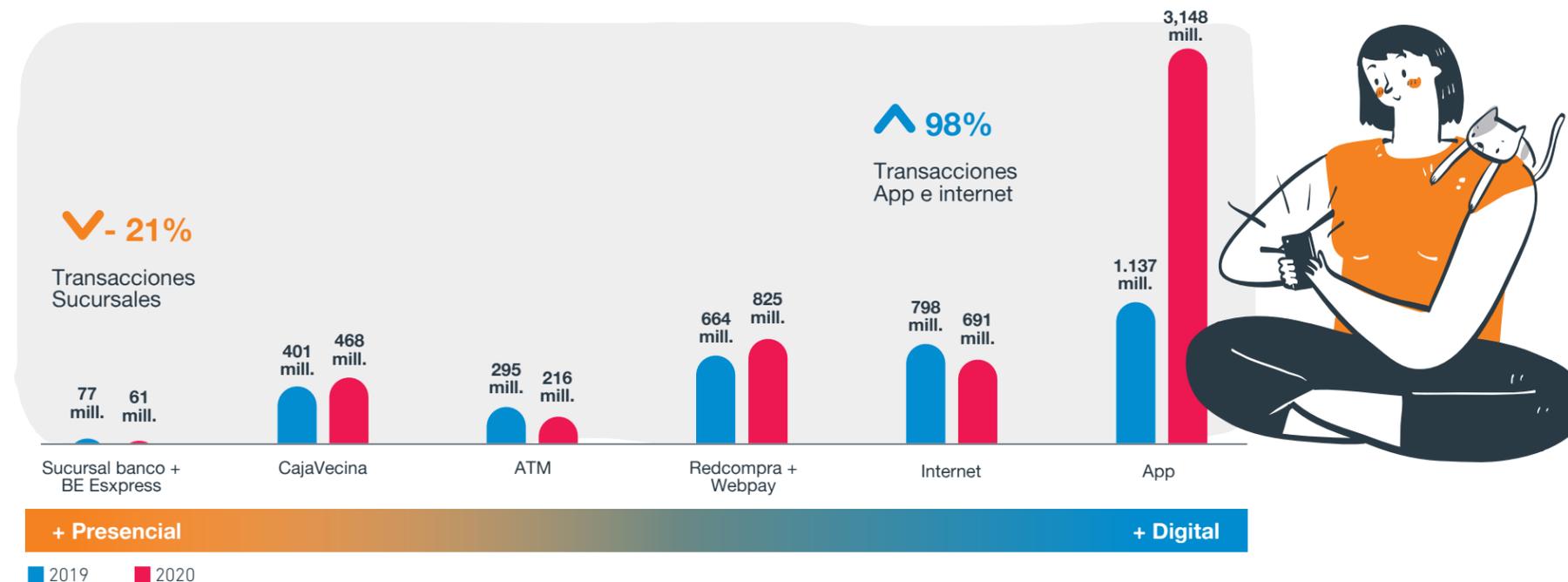
Transacciones anuales de clientes de BancoEstado por internet y App Móvil (Millones)



Las ventas en canales digitales, incluyendo telefonía, también registraron un alza. Un 45% de los créditos de consumo del Banco se vendieron a través de estos canales, lo que implicó un aumento de 23 puntos porcentuales respecto al 2019. El ítem con el crecimiento más significativo fue la venta de créditos Fogape Covid-19 a través de canales digitales, alcanzando el 47% de la venta total, con 73 mil créditos por un monto de \$291.174 millones en nueve meses de operación.

El crecimiento en el uso de nuestros canales digitales también se ve reflejado en los avances de tarjeta de crédito, donde el 70% de estos se hacen a través de la App o la web, y en las postergaciones y renegociaciones de créditos que este 2020 llegaron a las 313.000 a través de la App.

### Transaccionalidad canales BancoEstado y redes externas



### Sitio web BancoEstado

Durante el 2020 nuestro sitio web recibió 1.544 millones de visitas, lo cual representa un aumento del 12,7% respecto al año 2019 (1.370 millones). El mes de agosto se registró un récord histórico que nos ubicó entre las 10 páginas más visitadas en Chile.

En cuanto a su transaccionalidad, la banca en línea a través de nuestro sitio web alcanzó 993.448.130 transacciones, un 9% menos que el año 2019. Este es el resultado de nuestra estrategia de migración hacia la App Móvil, a la que vamos dotando sistemáticamente de más funcionalidades.



### Campañas más visitadas:

- SUCURSALES DISPONIBLES, MÁS DE 7,5 MILLONES DE VISITAS:**  
 Información del estado de las sucursales y las oficinas de BancoEstado Express.
- COMPROMETIDOS CONTIGO, MÁS DE 4,8 MILLONES DE VISITAS:**  
 Información publicada durante marzo para solicitar los créditos con garantía estatal Fogape.
- RETIRO 10% AFP, MÁS DE 7 MILLONES DE VISITAS:**  
 Información sobre el abono del 10% de fondos de AFP. Visitas récord durante

el mes de agosto, que nos hicieron protagonistas del pago más grande de la historia de Chile.

- CONSULTA MI10, MÁS DE 8,3 MILLONES DE CONSULTAS:**  
 Campaña para revisar el estado de pago por parte de los clientes.
- HIPOTECAZO, MÁS DE 764.000 VISITAS:**  
 Campaña durante el mes de octubre para promocionar la tasa históricamente más baja de los créditos hipotecarios (1,99%).

Indicadores presentes en esta sección: [BE54, BE64, BE120]





## App BancoEstado

A través de la App Móvil de BancoEstado se pueden realizar todas las transacciones necesarias para gestionar cuentas y productos financieros, además de recuperar claves de la CuentaRUT y bloquear y desbloquear la tarjeta sin necesidad de acudir a sucursales. Junto con ello, la aplicación móvil permite a los clientes acceder a ofertas aprobadas de consumo para el mundo de personas y, a través de Fogape, para el mundo de Micro y Pequeña Empresas. Estas ofertas quedan disponibles inmediatamente en el medio de pago del cliente.

La App Móvil tuvo un crecimiento exponencial en transacciones de **244%** respecto al 2019.

De los clientes que usan la App, el 80% realiza alguna transacción financiera, y los créditos otorgados a través de la App Móvil aumentaron un 74% respecto al total de créditos entregados durante el 2019 por esta vía, totalizando 29.135 unidades.

Al cierre de 2020 alcanzamos 5.887.000 clientes habilitados con BE Pass, la clave digital para transacciones seguras en la App BancoEstado, de los cuales el 80,5% cuenta con su clave activada.

Transaccionalidad de App comparativo 2019-2020 (MM)



Clientes con uso de App móvil

	2018	2019	2020
Total de clientes con uso de la App móvil	4,7 mill.	5,9 mill.	7,3 mill.
Transacciones anuales App móvil	640 mill.	1.137 mill.	3.148 mill.

Nuestra estrategia de desarrollo digital se ha basado en potenciar la App Móvil como vehículo de la digitalización para las personas y empresas de menor tamaño, haciendo de ella un canal cercano y habitual no solo para consultas y transacciones, sino también para que los clientes soliciten y adquieran nuestros productos y servicios.

Indicadores presentes en esta sección: [BE55]



## Contacto 24 horas

A través de BancoEstado Contacto 24 horas S.A. ofrecemos a nuestros clientes información de productos o servicios vía telefónica y online, además de avisos de vencimiento de obligaciones, asistencia de post venta y actualización de datos. Este canal también funciona como una herramienta para la captación de clientes, telemarketing, aplicación de estudios de opinión y satisfacción de clientes.

Las restricciones impuestas por la pandemia motivaron un alza de los llamados de clientes. Así, atendimos un total de 14.135.653 llamadas este 2020, lo que representa un alza de casi un 26% respecto del año 2019, período en que se atendieron 11.237.554 llamadas.

## RRSS BancoEstado

Para BancoEstado las Redes Sociales son un canal esencial de comunicación con nuestros clientes y lo fueron más que nunca durante un año marcado por la pandemia y las dificultades para relacionarse por vías presenciales.

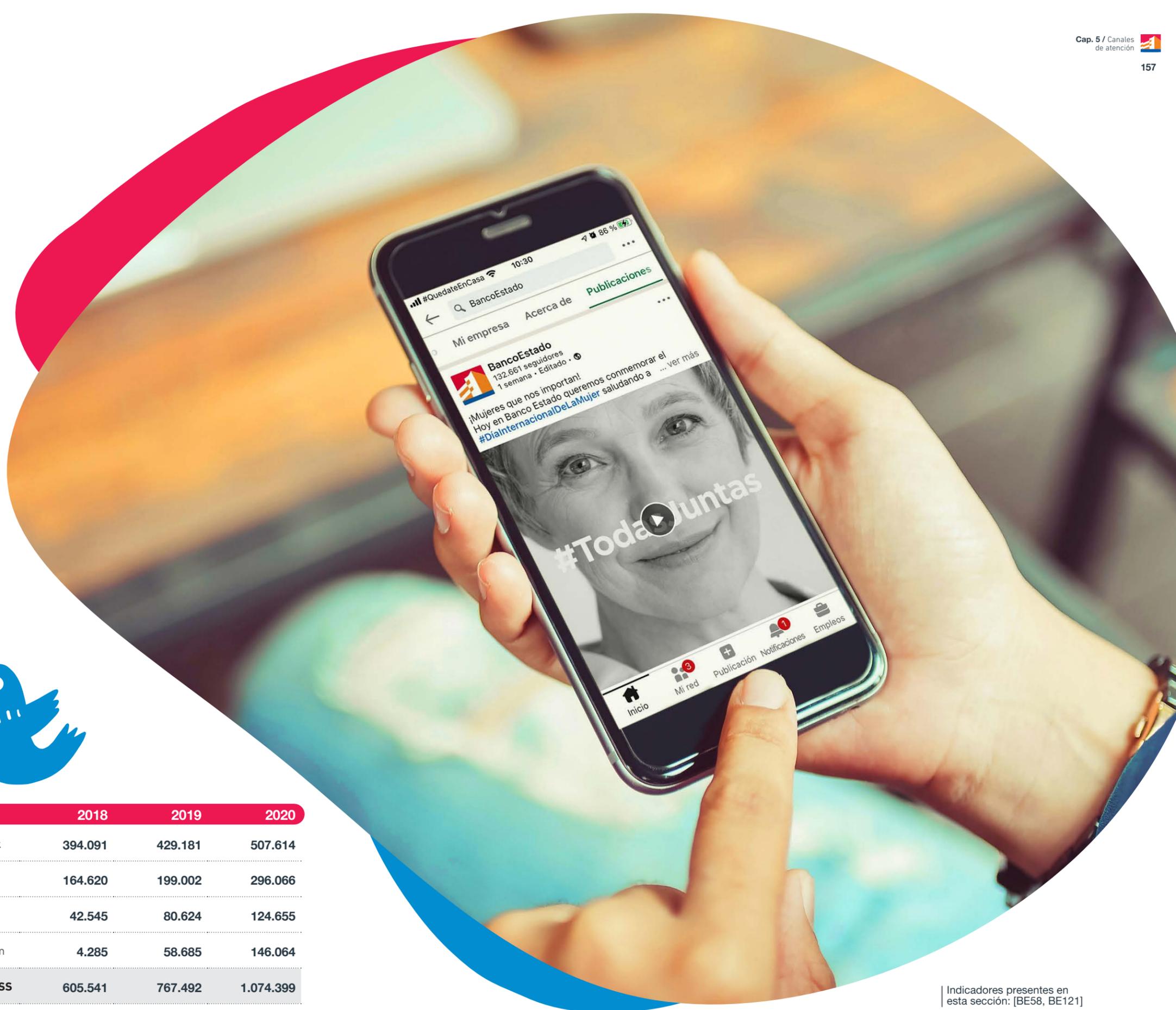
Mantuvimos un contacto permanente con los seguidores de nuestras cuentas para entregar información clave sobre horarios y lugares de atención, beneficios, productos y servicios, así como para dar respuestas a sus dudas y consultas. Nuestra comunidad en RRSS continúa creciendo y nos sitúa en una posición de liderazgo en la industria al sumar la cantidad de seguidores en todas las plataformas donde participamos: 1.074.399 seguidores entre Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn.



### Seguidores en RRSS

	2018	2019	2020
Nº de seguidores en Facebook	394.091	429.181	507.614
Nº de seguidores en Twitter	164.620	199.002	296.066
Nº de seguidores en LinkedIn	42.545	80.624	124.655
Nº de seguidores en Instagram	4.285	58.685	146.064
<b>Nº total de seguidores en RRSS</b>	<b>605.541</b>	<b>767.492</b>	<b>1.074.399</b>

Indicadores presentes en esta sección: [BE58, BE121]



Cap.  
**6**

**Empresas e  
instituciones**



# 6.1

## Nuestras empresas de menor tamaño: Dinamismo de la economía

Acompañamos a las empresas de menor tamaño (EMT) durante todas las etapas del negocio, porque sabemos que ellas brindan oportunidades para que miles de personas, familias y hogares puedan mejorar su calidad de vida.

Las Empresas de Menor Tamaño (EMT) impactan directamente en el dinamismo de la economía, la innovación y, en definitiva, brindan oportunidades para que miles de personas, familias y hogares puedan mejorar su calidad de vida. Su relativa fragilidad y el considerable aporte que hacen a la economía y al empleo de Chile, nos exigen abordar la inclusión financiera con una mirada que trascienda el ámbito de las personas.

En BancoEstado apoyamos a las PYMES durante todas las etapas de su negocio, no sólo con créditos, cuentas para administrar sus recursos y medios de pago,

sino también proporcionando asesoría financiera y desarrollo empresarial a través de nuestras plataformas de atención y con programas especiales para ellas. Por esta razón, hemos definido como un pilar estratégico de nuestro trabajo incrementar las acciones dirigidas a las pequeñas y microempresas, aumentar la cobertura territorial de nuestros servicios y fortalecer la cultura del emprendimiento en el país. Contamos con diversos productos para estos segmentos, como créditos, cuentas, asesoría financiera y desarrollo empresarial, disponibles en nuestras distintas plataformas de atención.



Indicadores presentes en esta sección: [BE80]



## Microempresas

Para atender a este segmento contamos con nuestra filial BancoEstado Microempresas (BEME), la cual se encarga de apoyar el desarrollo y crecimiento de las microempresas del país a través de diversas líneas de trabajo.

Para una mejor oferta de valor a nuestros clientes contamos con un modelo de atención mediante el cual clasificamos a las microempresas en 28 segmentos productivos como Comercio, Transporte, Oficios, Manufactura, Servicios Agrícolas, Turismo y Pesca, entre otros.

### Microempresas

Clientes	Con financiamiento
<b>774.540</b> (9%) var. anual	<b>286.164</b> (17%) var. anual
Mujeres <b>34,5%</b>	Mujeres <b>40,1%</b>

### Pequeña Empresa

<b>68.242</b> (2,9%) var. anual	<b>37.861</b> (15,4%) var. anual
Mujeres <b>29,6%</b>	Mujeres <b>28,9%</b>

### Cuenta Emprendedor

	2018	2019	2020
Nº de cuentas Emprendedor	100.992	137.752	174.222

Al cierre del año 2020 registramos un total de **774.570 clientes** microempresas, siendo líderes en el segmento a nivel nacional. Del total de clientes, **286.164** tiene algún tipo de financiamiento con el Banco, lo que representa un crecimiento del **17,1% anual**.

## Pequeña Empresa

A nivel de Banca Empresas, los clientes de Pequeña Empresa son el segmento con mayor presencia, alcanzando 68.242 clientes vigentes, lo que representa un 30% de las pequeñas empresas existentes en el país. Durante el año se sumaron más de 5.000 nuevos clientes pequeños empresarios, quienes contribuyeron en parte al crecimiento de un 37,8% de las colocaciones.

Como parte de nuestra permanente búsqueda de alianzas, generamos un convenio de colaboración con CORFO para desarrollar una oferta conjunta de programas y herramientas que ayudarán a las Pymes a mejorar su desempeño y crecimiento.

En el ámbito de la capacitación interna, se realizó un programa de Certificación interna para Agentes con el propósito de potenciar la capacidad de los líderes de las sucursales para atender mayor volumen de clientes de Pequeñas Empresas.

Frente a la actual situación hídrica que vive el país, generamos una Alianza Estratégica BancoEstado y Comisión Nacional de Riego (CNR). Este convenio con la CNR nos permite ir en apoyo de pequeños agricultores que necesitan mejorar su actual sistema de riego. Durante el 2020 financiamos a **5 clientes por un total de 220MM\$**.

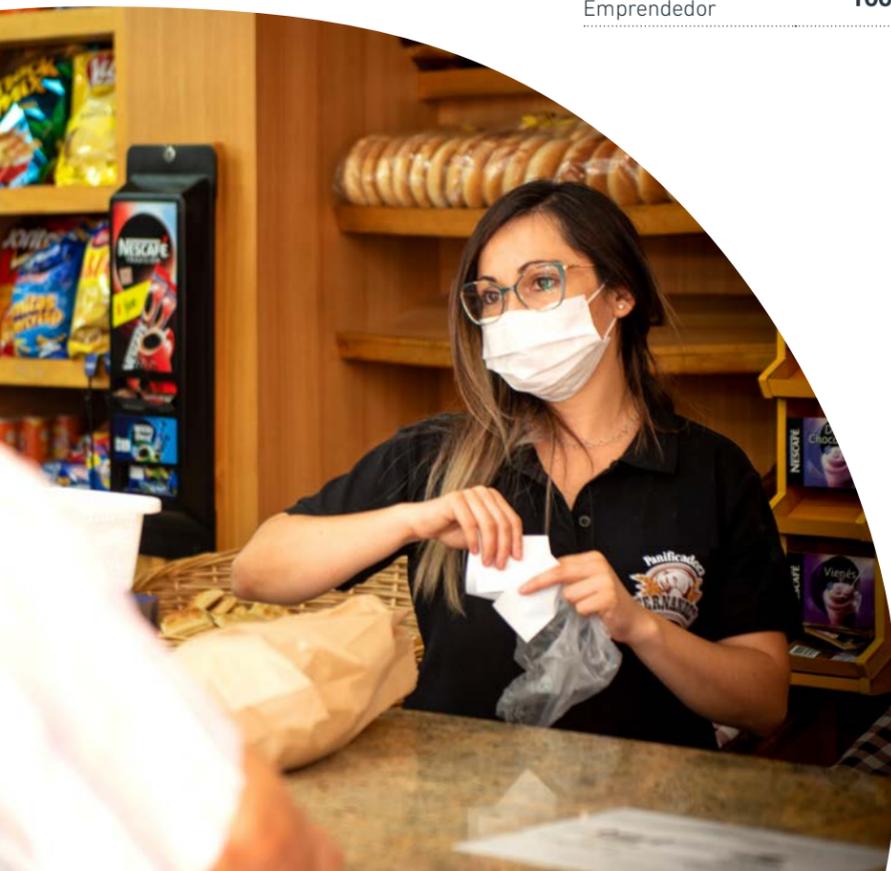


### MEJORANDO PROCESOS PARA ATENDER A NUESTROS CLIENTES PEQUEÑOS EMPRESARIOS

**Modelo de atención para financiamiento Fogape COVID:** implementamos un modelo de atención especial para clientes que solicitaron financiamiento de capital de trabajo con garantía estatal Fogape.

**Modelo de atención Ring3:** durante el segundo semestre de este año implementamos un modelo de atención telefónico que permite entregar una atención oportuna y de calidad a nuestros clientes. Así, aquellos clientes que llaman a su Ejecutivo de Negocios y este no puede atenderlos, son derivados a CCL, donde son atendidos por un ejecutivo especialista que tiene la capacidad de resolver inquietudes y problemáticas del cliente.

Indicadores presentes en esta sección: [BE75]



# 6.2

## Programas de apoyo al emprendimiento: Mucho más que financiamiento



### Programa Emprende

El 2019 nace este programa para fomentar y apoyar el desarrollo integral del emprendimiento por medio del acompañamiento comercial y contable para microempresarios, según su rubro y etapa del ciclo que atraviese el negocio. Emprende, entonces, es una plataforma de apoyo, orientación y generación de redes para el emprendimiento y tiene como objetivos específicos la educación financiera de los emprendedores y mejorar su comprensión de los productos y servicios financieros a lo largo de las distintas etapas de su vida, desarrollar habilidades, actitudes y la confianza necesaria para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras.

Para conocer a cada emprendedor, utilizamos el concepto de "viaje" reconociendo

el momento del emprendimiento, sus características y atributos, identificando necesidades y problemáticas. Estas herramientas nos permiten transitar la Ruta del Emprendimiento que se elabora de forma personalizada, simple y concreta, orientando productos y servicios personalizados, tanto de BancoEstado como de todas las instituciones públicas de fomento y alianzas privadas. Este viaje es iniciado directamente en la web Emprende y este año la misma recibió 3.220.000 visitas.

Durante el 2020, este programa registró 126.693 emprendedores, de los cuales se perfilaron 79.533 en los rubros de Comercio y Servicio principalmente. Del total de empresas atendidas, 35.147 son proyectos, 16.050 se encuentran en funcionamiento,

12.545 en etapa de crecimiento, 12.580 con idea de negocio y 3.211 en etapa de consolidación.

Emprende es un programa de BancoEstado, que trabaja en alianza con instituciones como SERCOTEC, CORFO, SERNAMEG y las municipalidades.

### Ruta del Emprendimiento

En simples pasos, a través de un viaje, tendrás una guía personalizada de servicios adecuados al momento de tu emprendimiento



Ideas de negocio



Proyectos de negocio



Negocios en funcionamiento



Negocios en crecimiento



Negocios en consolidación

Emprende es un programa integral, que se apoya en los instrumentos de desarrollo empresarial diseñados por el Banco como Academia Emprende, para fortalecer la capacitación de los micro y pequeños empresarios; Mercadoaquí, para apoyar la difusión de sus negocios; y la comunidad de CreceMujer, para empoderar a las emprendedoras del país.

Indicadores presentes en esta sección: [BE122]

## Academia Emprende

Durante el 2020 lanzamos un espacio digital de capacitación del Programa Emprende de BancoEstado. Allí emprendedores y emprendedoras pueden encontrar contenidos e información de interés para potenciar sus habilidades y conocimientos respecto a la gestión de sus negocios, de acuerdo al momento en que cada uno se encuentre.

<https://academia.emprende.bancoestado.cl/>



## CreceMujer

Nuestra labor de apoyo al emprendimiento femenino se despliega a través del programa CreceMujer, en el cual promovemos y facilitamos el acceso a servicios financieros a micro y pequeñas empresarias de todo el país, contribuyendo así a su empoderamiento económico y al desarrollo de sus negocios.

A través de alianzas con instituciones como el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, Mujeres del Pacífico, Comunidad Mujer, ONU Mujeres y Mujeres Emprendedoras, ofrecemos una variedad de oportunidades de desarrollo, capacitación y educación financiera. Además, disponemos de una plataforma web donde nos enfocamos en entregar información relevante para la gestión de los negocios y en promover la generación de redes entre emprendedoras.

En CreceMujer hemos conformado un consejo asesor integrado por mujeres representantes de diversas instituciones públicas y privadas para aportar al programa desde distintas miradas y con el fin de potenciar las redes para el emprendimiento femenino. Entre estas organizaciones, además del banco se cuentan: Hay Mujeres, Mujeres Empresarias, Chile Mujeres, Red Pyme Mujer, AGEPV, Mujeres Emprendedoras, Cámara Mujeres y Negocios, Comunidad Mujer, Mujeres Non Stop y Mujeres del Pacífico.

Los principales avances del programa CreceMujer durante el 2020 fueron:

- 1. Rediseño estrategia CreceMujer:** identificamos las nuevas necesidades de las emprendedoras del país, estableciendo los lineamientos que guiarán el programa en los próximos años.
- 2. Relanzamiento CreceMujer:** realizamos un hito comunicacional para reforzar nuestro compromiso con las emprendedoras del país.
- 3. Premio CreceMujer:** entregamos un reconocimiento a las emprendedoras que han logrado salir adelante con sus negocios a pesar de las adversidades económicas de los últimos dos años. Recibimos más de 23.500 postulaciones y se entregaron premios en dinero para 23 mujeres.
- 4. Consejo Consultivo CreceMujer:** instalamos una instancia de trabajo permanente para fomentar el emprendimiento con actores públicos y privados.
- 5. Más visibilidad femenina:** trabajamos para relevar los distintos roles de la mujer a través de paneles y conversaciones y así inspirar y empoderar a otras mujeres del programa.

Indicadores presentes en esta sección:  
[BE73, BE74, BE76, BE77, BE78]



**301.413**

socias de CreceMujer al cierre del 2020

**13.107**

mujeres beneficiadas de las instancias de formación

**2.790.452**

visitas a la plataforma y comunidad web.

**1**

feria de emprendedoras, con 50 microempresarias participando

**129**

instancias de formación durante 2020



### PREMIO CRECEMUJER

Este año 2020, el Premio CreceMujer puso énfasis en reconocer la resiliencia de las mujeres que pese a las dificultades de este tiempo han seguido adelante, demostrando su voluntad para volver a levantarse. Esta exitosa convocatoria recibió 23.515 postulaciones de emprendedoras de todo el país. 23 emprendedoras regionales recibieron \$1.000.000 cada una.



## Creceaquí

Este año inauguramos nuestro espacio colaborativo abierto a emprendedores y proyectos donde pueden dar a conocer sus negocios, recibir asesorías y participar de talleres o relatorías gratuitas.

Estos espacios cuentan con distintas modalidades, que durante el 2020 se utilizaron acorde a las directrices sanitarias:

- **Espacios Colaborativos:** zonas de trabajo colaborativas que no requieren reserva, disponibles para que emprendedores realicen trabajos de forma individual o colectiva en un ambiente cómodo y tranquilo.
- **Locutorios:** espacios individuales equipados con todo lo necesario para realizar una reunión de trabajo o negocios de forma óptima.
- **Espacio de Capacitación:** espacios para realizar talleres y relatorías gratuitas orientadas a mejorar ventas u otros aspectos del emprendimiento. También hay charlas que están a cargo de la Academia Emprende BancoEstado.
- **Mercadito:** adaptamos un nuevo espacio para que nuestros clientes BancoEstado Micro o Pequeña Empresa puedan dar a conocer sus productos.
- **Cafetería:** Para hacer aún más grata la experiencia de quienes visitan Creceaquí, contamos con una zona de ventas de productos de cafetería.

**creceaquí**  
BancoEstado

Se han atendido **1.385 clientes** durante el 2020.  
**35%** se ha atendido con el gestor emprende y ha utilizado las zonas de trabajo Creceaquí.  
**65%** consultas para solicitar asesoría para la gestión del negocio, conocer Creceaquí, consultar sobre Créditos y Cuenta Emprendedor.



### Asesórate

Ponemos a tu disposición servicios de **Asesorías en Gestión del Negocio y Financieras**, con gestores y ejecutivo expertos en Micro y Pequeñas Empresas, que te ayudarán a iniciar, potenciar y consolidar tus proyectos

### Capacítate

Realizamos **talleres y relatorías gratuitas** orientadas a mejorar tus ventas, potenciar tu presencia digital y la gestión completa de tu negocio, presenciales y vía streaming.

### Difunde

Diseponemos de **espacios gratuitos** dirigidos a nuestros clientes de Micro y Pequeñas Empresas, para que puedas dar a conocer y promocionar tus productos o servicios.



Espacio físico de "Creceaquí", ubicado en Santiago centro.

## Mercadoaquí

Comprometidos con la reactivación de los negocios y como una forma de complementar las herramientas que ofrecemos al segmento de empresas de menor tamaño, lanzamos la plataforma digital Mercadoaquí. El portal es totalmente gratuito para los participantes del Programa Emprende y permite a los emprendedores dar a conocer sus productos a potenciales clientes a través de una plataforma digital.

Actualmente el sitio recibe más de 1 millón de visitas mensuales para un total de 10 millones de visitas al cierre de año. Contamos con más de 22.000 emprendedores registrados que están aprovechando esta plataforma para impulsar sus negocios y dar a conocer sus productos y servicios.

**mercadoaquí**  
de BancoEstado



Para ser parte de Mercadoaquí el único requisito es estar registrado en el programa Emprende



Cada emprendimiento cuenta con una ficha digital con la descripción de su negocio, fotos de sus productos y links directo a sus canales de contacto



Al ser parte de Mercadoaquí los emprendedores reciben visitas mediante campañas impulsadas a través de canales BancoEstado y medios digitales pagados

## Mil Mentorías

En el contexto de la situación económica derivada de la crisis sanitaria y las acciones y esfuerzos desplegados para contribuir a la reactivación y a estar con quienes más lo necesitan, desarrollamos el programa **"Mil Mentorías"**, dirigido a micro y pequeños empresarios de un conjunto determinado de subsegmentos de actividad (Comercio, Turismo, Transporte) beneficiarios de préstamos Fogape Covid-19, cuyo propósito fue acompañar con asesoría y herramientas apropiadas a quienes se han visto afectados por la contingencia para que puedan dar continuidad a sus negocios o emprendimientos. Los emprendedores que participaron fueron asesorados durante tres meses por un mentor a través de sesiones virtuales.

- 1.000 emprendedores inscritos con diferentes necesidades de apoyo (marketing digital, finanzas, protocolos sanitarios, entre otros).
- Más de 350 mentores, personas con perfil profesional y experiencia laboral, inscritos voluntariamente y que de forma desinteresada entregaron su tiempo y conocimientos al servicio de una tarea prioritaria como es la de apoyar a las empresas de menor tamaño para levantar el país.
- 4 organizaciones expertas en mentorías nos apoyaron en el programa (Mentores por Chile, Mentores de Impacto, WoomUp y Fundación Chile).



## En diálogo permanente con las EMT

En julio de 2020 BancoEstado crea la subgerencia de Asuntos Públicos para entregar más y mejores soluciones financieras al sector.

Desarrollamos un Plan de Diálogos con asociaciones gremiales en las que participaron más de 50 agrupaciones tanto nacionales como regionales, además de organismos públicos como CORFO y SERCOTEC. Estas mesas contaron con la participación de más de 200 dirigentes a nivel nacional y el foco de trabajo estuvo puesto en la reactivación de las micro y pequeñas empresas del país.

Como resultado de estas reuniones, se derivaron las siguientes acciones principales:

- Un Plan de Reactivación PYME para mejorar la oferta de valor comercial, especialmente en lo relacionado al crédito Fogape Covid.
- Nuevas condiciones para los sectores más afectados por la pandemia (períodos de gracia especiales, segmentación y reprogramaciones).
- Una Línea de Crédito para la reactivación del Turismo (trabajo con mesa de Turismo, SERNATUR y Subsecretaría de Turismo).

- Creación del Comité Consultivo del Programa CreceMujer Emprendedora, que reúne a 10 organizaciones de una larga trayectoria en el trabajo de Género y Emprendimiento Femenino.

Indicadores presentes en esta sección: [BE126, BE128]

# 6.3 Organizaciones de la Sociedad Civil

BancoEstado es la institución que históricamente atiende a la mayor cantidad de organizaciones de la sociedad civil en Chile. Contamos con una banca especializada en este segmento de clientes para promover y facilitar su inclusión financiera, apoyándolos para que tengan una gestión formal, transparente y ordenada en la administración de sus recursos que son colectivos.

En el marco de la contingencia sanitaria, quisimos asegurar nuestro apoyo a este segmento, sabiendo que las organizaciones de la sociedad civil juegan un importante rol para la ciudadanía. Instalamos un modelo de atención semipresencial en coordinación con la red de sucursales, de esta forma logramos atender las solicitudes de

aperturas de cuenta y post-venta, gestionando las necesidades de las organizaciones en este período de cuarentena.

De manera paralela, trabajamos en la fidelización de los clientes Organizaciones de la Sociedad Civil que estaban distribuidos en los distintos segmentos mayoristas. Hemos avanzado en ampliar la oferta de valor incorporando la atención de sindicatos y asociaciones gremiales a la plataforma especializada que atiende Fundaciones, corporaciones y entidades religiosas. Esto nos ha permitido consolidar un 18% de crecimiento en cartera de plataforma especializada respecto al 2019 y 8% de crecimiento en clientes que se atienden en la red de sucursales.



## Clientes OSC

	2018	2019	2020
Total de Clientes OSC Fundaciones – Entidades Religiosas	0	322	391
Total de Clientes OSC Masivo (*)	84.255	71.947	77.515

(\*) Clientes activos con alguna transacción

Indicadores presentes en esta sección: [BE81, BE83, BE84]

## Nuestro Portal de Donaciones Solidarias

Desde el 2017 el Portal de Donaciones Solidarias se encuentra disponible en nuestro sitio web, lo que potencia su visibilidad considerando la gran cantidad de visitas que recibe nuestra página de internet (nos ubicamos en el décimo lugar entre los sitios web del país y somos el primero entre los bancos).

El diseño de este portal responde a la idea de ofrecer una herramienta muy simple para quien desee realizar una donación.

Asimismo, buscamos dotar de mayor formalidad al proceso de recaudaciones de donaciones voluntarias que hace la ciudadanía a las diversas organizaciones solidarias del país, contribuyendo de esta manera a quienes forman parte de esta red y en especial a las causas sociales que hay detrás.

Al término del año 2020 hay 40 instituciones inscritas en el portal de donaciones solidarias, consolidando un total de \$40,3 millones de pesos.



# 6.4

## Grandes empresas



A cierre del 2020 registramos más de **7.238 clientes** de empresas del segmento mayorista, lo que implicó alcanzar un stock de colocaciones al cierre del año de **\$11.318 miles de millones**.

Nuestro trabajo en Banca Corporativa y Grandes Empresas se enfoca en ofrecer una propuesta de valor atractiva y competitiva, fomentando una relación cercana con nuestros clientes que ayuda a sostener una larga cadena de pago y una red de trabajo en la que también intervienen empresas subcontratistas de distinto tamaño para generar una gama de productos que aporten positivamente en el crecimiento y el desarrollo económico del país.



Empresas y Gran Empresa 2020

	N° Clientes		Stock colocaciones MMM\$ <sup>1</sup>	
	2019	2020	2019	2020
Grandes Empresas <sup>2</sup>	5.959	5.907	2.563	2.702
Inmobiliarias	586	593	2.629	2.820
Corporativas	725	738	6.132	5.796
<b>TOTAL</b>	<b>7.270</b>	<b>7.238</b>	<b>11.324</b>	<b>11.318</b>

<sup>1</sup> Considera saldos efectivos y contingentes. Considera segmento Empresas y Grandes

<sup>2</sup> Considera Empresas y Grandes Empresas de la segmentación mayorista

## Financiamiento de proyectos con impacto en la reactivación económica:

A través de nuestra cartera mayorista financiamos proyectos de alto impacto económico y social. Este año 2020 destacaron los siguientes:

- Un gran proyecto inmobiliario en la Región Metropolitana y 16 en otras regiones.
- Financiamiento a empresas constructoras que participan en un proyecto de modernización y ampliación de una planta de celulosa.
- Autopistas urbanas y regionales.
- Proyectos de infraestructura escolar.

Indicadores presentes en esta sección: [BE50]

### GRANDES PROYECTOS FINANCIADOS EN REGIONES

**BancoEstado ayudando a la reactivación del país, financiando proyectos de infraestructura durante 2020.**

El plan "Paso a paso Chile se recupera" considera 150 licitaciones encargadas por 4 ministerios. Entre la infraestructura de concesiones en las que BancoEstado participa, podemos destacar:

- Segunda concesión camino Nogales-Puchuncaví: Financiamiento por UF 3.750.000 junto con otros dos bancos.
- Mejoramiento Ruta Nahuelbuta (Ruta 180): Financiamiento sindicado por UF 7.150.000, junto a otras 3 instituciones financieras.
- Segunda concesión Aeropuerto Chacalluta de Arica: Financiamiento con otro banco por UF 1.500.000

BancoEstado en regiones financia nuevos negocios inmobiliarios por MMUSD 98, con 20 nuevos clientes, 7% del total de la cartera de grandes empresas regiones, cifra muy positiva y que permite proyectar más apoyo y crecimiento para las inmobiliarias en regiones.



# 6.5

## Ciudadanía corporativa

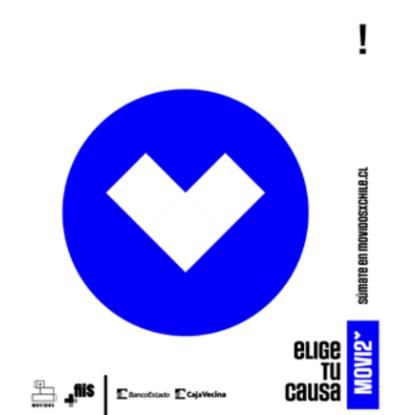
En BancoEstado realizamos un trabajo directo de relacionamiento con la comunidad a través de distintas iniciativas. El año 2020 seguimos desarrollando nuestro acercamiento a las personas y organizaciones comunitarias a través de Plaza Cine y la participación en las campañas “Movidos x Chile” y “#No estás sola”, esta última contra la violencia de género.



### Plaza Cine

Nuestro compromiso continuo con la cultura y la comunidad se despliega por medio del programa Plaza Cine, que ha difundido de forma gratuita películas chilenas en plazas y espacios públicos abiertos generando un espacio de integración y entretenimiento.

El 2020 esta iniciativa se implementó por primera vez en regiones, en alianza con los municipios, entre los meses de enero y febrero (antes de las restricciones que impuso la pandemia), llevando el cine chileno a localidades que no cuentan con salas de cine. En las sesiones se exhibieron el cortometraje ganador de un Oscar “Historia de un Oso” y la película “Mi amigo Alexis”. Cerca de dos mil personas participaron en estas cinco actividades realizadas en El Quisco, Quintero, Castro, Dalcahue y Marchigüe.



### Movidos x Chile

En el contexto de la crisis sanitaria, esta campaña surgió de una alianza colaborativa con la red Movidos por Chile y el Festival Internacional de Innovación Social, y su objetivo fue invitar a las personas a elegir una causa y realizar una donación. BancoEstado puso a disposición de sus clientes, quienes constituyen el 80% de la población, todos sus canales de atención para recibir los aportes de esta cruzada y, adicionalmente, promover y dar a conocer las causas para ir en apoyo de los más afectados por la crisis sanitaria.

Quienes quisieran realizar sus aportes podían escoger entre más de 60 causas, entre ellas, algunas que ayudaban a niños, adultos mayores, personal del área de la salud, familias en contextos vulnerables, personas privadas de libertad, en situación de calle, migrantes y personas con capacidades distintas, entre otras.

La campaña fue una oportunidad de poner al servicio de la comunidad la amplia cobertura del Banco para apoyar esta iniciativa que tuvo como foco principal a las personas y representó valores relacionados con el rol que jugó BancoEstado en la crisis provocada por la pandemia.

### Campaña contra la violencia de género

BancoEstado despliega la campaña #NoEstasSola del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, facilitando así que los clientes del Banco y la comunidad se sensibilicen y tengan acceso a los canales para solicitar ayuda, y enfrentar juntos este problema como sociedad.

Para su difusión la campaña se subió al

sitio web BancoEstado, uno de los más visitados del país y el primero entre los bancos. Además, el mailing #NoEstasSola llegó a todas las clientas activas de BancoEstado, 5.1 millones de mujeres de entre 18 y 80 años. De forma complementaria, CajaVecina distribuyó afiches para sus puntos de atención en los que se indicaban los canales de comunicación para las víctimas e imprimió una alerta en el voucher de la transacción para 1,9 millones de clientes recurrentes.

Cap. **7**

**En sintonía  
con nuestro  
entorno**



# 7.1

## Compromiso ambiental

En BancoEstado hemos recorrido un largo camino para avanzar de manera sostenida hacia una estrategia de cambio climático que responda a los desafíos actuales, incorporando criterios de sostenibilidad en nuestro quehacer diario, así como también productos y servicios orientados a la mitigación del cambio climático y a la transición hacia una economía baja en carbono.

Este año nos enfocamos en incrementar nuestra oferta de productos de financiamiento verde y sostenible, de modo que nuestros clientes, tanto personas como todo tamaño de empresas, cuenten con alguna solución en condiciones favorables para promover el uso de eficiente y sostenible de los recursos naturales.



Indicadores presentes en esta sección: [GRI 102-11]



# 7.2

## Finanzas sostenibles

En BancoEstado impulsamos una oferta de productos que fomentan el desarrollo sostenible, dirigida tanto a personas como empresas.



### Mundo Verde

Nuestro rol como banco público nos motiva a movilizar políticas de Estado que impacten positivamente en nuestro entorno. Es por ello que además de mantener nuestra oferta en esta área también hemos lanzado nuevos productos financieros e iniciativas que aportan a minimizar los impactos en el medio ambiente.

En este sentido llevamos a cabo el lanzamiento de la plataforma Mundo Verde, la cual agrupa los productos de inversión y financiamiento orientados a reactivar la economía de manera sostenible, cubriendo distintos segmentos como Personas, Micro, Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas.

### Producto de inversión sostenible: Fondo Mutuo Verde

Es el primer producto masivo de este tipo para personas naturales que existe en el país, también disponibles para empresas.

Tiene el respaldo de BNP Paribas Asset Management y ha sido creado para democratizar el acceso a inversiones sostenibles. En efecto, permite invertir desde \$1.000 (equivalente a 1,4 dólares americanos) y privilegia a empresas que generan su producción atendiendo a criterios medioambientales y/o sociales y cuyos servicios se orientan a la protección del medioambiente y el bienestar social de las personas.

Este fondo mutuo balanceado es de composición mixta entre deudas y acciones e invierte al menos un 60% de su patrimonio en instrumentos sostenibles y/o conscientes con el cambio climático, debidamente certificados por entidades reconocidas en el mercado internacional.

De octubre a diciembre del 2020, son 251 personas las que han invertido en el Fondo Mutuo Verde, por un total de \$859.716.560.

## Productos de financiamiento

### Ecovivienda

Contamos con el primer crédito hipotecario en Chile que permite financiar con una tasa preferencial la adquisición de viviendas que cuenten con calificación de eficiencia energética superior a la exigida por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Este producto es parte de la alianza con el banco de desarrollo alemán KFW para incentivar en todo el país una oferta inmobiliaria eficiente y amigable con el medioambiente y ya cuenta con más de 1.568 viviendas financiadas, lo que da un total de UF 2.308.437. Durante el 2020 se financiaron 323 viviendas para un total de UF 681.843

**El 66% de estas viviendas corresponden a familias de ingresos bajos a través de créditos con subsidios estatales, cumpliendo así nuestro rol social y ambiental de manera simultánea.**



### Créditos para Energías Limpias (ERNC) y Eficiencia Energética

Somos el primer banco en especializarse en el financiamiento de proyectos de Eficiencia Energética y Energías Renovables No Convencionales (ERNC) para micro y pequeñas empresas que busquen a través de sus operaciones reducir su impacto ambiental y mejorar la productividad. Este producto fue diseñado en conjunto con el Ministerio de Energía y es evaluado técnicamente por la Agencia de Sostenibilidad Energética para asegurar la viabilidad e impacto de estos proyectos en la reducción de consumo.

Aplicando el mismo modelo, y con la validación técnica de la Agencia de Sostenibilidad Energética, el año 2020 sumamos a nuestra oferta para el segmento personas este mismo producto, de modo que los hogares de Chile puedan acceder a un financiamiento en condiciones preferenciales para incorporar energías limpias (ERNC) o eficiencia energética para las viviendas usadas. Estamos convencidos de que este producto fomentará esta inversión, ya que antes de desplegar nuestra oferta los hogares chilenos solo podían financiar estas energías con créditos de consumo, cuyas tasas de interés no incentivaban el recambio.

De esta forma, las familias pueden financiar hasta el 100% de la inversión de sistemas solares térmicos y paneles solares, bomba de calor, caldera de condensación o de pellet, aislamiento térmico de techos, muros y ventanas, iluminación eficiente, proyectos de climatización y ventilación, y todos los proyectos de tecnologías eficientes en el uso de energía eléctrica.



### Programa ESI “Energy Saving Insurance” (Seguro de Ahorros Energéticos)

Durante el 2020 implementamos este programa internacional, único en Chile, que cuenta con la cooperación técnica del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el apoyo del gobierno danés. Se trata de una herramienta para promover la inversión en energías limpias, consistente en un seguro que cubre las eventuales diferencias entre el ahorro efectivo de energía y el estimado de los proyectos de inversión en eficiencia energética y energías renovables, y por tanto minimiza las incertidumbres –especialmente las referidas a falta de equipo técnico especializado y al dimensionamiento del proyecto o su implementación– que enfrentan los pequeños y medianos empresarios al momento de invertir en esta clase de proyectos. El programa ya está en Colombia, Brasil, Perú, El Salvador y México, entre otros países.

### Créditos para el mundo agrícola

Históricamente, uno de los focos de BancoEstado ha sido el apoyo al sector agrícola, particularmente a los pequeños agricultores, por lo que desde este año contamos también con créditos para micro y pequeños empresarios destinados especialmente a financiar la recuperación de suelos degradados en proyectos tales como: Incorporación de fertilizantes de base fosfatada, incorporación de elementos químicos esenciales y planes de manejo de suelos degradados.

Asimismo, facilitamos el financiamiento de obras de riego para proyectos de construcción y rehabilitación de obras de riego y drenaje y también para proyectos de inversión en riego tecnificado.



### Crédito para Electromovilidad

Al iniciarse los planes nacionales de Electromovilidad, BancoEstado declaró su compromiso para promover y facilitar la inversión de este tipo de tecnologías con el fin de desarrollar ciudades más sustentables.

**Lanzado a finales del año 2020, este crédito permite a personas naturales y jurídicas el financiamiento de diversos medios de transporte, desde scooter, bicicletas, motos, triciclos, hasta autos híbridos y eléctricos, homologados y que cumplan con la normativa.** Asimismo, cuidando el correcto uso de los fondos otorgados, el Banco solicita a cada cliente presentar la cotización del vehículo para solicitar el crédito como requisito para su aprobación.



# 7.3

## Políticas medioambientales

En BancoEstado compartimos la urgencia de cuidar el medioambiente y contribuir con acciones para mitigar las consecuencias del cambio climático, así como procuramos minimizar los impactos de las operaciones de las empresas en la comunidad. Para ello nos hemos dotado de políticas que definen y regulan nuestro marco de acción en estas materias.



### Política de Riesgos Sociales y Ambientales

En el año 2017 creamos la Política de Riesgos Sociales y Ambientales, que establece nuestro compromiso con la promoción de una gestión sostenible en las empresas y sus proyectos financiados por el Banco, considerando que los prestatarios cuenten con procedimientos e instancias formales de gestión social y ambiental que minimicen, controlen y gestionen los posibles impactos negativos que sus operaciones puedan generar en ecosistemas y comunidades. Esta política complementa la ya establecida Política de Riesgo Crediticio.

A diciembre de 2020 se ha categorizado un total de 804 empresas y proyectos, equivalente a aproximadamente un 56% de las colocaciones del segmento mayoristas.



### Ejemplo de aplicación Política Socioambiental: Proyecto de infraestructura vial.

Un caso destacable fue la evaluación para el financiamiento de infraestructura destinada a mejoras de vialidad y construcción de nuevo tramo vial. Para ello se categorizó el proyecto, levantando los principales impactos sociales y ambientales. Considerando su extensión, los posibles efectos derivados de remoción de suelo y vegetación, así como información de prensa relacionada a potenciales impactos sobre el agua que afectaría a una comunidad, el proyecto se categorizó como Riesgo Social y Ambiental Medio, recomendándose una Due Dilligence Ambiental.

Esta diligencia fue hecha por consultores independientes, que realizaron un reporte de Cumplimiento de Estándares IFC, Principios del Ecuador y marco normativo nacional, del cual se desprendieron algunos impactos que, de no ser mitigados, podrían ocasionar retrasos en el proyecto, multas y/o riesgo reputacional para el Banco. Para seguir adelante se estableció la formalización de compromiso de cumplimiento de un plan de acción para la compañía, el cual incluyó los riesgos y/o brechas respecto de los principios dictados por los estándares internacionales, recomendación de acción que mitigaría la brecha, prioridades, responsables, fecha límite de realización e indicador de cumplimiento, a fin de hacer un seguimiento del cumplimiento del plan.



Categoría	Nº Empresas Corporativas y GGEE	%	Project Finance* y Proyectos Inmobiliarios	%	Total Empresas y Proyectos Categorizados	%
A – Riesgo Alto	46	7%	3	2%	49	6%
B – Riesgo Medio	154	24%	25	17%	179	22%
C – Riesgo Bajo	453	69%	123	81%	576	72%
<b>Total</b>	<b>653</b>	<b>100%</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>	<b>804</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye Concesiones

## Política de Gestión de Cambio Climático y Medioambiental

En el 2019 aprobamos la Política de Gestión de Cambio Climático y Medioambiental, que busca reflejar el compromiso de BancoEstado y sus filiales a través de la implementación de acciones concretas para la reducción y mitigación del cambio climático.

De esta manera nos hemos planteado grandes objetivos, entre ellos:

- Generar las transformaciones necesarias a nuestros procesos y actividades internas para ser una empresa carbono neutral al 2030.
- Garantizar la correcta provisión de productos y servicios financieros sustentables, así como un adecuado acompañamiento a nuestros clientes.
- Apoyar al Estado de Chile y sus instituciones sectoriales en la implementación de las políticas generales y particulares que éstas definan.

- Generar una cultura consciente del aporte e impacto de cada uno de los trabajadores en la protección y cuidado del medio ambiente.
- Informar de forma oportuna, periódica y transparente los resultados en cuanto a la implementación y los avances en materia medioambiental de BancoEstado y sus filiales.

La política incluye los ámbitos de aplicación de las actividades bancarias y financieras, la gestión interna, los proveedores y la sociedad, y sitúa su gobernanza en el Comité Ejecutivo de la institución. Esta política es complementaria a la de Sostenibilidad y a la de Riesgo Social y Ambiental.

<https://www.corporativo.bancoestado.cl/pdf/view>

BancoEstado  
comprometió  
su Carbono  
Neutralidad al  
año 2030



Indicadores presentes en esta  
sección: [BE129, BE130]



# 7.4

## Ecoeficiencia operacional

Año tras año hemos incrementado las iniciativas que tienen como propósito mitigar nuestras emisiones, sobre todo en el ámbito de la eficiencia energética en nuestras instalaciones, considerando que el uso de la energía eléctrica constituye el recurso más utilizado según los resultados de la medición anual de nuestra Huella de Carbono.



Hemos continuado trabajando sistemáticamente para avanzar en el desarrollo de diversas definiciones que sirvan como insumo para elaborar lineamientos medioambientales a nivel corporativo y, de este modo, contribuir en el cumplimiento de compromisos asumidos por el Estado de Chile para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Tenemos como desafío disminuir consistentemente nuestras emisiones hasta lograr nuestro compromiso de Carbono Neutralidad al 2030, como lo establece nuestra Política Ambiental. Con este propósito, BancoEstado ha ido desarrollando un conjunto de iniciativas para disminuir el consumo de energía eléctrica y de agua y mejorar la gestión de residuos.

### Huella de Carbono

Desde el año 2010 hemos medido anualmente nuestra Huella de Carbono, dando pasos para que tanto la metodología de medición como la cultura organizacional incorporen estos conceptos y un comportamiento más responsable con el medio ambiente.

Es así como en el año 2018, apoyados por el Programa Huella Chile del Ministerio del Medioambiente, logramos la instalación de capacidades en el personal interno del Banco y nuestras filiales, generando conocimiento y competencias internas en materia de gases de efecto invernadero, cambio climático y especialmente en la medición de la Huella de Carbono. Ese mismo año obtuvimos el Sello de Cuantificación del Programa.

Al cierre de esta Memoria Anual, la medición de nuestra Huella de Carbono 2020 se encuentra en proceso, por lo que sus resultados estarán publicados en el Reporte Ambiental de nuestro sitio web corporativo.

### Iniciativas Eficiencia Energética

**Autogeneración de energía:** Nuestro edificio Santa Ana, segundo en tamaño de nuestros edificios corporativos, además de 11 sucursales a lo largo del país, cuentan con algún grado de autogeneración eléctrica. A la fecha nuestras sucursales de Mejillones, Iquique Alto Hospicio, Iquique Cavanha, Panamericana Norte, Renca, Macul, Florida Cordillera, San Bernardo, Valdivia Isla Teja, La Reina Bilbao, Isla de Pascua, cuentan con paneles fotovoltaicos que permiten obtener Energía Renovable No Convencional. **La energía generada en el año 2020 se estima en 92.687 kwh.**

**Instalación de iluminación LED:** Hemos incorporado la tecnología LED para iluminación en todos los espacios que se habilitan, reconstruyen o que se mantienen integralmente.

En el año 2020, se entregaron 5 nuevas sucursales, 10 sucursales reconstruidas, 1 con mantención integral, además de la renovación de 1.200 m<sup>2</sup> en edificios centrales, totalizando 216 sucursales con este tipo de iluminación eficiente.

La instalación de Iluminación LED en el Edificio Santa Ana en 2017, ha sido un ejemplo evidente de ahorro en el consumo por

funcionario, no inferior al 25% respecto de edificios similares de la Corporación. Esto motiva nuestras decisiones en toda nuestra infraestructura.

**Energía verde:** Se mantiene la contratación de Energía Verde bajo la modalidad de cliente libre en el Edificio Santa Ana. A lo anterior se incorporó, a fines del año 2020, un nuevo empalme para nuestro principal Edificio Matriz con la misma modalidad para alimentar el 52% de las necesidades de nuestros edificios corporativos.

**Climatización eficiente:** En el marco del Mantenimiento Integral de la Red de Sucursales, incluyendo aquellas sucursales que han sido siniestradas, se renuevan los equipos de climatización por equipos VRV de mayor eficiencia en el uso de la energía. Al cierre del 2020 contamos con 28 sucursales con este tipo de climatización eficiente.

Indicadores presentes en esta sección:  
[GRI 302-1, GRI 302-2, GRI 302-4, GRI 303-5, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4, GRI 305-5, BE131, BE59, BE60]

## Iniciativas de ahorro en consumo de agua

### Programa de Ahorro de Agua en sucursales y edificios matrices:

En el ámbito del consumo de agua, al igual que el uso eficiente de energía eléctrica, se ha incorporado la instalación de equipamiento eficiente, tales como llaves de corte automático y estanques de doble descarga. Esta decisión se ha implementado en los Programas de Construcción y Habilitación de nuevas sucursales, así como en la Reconstrucción y Mantenimiento Integral de los espacios. En el año 2020, se entregaron 5 nuevas sucursales y 10 sucursales reconstruidas, además de la renovación de 1.200 m<sup>2</sup> en edificios centrales con equipamiento sanitario eficiente.



## Iniciativas de manejo responsable de residuos

### Disminución de plásticos en Casinos:

Durante el 2020, y dado el contexto de pandemia, se han utilizado envases de cartón y cubiertos de madera para la distribución de colaciones. Esto ha permitido mantener la eliminación de envases de plástico en la distribución, asegurando un equipamiento sanitario eficiente.

### Reducción del uso de papel:

Hemos tomado distintas medidas en nuestro compromiso de reducir el consumo de papel. De esta manera, hemos disminuido el número de centros de impresión en edificios matrices a través del retiro de impresoras individuales, impresión a doble cara, perfilamiento y retención de la impresión. En el año 2020, la reducción del consumo de papel alcanzó el 33% respecto del año anterior, alcanzando un consumo de 612 ton/año.

### Zonas de reciclaje:

El programa de renovación de espacios en edificios centrales incorpora la creación de zonas de reciclaje y eliminación de basureros individuales en las estaciones de trabajo. Este programa desarrollado en los Pisos 7 y 8 del Edificio Matriz Paseo Huérfanos y el Piso 4 de Bandera 60, eliminó 120 basureros. Adicionalmente, se está desarrollando la iniciativa de recuperación de tóner usados para su reciclaje posterior, el que en el año 2020 alcanzó a 3.600 kg.

### Reutilización y reciclaje de computadores y equipos:

Mantenemos el programa de reutilización y reciclaje con Fundación Chilenter, buscando dar una segunda vida a los computadores que deben tener actualización tecnológica para que lleguen a entidades educacionales vulnerables del país. Por su parte, el equipo computacional que no puede ser reacondicionado, al igual que servidores, impresoras, e incluso cajeros automáticos, cumplen con el protocolo de reciclaje electrónico y su respectiva certificación al terminar su vida útil.

### Centro de reciclaje electrónico:

Nuestro Edificio Matriz cuenta con un centro de acopio de residuos electrónicos para que, tanto clientes como trabajadores, aporten en este objetivo conjunto. De esta manera, pilas, celulares o periféricos de computador son reciclados y certificados.



Indicadores presentes en esta sección: [BE132]

# 7.5

## Alianzas por el medioambiente

A lo largo del tiempo, nos hemos propuesto consolidar nuestro avance en temas ambientales de la mano de distintas organizaciones promotoras de mejores estándares o formando parte de iniciativas que impulsen nuestro compromiso en materia ambiental.

### Acuerdo Verde

Con el propósito de contribuir a la estabilidad financiera y al logro de los compromisos de Chile en materia climática, el año 2019 suscribimos el "Acuerdo Verde", iniciativa liderada por el Ministerio de Hacienda y que cuenta con la participación de entes reguladores y actores privados. Este acuerdo busca el desarrollo de productos financieros verdes y nos compromete a entregar información explícita sobre temas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo.



### Empresas B

Dos de nuestras filiales, Microempresas y CajaVecina, cuentan con la certificación de Empresa B que otorga Sistema B internacional (<http://sistemab.org>) a organizaciones que aportan soluciones a problemas sociales y ambientales. De hecho, nuestra filial CajaVecina posee una de las mayores puntuaciones a nivel internacional.



### KFW

Forjamos un acuerdo con el banco alemán KFW, vigente desde 2016, para financiar la oferta de viviendas nuevas que cuenten con certificación energética por sobre la norma chilena, de manera de dar acceso a casas con mejores estándares ecoeficientes a más familias.



### Agencia de Sostenibilidad Energética

Este acuerdo permite que la Agencia SE evalúe técnicamente los proyectos de eficiencia energética y energías renovables no convencionales que buscan financiamiento en el Banco, para asegurar de este modo su real aporte al medioambiente.



### Banco Interamericano de Desarrollo

Desde el año 2018 contamos con la Cooperación Técnica del BID para la implementación del Programa "Energy Saving Insurance" (ESI) en Chile, con el propósito de entregar un nuevo instrumento financiero que aporte en la promoción de la inversión en eficiencia energética y de esta manera contribuir a la productividad de las PYMEs y a la reducción de emisiones en sus operaciones.



Cap.  
**8**

**Un equipo  
comprometido  
con el país**



# 8.1

## En un año complejo, compromiso a toda prueba

La pandemia del COVID-19 representó para la Corporación BancoEstado y sus trabajadores un desafío mayor. Nuestro rol como banco público y universal nos exigía responder a las demandas de los clientes en un período especialmente exigente y difícil, marcado por las restricciones que imponía la situación sanitaria y por una actividad económica que empezó a resentirse como consecuencia de esas mismas restricciones.



Como en tantas ocasiones en el pasado BancoEstado demostraría una vez más que se debe a la ciudadanía, manteniendo durante todo el período, aun en los momentos más complejos, su continuidad operacional. El mandato de estar presentes cuando nuestros clientes más nos necesitan nos llevó a tomar medidas como la extensión del horario de atención en algunas sucursales y a asumir el liderazgo en la entrega de financiamiento con garantía estatal para las empresas de menor tamaño, entre otras muchas actividades que significarían esfuerzos especiales para los equipos de trabajo. El despliegue para estar a la altura de la contingencia supuso también el deber de generar condiciones apropiadas para que los trabajadores pudieran hacer frente a estos desafíos en un contexto país donde el desgaste emocional y la sensación de vulnerabilidad estaban muy presentes; en este proceso, ellos demostrarían su permanente disposición a flexibilizar la forma en que ejecutaban sus tareas cotidianas.

En este inédito escenario se desplegó un conjunto de acciones para resguardar la salud y el bienestar de nuestros trabajadores.

### Comisión Covid-19: trabajo colaborativo administración - sindicato

Con el propósito de cuidar a los trabajadores en un contexto de pandemia, sin resentir nuestros indispensables servicios como un banco público que atiende a millones de clientes, a comienzos de la emergencia sanitaria (marzo del 2020), la Administración y el Sindicato del Banco crearon la comisión COVID 19, conformada por la Gerencia de Relaciones Laborales, la Gerencia División Sucursales y la Directiva Sindical.

Según correspondiera, se incorporaron a estas reuniones las gerencias que tuviesen la responsabilidad de ejercer algún rol de apoyo a los trabajadores, tales como la Gerencia de Apoyo Logístico, la Gerencia de Bienestar, la Gerencia de Gestión Personas y Desarrollo Organizacional, entre otras. Así, entre marzo y diciembre del 2020 se realizaron 77 sesiones de esta comisión, que abordaron las siguientes temáticas:

Indicadores presentes en esta sección: [BE134]





## GESTIÓN DE PERSONAS Y EQUIPOS

- Definición de dotación de funcionarios en sucursales y áreas centrales, relevos de equipo y distribución de cargas.
- Seguimiento a la apertura, cierre y reapertura de sucursales.
- Estado diario de la red de sucursales y edificios de áreas centrales. Criterios de cierre y apertura en función de estado de la pandemia.
- Definición de Horarios de jornada laboral en contexto de pandemia. Transporte y horas críticas.
- Definición de pago de asignaciones a raíz del cese de algunas funciones críticas.
- Entrega y distribución de salvoconductos y traslados.
- Trabajo en contingencia a distancia.
- Proceso de retorno seguro.
- Trabajadores externos y cuidados por contagio.
- Proceso de evaluación y definición de incentivos en pandemia.
- Uso de uniformes acorde a medidas sanitarias
- Dotación de Guardias Privados y Vigilantes, funciones durante la pandemia.

## GESTIÓN SANITARIA DE LA PANDEMIA

- Definición de criterios y entrega de permisos especiales preventivos por amenaza de contagio. Definición de enfermedades preexistentes y permiso a madres al cuidado de hijo menor.
- Elaboración de Protocolos sanitarios alineado con la autoridad y procedimientos del banco en casos de contagio, sospecha de contagio y prevención.
- Entrega de insumos, certificación distribución e instrucción de uso de mascarillas, alcohol gel, guantes y termómetros. Procedimiento de sanitación de áreas y aforo.
- Comunicación interna y externa por parte del Banco actualizada y simple.
- Apoyo a funcionarios contagiados. Rol de Mutual y autoridades sanitarias

## GESTIÓN COMERCIAL EN CONTEXTO DE PANDEMIA

- Definición y ajuste de metas comerciales en contexto de pandemia.
- Pagos masivos y presencia de público en sucursales. Pagos Bonos Covid, Fogape, Pensiones , otros.
- Modificación de procesos comerciales y protocolos por pandemia.
- Actuación de Fiscalía en contexto de pandemia por casos de ruptura de protocolos comerciales.

## GESTIÓN OPERACIONAL EN PANDEMIA

- Cierre de Casinos y entrega de colaciones personales.
- Traslados, uso de estacionamientos, situaciones críticas de viaje interregional.
- Cierre de la sala Cuna y Jardín Infantil.
- Teletrabajo, aspectos operativos.
- Control físico de acceso a clientes a sucursales.
- Definición de nuevos espacios físicos para respetar la distancia social.
- Instalación de infraestructura para la prevención de contagio.

TRADA

## “Juntos nos cuidamos” Programa de Apoyo Emocional y Prevención en Contingencia

Este programa también diseñado con ocasión de la pandemia entregó herramientas de contención, regulación y cuidado de la salud emocional para los trabajadores. A su vez, buscó promover conductas para la prevención del Covid-19, así como para el cuidado en el trabajo y el hogar.

### CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

#### PREVENCIÓN COVID19

Medidas de autocuidado y protocolos actualizados

#### CUIDADO EMOCIONAL

- Estrategias y herramientas de contención y apoyo emocional a equipos (angustia, vulnerabilidad, ansiedad, incertidumbre, gestión de estrés)
- Elementos de apoyo en gestión de crisis
- Gestión de equipos mixtos (distancia y presenciales)
- Acompañamiento en duelo por pérdida

#### CUIDADOS FÍSICOS EN EL TRABAJO

- Autocuidado, trabajo a distancia
- Medidas sanitarias para retorno progresivo

### FORMATOS DE APOYO

- Teléfono de asistencia psicológica
- Cápsulas audiovisuales
- En plataforma desarrollo de personas: Documentos, fichas e infografías
- Conversatorios “Juntos nos cuidamos”
- Talleres jefaturas



## Permisos preventivos especiales por pandemia

Conscientes de que la crisis sanitaria expondría sobre todo a los grupos de mayor riesgo dentro de los trabajadores, generamos permisos especiales durante la crisis sanitaria para cuidar la salud de los equipos y sus familias, prevenir focos de contagio y asegurar asimismo la continuidad de la atención a clientes.



#### Permiso por enfermedad crónica

Para trabajadoras y trabajadores con enfermedades de inmunodeficiencia o enfermedades crónicas definidas por MINSAL (Ministerio de Salud).



#### Permiso trabajadores adultos mayores.

Para trabajadoras y trabajadores de 65 años y más.



#### Permiso cuidado de hijo

para trabajadoras y trabajadores que no cuenten con red de apoyo o tengan dificultad ante el cierre de los establecimientos educacionales para el cuidado de hijos cuya edad fluctúe entre los 2 y 13 años y se encuentren asistiendo a Sala Cuna, cursando enseñanza Preescolar o General Básica.



#### Permiso embarazo

para trabajadoras que se encuentren en etapa de embarazo desde los 5 meses (18-22 semanas) de gestación.



#### Permiso cuarentena preventiva

para trabajadoras y trabajadores deberán cumplir cuarentena de 14 días a partir de la confirmación de PCR positivo por COVID-19 de otro trabajador dentro de su unidad organizativa (presencia de síntomas 48 horas antes de iniciar la cuarentena).

# 8.2

## Nuestro equipo

La pandemia del COVID-19 hizo aún más notorio el gran compromiso de los trabajadores de nuestra corporación con el país y todos sus habitantes. El aporte de los casi 15 mil trabajadores entre el Banco y sus filiales hizo posible seguir atendiendo a nuestros más de 13 millones de clientes a lo largo del territorio nacional en condiciones que no fueron las de un año normal. Y siempre estuvimos allí, en cada rincón del país, disponibles y atentos a resolver las necesidades de nuestros clientes.

Indicadores presentes en esta sección: [GRI 102-8]

Este es el desglose, en números, de nuestra dotación a nivel corporativo, banco y filiales:



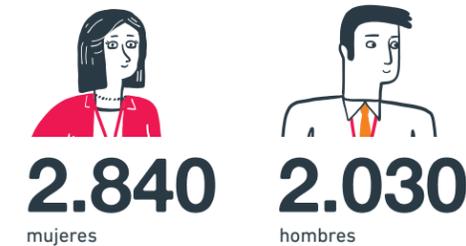
### Dotación corporación BancoEstado 2020



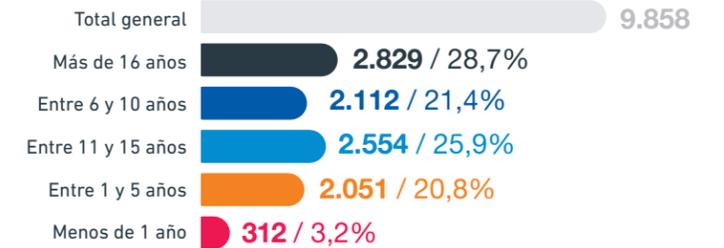
Número de trabajadores BancoEstado según tipo de contrato, desglosados por género 2020



Por otra parte, en toda la Corporación contamos mensualmente con **4.870** colaboradores externos en promedio que complementan nuestro trabajo, de los cuales **2840** son mujeres y **2030** hombres.



ANTIGÜEDAD  
Distribución de dotación BancoEstado según antigüedad en el cargo 2020.



# 8.3

## Inclusión laboral y equidad de género



El sueldo mínimo legal en Chile es de \$326.500 (diciembre 2020). En BancoEstado, nuestro sueldo mínimo establecido es de \$575.212, tanto para mujeres como para hombres, lo que equivale a un 76% más que el determinado por ley.

Para BancoEstado la equidad de género es un valor prioritario, por ello **mantenemos una Política de Renta al Cargo que implica que cualquier persona que ocupe determinada posición en nuestra organización recibirá el mismo sueldo, independiente de sus características particulares como origen, género o trayectoria.** Por tanto, la brecha salarial no se explica por la diferencia de sueldos en un mismo cargo, sino porque aún faltan más mujeres en cargos de mayor responsabilidad, especialmente jefaturas intermedias y ejecutivos superiores. La brecha salarial se expresa en las siguientes cifras:

**Brecha salarial BancoEstado 2020<sup>1</sup>**  
Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

**0,93** Ejecutivos

**0,90** Gerencias

**0,82** Trabajadores

Indicadores presentes en esta sección:  
[BE96, BE135, GRI 202-1, GRI 405-2]

<sup>1</sup> Considera sueldo base más gratificación y adicionales. Plana ejecutiva comprende al gerente general y gerentes de primera línea. Nivel gerencial: gerentes y subgerentes. Nivel no gerencial: demás cargos productivos y administrativos.



Brindar un espacio de trabajo inclusivo para todas las personas es uno de los objetivos que persigue nuestra gestión de personas. Buscamos que todos los trabajadores se sientan en igualdad de condiciones, con oportunidades de desarrollo y espacios para contribuir al logro de los objetivos. Para ello contamos con Políticas de Gestión de Personas actualizadas el año 2017 que establecen mecanismos para impulsar un enfoque equitativo en todos nuestros procesos de gestión de personas.

Nuestra **Política de Diversidad e Inclusión** señala el compromiso del Banco por asegurar la integración y desarrollo de las personas al interior de la institución. Dicha política contempla el principio de no discriminación a ninguno de nuestros trabajadores por su género, edad, estado civil, discapacidad, orientación sexual, raza, etnia, nacionalidad, sindicación, afiliación u opinión política, religión o cualquier otra condición protegida por ley. Esto se refleja en procesos específicos que buscan integrar a distintas personas a nuestros equipos. Para ello contamos con una **Política de Reclutamiento, Selección e Inducción**, que menciona como principios fundamentales de este proceso la "Transparencia, Inclusión e Igualdad de Oportunidades".

En esta línea, el proceso de reclutamiento y selección de BancoEstado siempre se inicia con una búsqueda interna: nuestros trabajadores y trabajadoras son la primera opción al momento de generarse una vacante. En los últimos años se ha fomentado la movilidad interna como una forma de reconocer el compromiso de nuestros trabajadores y promover su desarrollo. Este esfuerzo se ha sostenido en el tiempo, dando visibilidad a las ofertas laborales en portales internos. **Durante este año la movilidad interna se tradujo en que 1.285 trabajadores cambiaran de puesto,** fueran

promovidos, reconvertidos, trasladados en el marco del programa "Acércate a tu casa" o por otros motivos. En el ámbito específico de las promociones, un 50% de éstas correspondieron a mujeres que pudieron acceder a cargos más altos a través de ascensos o concursos internos.

De forma complementaria, comprendemos la relevancia de incorporar a personas que calcen con nuestra cultura, lo que también refuerza las energías al interior de los equipos para cumplir con los desafíos que nos proponemos. Se aplican pruebas y herramientas previamente definidas por el área de Selección del Banco para evaluar los aspectos técnicos y conductuales de los postulantes. Las distintas etapas del proceso y sus resultados se informan de manera oportuna y clara a quienes participan. Este año, las áreas de Reclutamiento y Selección de BancoEstado utilizaron diversos mecanismos de atracción del talento para cubrir las vacantes que se generan dentro de nuestra institución, como los portales de reclutamiento y selección, las ferias laborales y también el apoyo de consultoras especializadas.



## Desafíos en equidad de género

Nuestra Política de Personas establece el objetivo de lograr un 40% de participación mínima de alguno de los géneros en cada estamento organizacional. En esta línea, uno de los desafíos que identificamos es la representación equilibrada de hombres y mujeres de manera transversal, particularmente en aquellos de mayor responsabilidad. Si bien contamos con una alta participación de mujeres en la Corporación, somos conscientes de que debemos seguir mejorando y potenciando su inclusión en los cargos de mayor responsabilidad.

Actualmente hay dos mujeres miembros del Consejo Directivo nombrados por el Presidente de la República y una nombrada por voto de los trabajadores como Directora Laboral, alcanzando un **43% de presencia femenina en la máxima instancia de la organización.**

Respecto de la plana ejecutiva y gerencial, estamos haciendo esfuerzos para incrementar la participación femenina en ella. Si bien no es un trabajo de corto plazo, entre el 2019 y 2020 en BancoEstado se observa un incremento de la participación de mujeres a nivel de jefes, agentes y supervisores, pasando de un 38% a un 39%.

## Distribución de dotación por género BancoEstado

	2019		2020	
	F	M	F	M
Directores	43%	57%	43%	57%
Ejecutivos	25%	75%	25%	75%
Jefes, Agentes y Supervisores	38%	62%	39%	61%
Trabajadores sin personal a cargo	52%	48%	53%	47%

## Porcentajes mujeres en cada nivel gerencial BancoEstado

	2019	2020
Porcentaje del total de posiciones gerenciales (junior + senior) ocupado por mujeres	26,1%	25,9%
Porcentaje de las posiciones de gerencia junior que son ocupadas por mujeres	26,0%	27,1%
Porcentaje de las posiciones de gerencia senior (hasta dos niveles bajo el CEO) ocupado por mujeres.	26,4%	24,5%
Porcentaje de las posiciones de gerencias generadoras de ingresos que son ocupadas por mujeres	18,2%	17,4%

Indicadores presentes en esta sección:  
[BE30, BE88, BE94, GRI 405-1]

## MENTORÍA MUJER Y LIDERAZGO

La igualdad y equidad de género constituye un foco del programa Empatía Cultura y su eje de Liderazgo. Dentro de él, el programa "Mentoría Mujer y Liderazgo", en curso desde el año 2015, apalanca el incremento de la representación femenina en cargos de mayor responsabilidad, además de contribuir al desarrollo y visibilidad de nuestras mujeres líderes.

En sus cinco años de historia, han participado en el programa más de 100 mujeres líderes, quienes valoran el espacio de encuentro con un mentor o una mentora que ha compartido su experiencia y les ha impulsado a utilizar sus habilidades.

Durante el 2020 dedicamos nuestra gestión a la formación de 27 gerentes y gerentas de la Corporación, preparándolos para asumir este rol y sumarse a los actuales 13 mentores que siguen comprometidos con el programa. El aprendizaje estuvo orientado a conocer herramientas que les facilitarían el ejercicio del rol de mentor(a) y pudieran impulsar a quienes participen del programa el 2021 a un mayor desarrollo.



## Desafíos en inclusión de personas con discapacidad

Con la promulgación de la Ley 21.015 en abril del 2018, que incentiva la contratación de personas con discapacidad en el mundo laboral, iniciamos un trabajo formal como Corporación para abordar los desafíos que esto implica.

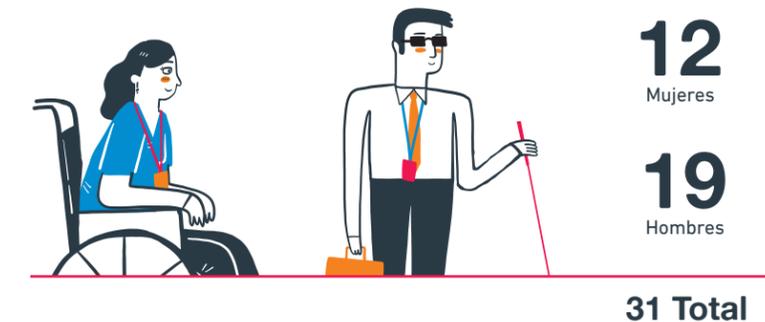
Teniendo en consideración que al momento de incorporar a personas con discapacidad los aspectos culturales juegan un rol clave, diseñamos un proceso de Reclutamiento y Selección Inclusivo que cuenta

con una etapa de sensibilización al equipo especialista de Gestión de Personas, un análisis y levantamiento detallado de las actividades del cargo vacante, la descripción de cada etapa y el entrenamiento en las nuevas formas, contenidos y conocimientos necesarios para realizar este proceso de manera inclusiva. Algunos de los aspectos centrales considerados en el proceso de incorporación de personas con discapacidad:



Los principales factores que han facilitado la incorporación de personas con discapacidad a los equipos son: sensibilización a la discapacidad, involucramiento de toda la línea, perseverancia en el proceso, compromiso de los pares, actitud y disposición del trabajador/a y el involucramiento de áreas relacionadas que aseguran la implementación oportuna de ajustes razonables.

## Dotación trabajadores en Situación de Discapacidad (PsD), BancoEstado.



## Desafíos en inclusión de migrantes

En nuestra disposición a abrir las puertas del Banco a todos quienes quieran trabajar junto a nosotros, hemos continuado implementando programas de inclusión a migrantes. Si bien es cierto que siempre parte de nuestra fuerza laboral ha estado integrada por extranjeros, hemos querido incentivar su incorporación a los equipos como parte de nuestro compromiso con la diversidad.

A su vez, lo anterior hace posible integrarlos a la relación directa con nuestros clientes, como una forma de darles la bienvenida. En particular, contamos con trabajadores haitianos incorporados en nuestras oficinas y en nuestra plataforma de servicio al cliente BancoEstado Contacto 24 hrs., lo que nos permite abordar exitosamente la barrera idiomática.

Del total de nuestros trabajadores, durante el 2020 contamos con 216 trabajadores extranjeros, de los cuales la mayoría proviene de Venezuela, Perú, Colombia, Argentina, Ecuador y España.



Indicadores presentes en esta sección: [BE136, BE95]



# 8.4

## Salud y seguridad de los trabajadores

Para gestionar el cuidado de los trabajadores en el día a día, contamos con un área especializada de prevención de riesgos que diseña planes de acción, supervisa prácticas, procesos, instalaciones y puestos de trabajo para detectar riesgos de salud, evitar accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Como parte central de la gestión en la materia hemos desarrollado el **Sistema de Gestión BancoEstado Control de Riesgos Operacionales (BECRO)**, el cual contempla controles e inspecciones locales. El Sistema de Gestión es auditado una vez al año y, de forma complementaria, el trabajo realizado con la Mutual de Seguridad nos permite fortalecer la capacidad de identificación y seguimiento en distintos territorios.

Durante el 2020, al igual que en años anteriores, no se registran lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias, ni fallecimientos producto de accidentes

laborales. Sin embargo, contamos con 32 casos de dolencias y/o enfermedades laborales, la mayoría de las cuales corresponden a malestares lumbares.

En atención a controlar estos incidentes, una de las principales formas de prevención está en la difusión de información relevante sobre salud y seguridad, sensibilizando a nuestros trabajadores en temas de autocuidado. Para ello, nos apoyamos en mecanismos de comunicación interna, haciendo uso de los canales digitales y también de instancias presenciales a través de capacitaciones y visitas de expertos.

En esta importante tarea contamos con el apoyo de **50 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad a nivel nacional**, los que se reúnen de forma mensual para llevar una agenda con los distintos desafíos que identifican en el trabajo colaborativo entre trabajadores y empresa. A su vez, existen los **Comités de Aplicación de Encuesta de Factores de Riesgos Psicosociales**, los cuales se reúnen de forma periódica cada vez que se aplica la encuesta o es necesario implementar una medida correctiva que atienda a alguno de los temas identificados. Estos incluyen cursos de formación general y de formación especí-

fica sobre riesgos laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro.

Para hacer frente a riesgos importantes para la salud no relacionados directamente con el trabajo, se realizó una campaña sobre Riesgos de Tránsito y Trayecto.

La identificación de riesgos y peligros es levantada principalmente por medio de historial estadístico de lesiones y análisis del puesto de trabajo. Esto nos ha hecho poner especial atención al rol de vigilante privado, que dadas sus funciones incluye riesgo de asalto y agresiones. Las medi-

das tomadas para eliminar dichos peligros y minimizar riesgos se han orientado a la búsqueda de capacitación específica en torno a estos temas y chequeos de control en sucursales, además de la obligatoriedad del uso de chaleco antibalas.

Cursos de formación sobre salud y seguridad en el trabajo		
Uso y Manejo de Extintores	5.000	2
	participantes	horas
Riesgos laborales: Medidas preventivas y control Covid-19	1.800	2
	participantes	horas
Riesgos Específicos Estadios y Balnearios	300	3
	participantes	horas



Indicadores presentes en esta sección:  
[GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-8, GRI 403-9, GRI 403-10]

## Beneficios y bienestar integral

Para BancoEstado el bienestar integral de sus trabajadores es prioridad, y se materializa entregando beneficios y actividades que permitan acompañarlos de manera cercana en las necesidades que se presentan en su quehacer personal, entregando oportunidades para mejorar su calidad de vida.

Contamos con en el **Sistema Integral de Beneficios**, sustentado con aportes del Banco (2,5% sobre la remuneración de cada trabajador) y cotizaciones de los trabajadores (1 % sobre la remuneración o pensión de cada trabajador o jubilado). El alcance de los beneficios es exclusivo para los socios de Bienestar, sean ellos trabajadores activos o trabajadores jubilados.

Entre los aspectos más destacados, los trabajadores de BancoEstado pueden afiliarse voluntariamente a Isapre Fundación, una Isapre (seguro de salud) sin fines de lucro, exclusiva para trabajadores activos y pensionados de BancoEstado, con planes de salud que cuentan con aportes del empleador. Somos la única entidad financiera del país que tiene este servicio de salud, prestaciones que se complementan con un centro médico y dental, además de convenios preferenciales con centros de salud a lo largo de todo Chile.

Todos los beneficios son publicados y difundidos permanentemente a través de noticias, artículos y las plataformas de comunicaciones internas MIBE Intranet y la App MIBE, además de los sitios web de Bienestar, Isapre Fundación, CODEBECH y Sindicato de Trabajadores BancoEstado.

Nuestras políticas contienen las definiciones que aseguran la existencia de condiciones para promover un clima laboral de excelencia, con independencia del cargo, género, edad o procedencia. Contamos con múltiples beneficios que mejoran la calidad de vida personal y familiar y contribuyen a crear un ambiente de respeto y confianza entre los compañeros de trabajo. A continuación, destacaremos los beneficios de mayor relevancia

## PRINCIPALES BENEFICIOS BANCOESTADO

### Parentalidad y cuidado de la familia:

- Pago íntegro de licencias de pre y post natal
- Bono al trabajador por el nacimiento de cada hijo
- Retiro anticipado a trabajadoras embarazadas a partir de la semana 20.
- Sala cuna y jardín infantil propios para trabajadoras de Santiago.
- Bono de jardín infantil para trabajadoras de RM y regiones.
- Ayuda económica para menores que por instrucción médica deben permanecer en el domicilio.
- Permiso administrativo para el funcionario en caso de hospitalización de hijo.



### Equilibrio vida personal y laboral

- "Acércate a tu casa": apoyo en traslado de colaboradores que viven lejos de su lugar de trabajo.
- Flexibilidad de jornada y horarios diferidos
- Permisos preventivos para operar en forma remota: trabajadores en grupos de riesgo por COVID-19
- Trabajo remoto para trabajadores sin atención a clientes



### Educación

- Bono anual por hijo estudiante de colegio.
- Becas para los mejores puntajes en la Prueba de Transición Universitaria (PTU).
- Bono bianual por hijo estudiante universitario.
- Beca Estudios Superiores para los trabajadores con Financiamiento Compartido
- Becas de estudio de Magister en el extranjero
- Beca Post Grado de Excelencia BancoEstado
- Incremento de Beca Estudios para hijos con Discapacidad Certificada



### Recreación, turismo y cultura

- 6 instalaciones en zonas balnearios y campo recreacional
- 2 estadios propios en la Región Metropolitana para eventos y actividades recreacionales
- Acceso a 3 hostales, 2 en RM y uno en Concepción.
- Bono de vacaciones



### Reconocimientos y jubilación responsable

- Premios de incentivo por años de servicio a trabajadores
- Programas de Ahorro para el Retiro.



### Apoyo en momentos difíciles

- Programa BancoEstado te Acompaña (BETA): orientaciones psicológicas a trabajadores.
- Ayudas solidarias: apoyo económico por gastos generados por problemas de salud
- Fondo Solidario para Enfermedades Catastróficas
- Créditos sociales
- Préstamos Activos: destinados a cancelar deudas por gastos de salud, educación, vivienda y para poder cubrir pérdidas de caja.



# 8.5

## El diálogo en la base de nuestras relaciones laborales

En BancoEstado buscamos construir relaciones laborales equilibradas, fomentando espacios de diálogo permanentes, cercanos y constructivos, que permitan avanzar decididamente hacia una mejor integración entre calidad de vida personal y laboral junto con el logro de los objetivos de la organización. Un reflejo de esto es que el 98,2% de los trabajadores de nuestra organización se encuentra sindicalizado.



Una de las formas de mantener un diálogo permanente con nuestros trabajadores es la Agenda Laboral de trabajo con el Sindicato de BancoEstado. Esto nos permite identificar y gestionar un conjunto de temas que involucran a las distintas áreas del Banco, gestionando de forma constructiva proyectos con impacto en los trabajadores, así como resguardar los derechos y deberes que emanan de los acuerdos del Convenio Colectivo. Dicha agenda opera sobre la base de comisiones conformadas tanto por dirigentes sindicales como por ejecutivos representantes de la administración.

Indicadores presentes en esta sección: [BE91, BE92, GRI 102-41]

**Principales cifras de sindicalización en BancoEstado y filiales al cierre del 2020:**  
Porcentaje de sindicalización en corporación BancoEstado 2020.

	% de trabajadores sindicalizados	% de trabajadores no sindicalizados
BancoEstado	98,2%	1,8%
BancoEstado Express	98,9%	1,1%
BEME	95,7%	4,3%
Administradora de Fondos (AGF)	86,8%	13,2%
Corredora de Seguros	85,7%	14,3%
Cobranzas (BECO)	81,3%	18,7%
Corredora de Bolsa	80,4%	19,6%
Centro de Contacto Lota	57,3%	42,7%
CajaVecina		100,0%

### AGENDA LABORAL

La Agenda Laboral se despliega en reuniones mensuales entre nuestro Gerente General Ejecutivo y los directores Nacionales de nuestro Sindicato, además de reuniones de trabajo mensuales junto a la Gerencia de Relaciones Laborales dependiente de la Gerencia de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional y en conjunto con el Sindicato, donde se abordan y escuchan dudas, consultas y sugerencias de nuestros colaboradores y colaboradoras. Por otro lado, trabajamos conjuntamente a través de Comisiones temáticas para abordar 5 ámbitos definidos como prioritarios por contrato colectivo: Modelo de Incentivos, Programa de retiro, Flexibilidad Laboral, Salud y Actividades extraprogramáticas.

Para más información sobre el Sindicato de Trabajadores de BancoEstado, revisar el sitio web: [www.sindicatobancoestado.cl](http://www.sindicatobancoestado.cl)



## Comunicación interna

Para BancoEstado la comunicación es una actividad que contribuye significativamente a la gestión del sentido para cumplir con nuestro rol como banco público. Nos preocupamos de ser consistentes en nuestros mensajes, tanto hacia el interior de la organización como hacia nuestros clientes. Nuestra estrategia de comunicación pone al trabajador como protagonista con información oportuna, transparente, directa y cercana, y se canaliza a través de nuestras plataformas integradas.

Así como nos modernizamos para atender las nuevas necesidades de nuestros clientes, también evolucionamos al interior de la Corporación con el fin de entregar a los trabajadores las herramientas y condiciones necesarias para que se familiaricen y dispongan de todas las ventajas y posibilidades que ofrece este nuevo escenario tecnológico.

Nuestra Intranet es un canal de comunicación dirigido a todos los trabajadores de la Corporación BancoEstado, sin perjuicio de que algunos temas sean esencialmente atingentes para el segmento Banco y otros más bien de alcance corporativo.

La oferta informativa es amplia y abarca el mayor espectro de ámbitos de interés del trabajador. Contiene información corporativa, comercial, laboral, de bienestar y deportiva, con el fin de favorecer la conexión con los intereses de cada trabajador.

MIBE Intranet cuenta con información espejo en la **App MIBE**, donde el trabajador puede acceder a la misma información si tiene

un celular inteligente. Este canal otorga a los trabajadores la posibilidad de solicitar a través de sus teléfonos celulares sus días administrativos, vacaciones, visualizar sus liquidaciones de sueldo, obtener certificado de antigüedad y acceder a cupones de descuentos para diversas actividades. MIBE ha sido diseñada como una aplicación en formato de red social para promover la participación de los trabajadores y abrir un espacio de comunidad donde compartir diversos temas e intereses.



Durante el 2020  
la App MIBE fue  
visitada por **3.113**  
usuarios únicos.

# 8.6

## Formación y desarrollo: Un sello que nos caracteriza

BancoEstado tiene un firme compromiso con el desarrollo y crecimiento laboral de sus trabajadores. A través de ellos podemos cumplir nuestra misión como institución pública al servicio de todos los habitantes del país, por lo que la atracción, desarrollo y retención de talentos son parte de nuestros objetivos estratégicos. Contamos con una amplia oferta de formación que permite adquirir o profundizar competencias, habilidades y conocimientos estratégicos.



### Evaluación de desempeño

El proceso que nos permite evaluar las competencias de los trabajadores y su aporte a la gestión del Banco es el Sistema de Evaluación de Desempeño (SED), donde jefe y trabajador se evalúan mutuamente. A su vez, el proceso considera retroalimentación de las jefaturas a sus colaboradores para que puedan integrar mejoras en su quehacer de un modo efectivo y con su acompañamiento. Estas conversaciones permiten establecer planes de acción para detectar las oportunidades de mejora y reforzar las prácticas positivas.

De esta forma, buscamos crear las condiciones para que nuestros equipos mejoren su desempeño en contextos enriquecedores y desafiantes para su crecimiento profesional. Durante el 2020, del 100%

de la dotación de trabajadores Banco, el universo evaluable fue del 96%. Quienes no participaron corresponden a trabajadores que no estuvieron afectos al proceso por encontrarse con licencias médicas o bien haciendo uso de feriados legales, entre otros motivos. De forma complementaria, la evaluación de liderazgo a ejecutivos abarcó a un 99,4% de los ejecutivos(as) del Banco.

### Formación y desarrollo de capital humano

Con el fin de ampliar las posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional de nuestros trabajadores, es de especial interés para BancoEstado entregar posibilidades de movilidad interna en todas las áreas de la organización. Esto se refleja en que más del 66% de los trabajadores tiene una antigüedad mayor a 11 años.

La tasa de rotación alcanza solo un **3,2%**, mientras el porcentaje de rotación voluntaria es de un **1,8%**.

### RECONOCIMIENTO “LO MEJOR DE TI”

Desde hace más de 10 años BancoEstado celebra y agradece la gestión de sus trabajadores, reconociendo a los que se han destacado por su orientación al cliente, compromiso, liderazgo, excelencia, colaboración y “el mejor trainee del año”. “Lo Mejor de ti” es el lema que refleja este reconocimiento entregado a las y los reconocidos durante estos años.

Este 2020 quisimos dar una señal en sintonía con el tiempo que hemos vivido. El reconocimiento se entregó a equipos destacados, fueran ellos unidades organizacionales formales o se hubieran creado para hacerse cargo de proyectos o desafíos de gestión (contingencia sanitaria, ciberataque o contingencia social, entre otros). Quisimos destacar que en conjunto somos más, llegamos más lejos y logramos lo que nos proponemos: reconocimos a 22 equipos en 3 categorías: Orientación al Cliente, Compromiso y Colaboración; en total, este año reconocimos a casi 1.000 trabajadoras y trabajadores de todas las divisiones del Banco.



Indicadores presentes en esta sección:  
[GRI 404-3, GRI 401-1, BE90]

## Capacitación: La formación de nuestros trabajadores nos hace crecer

Durante el 2020 nuestros trabajadores sumaron en conjunto más de 366 mil horas de capacitación en distintas temáticas, tiempo que fue distribuido equitativamente entre hombres y mujeres, superando ampliamente las casi 265 mil horas alcanzadas el 2019. Más de 2.481 trabajadores mejoraron sus competencias técnicas, participando en diversos programas que incluyen facilidades de formación interna y también co-financiamiento de los programas a los que los trabajadores postulen.

### Capacitación en BancoEstado

	2018	2019	2020
Total de inversión en pesos	\$ 2.157.349.000	\$ 1.850.700.000	\$ 2.098.676.000
Trabajadores capacitados	9.800	10.127	9.847

En un año marcado por la pandemia, uno de los principales focos de nuestra gestión fueron las Empresas de Menor Tamaño, un segmento muy afectado por la baja de la actividad económica. El programa de **Certificación interna para Agentes en Pequeña Empresa** potenció la capacidad de los líderes de las sucursales para atender mayor volumen de clientes y ofrecer soluciones financieras a la Pequeña Empresa.

Por otra parte, este año hemos dado un importante paso para seguir mejorando la experiencia de nuestros clientes en sucursales con la acreditación de la gestión de postventa y los procesos internos por parte de la **Universidad Adolfo Ibáñez (UAI)**, de reconocida trayectoria en el ámbito de los negocios. Cerca de 2.700 trabajadores entre agentes, jefes de atención clientes, asistentes de atención a clientes y cajeros participaron en el **Programa de certificación externa de esta universidad**.

Indicadores presentes en esta sección:  
[BE85, BE86, GRI 404-1, GRI 404-2]

### Principales programas de formación para trabajadores BancoEstado

Programa de Formación	Descripción	Número de trabajadores capacitados	% de beneficiados respecto del total de trabajadores del Banco
<b>Programa de capacitación en habilidades comerciales</b>	Programa dirigido a jefaturas y ejecutivos de negocio que proporciona los conocimientos y habilidades necesarias para cumplir con los objetivos del negocio, especialmente asociadas a los procesos de venta de productos y servicios a nuestros clientes.	2435	24,35%
<b>Certificación interna para Agentes en Pequeña Empresa</b>	Programa de certificación interna cuyo objetivo es preparar a los Agentes en materias técnicas propias del negocio de Pequeña Empresa, de manera tal de entregar una atención integral a nuestros clientes.	194	1,94%
<b>Certificación externa en productos de inversión</b>	Programa de certificación externa ante la Comisión de Acreditación del Mercado de Valores (CAMV) de colaboradores de áreas comerciales de sucursales, cuyo objetivo es proporcionar conocimientos técnicos específicos del área de inversiones con el fin de prestar una asesoría de calidad a nuestros clientes.	3160	31,60%
<b>Certificación externa en conocimientos de postventa</b>	Programa de certificación externa ante la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI), cuyo objetivo es acreditar conocimientos normativos de colaboradores de sucursales en ámbitos de postventa y procesos internos en sucursales.	2691	26,91%
<b>Programa en experiencia de servicio</b>	Programa en alianza con el Centro de Experiencia de Servicio (CES) de la Universidad Adolfo Ibáñez que proporciona los conocimientos necesarios, en formato de charlas, seminarios y talleres para la instalación de una cultura de servicio al cliente. El desafío para el año 2021 es iniciar un diagnóstico y realizar acciones de entrenamiento, de acuerdo con la brecha detectada.	57	0,57%
<b>Becas, diplomas y magíster</b>	Beca de financiamiento para estudios de postítulo de hasta un 50% del total con foco en la actualización de conocimientos del trabajador.	100	1%
<b>Carreras universitarias</b>	Beca de financiamiento para estudios de postítulo de 60% del total con foco en el desarrollo de carrera de los trabajadores.	238	2,40%
<b>Escuela de Formación Bancaria EFOBECH</b>	Escuela de formación interna que contribuye a la nivelación de estudios de los trabajadores con opción de continuidad de estudios superiores en el Instituto Subercaseaux.	393	3,93%
<b>Inducción a BancoEstado</b>	Programa que facilita el proceso de incorporación a BancoEstado entregando a los colaboradores una visión integral de la institución y sus procesos.	329	3,30%



# Estados financieros consolidados:

[GRI 201-1]





## Informe de los Auditores Independientes

*Señores Presidente y Consejeros de  
Banco del Estado de Chile*

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Banco del Estado de Chile y Filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de otros resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

### **Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados**

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

### **Responsabilidad del auditor**

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

### **Opinión**

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Banco del Estado de Chile y Filiales al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.



**Ernesto Guzmán V.**  
KPMG SpA

Santiago, 25 de febrero de 2021

## BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES

Estado de Situación Financiera Consolidado  
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019  
(En millones de pesos - MM\$)

		31.12.2020	31.12.2019
	NOTAS	MM\$	MM\$
<b>ACTIVOS</b>			
Efectivo y depósitos en bancos	5	15.995.857	3.972.444
Operaciones con liquidación en curso	5	174.045	167.010
Instrumentos para negociación	6	1.178.041	1.676.531
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	7	60.401	144.806
Contratos de derivados financieros	8	1.722.258	1.477.626
Adeudado por bancos	9	622.440	457.003
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	10	25.818.727	24.993.590
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	11	4.898.012	7.646.814
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	11	13.812	17.649
Inversiones en sociedades	12	15.486	18.257
Intangibles	13	76.394	136.051
Propiedades, planta y equipo	14	360.268	347.674
Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	14	89.568	98.015
Impuestos corrientes	15	1.341	1.387
Impuestos diferidos	15	1.175.025	992.478
Otros activos	16	917.515	1.207.641
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>53.119.190</b>	<b>43.354.976</b>
<b>PASIVOS</b>			
Depósitos y otras obligaciones a la vista	17	16.938.302	10.618.977
Operaciones con liquidación en curso	5	768.319	126.169
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	7	824.293	924.775
Depósitos y otras captaciones a plazo	17	16.219.011	16.428.458
Contratos de derivados financieros	8	1.777.361	1.324.832
Obligaciones con bancos	18	3.593.925	1.744.835
Instrumentos de deuda emitidos	19	9.006.330	8.363.934
Otras obligaciones financieras	19	48.635	25.562
Obligaciones por contratos de arrendamiento	14	76.813	84.260
Impuestos corrientes	15	244.756	202.536
Impuestos diferidos	15	151	-
Provisiones	20	883.297	880.466
Otros pasivos	21	718.902	818.364
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>51.100.095</b>	<b>41.543.168</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
<b>De los propietarios del Banco:</b>			
Capital	23	970.337	776.207
Reservas		1.069.522	1.071.435
Cuentas de valoración		(27.895)	(44.845)
<b>Utilidades retenidas:</b>			
Utilidad del ejercicio	23	141.714	167.019
Menos: Provisión distribución de utilidad a beneficio fiscal		(141.714)	(167.019)
Total patrimonio de los propietarios del Banco		2.011.964	1.802.797
Interés no controlador	23	7.131	9.011
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>2.019.095</b>	<b>1.811.808</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		<b>53.119.190</b>	<b>43.354.976</b>

## BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES

Estado de Situación Financiera Consolidado  
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019  
(En millones de pesos - MM\$)

		31.12.2020	31.12.2019
	NOTAS	MM\$	MM\$
Ingresos por intereses y reajustes	24	1.821.546	2.062.291
Gastos por intereses y reajustes	24	(705.040)	(942.285)
<b>Ingreso neto por intereses y reajustes</b>		<b>1.116.506</b>	<b>1.120.006</b>
Ingresos por comisiones	25	548.778	527.308
Gastos por comisiones	25	(207.741)	(196.151)
<b>Ingreso neto por comisiones</b>		<b>341.037</b>	<b>331.157</b>
Utilidad neta de operaciones financieras	26	72.604	149.506
Utilidad (pérdida) de cambio neta	27	69.798	(3.323)
Otros ingresos operacionales	32	25.181	17.018
<b>Total ingresos operacionales</b>		<b>1.625.126</b>	<b>1.614.364</b>
Provisiones por riesgo de crédito	28	(369.601)	(320.396)
<b>INGRESO OPERACIONAL NETO</b>		<b>1.255.525</b>	<b>1.293.968</b>
Remuneraciones y gastos del personal	29	(458.668)	(460.007)
Gastos de administración	30	(266.948)	(258.685)
Depreciaciones y amortizaciones	31	(134.421)	(134.436)
Deterioros	31	-	-
Otros gastos operacionales	32	(81.382)	(80.838)
<b>Total gastos operacionales</b>		<b>(941.419)</b>	<b>(933.966)</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>		<b>314.106</b>	<b>360.002</b>
Resultado por inversiones en sociedades	12	(2.093)	2.041
<b>Resultado antes de impuesto a la renta</b>		<b>312.013</b>	<b>362.043</b>
Impuesto a la renta	15	(157.735)	(179.708)
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>		<b>154.278</b>	<b>182.335</b>
<b>Atribuible a:</b>			
Propietarios del Banco		141.714	167.019
Interés no controlador	23	12.564	15.316
		<b>154.278</b>	<b>182.335</b>

**BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES**

Estado de Situación Financiera Consolidado

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2020	31.12.2019
NOTAS	MM\$	MM\$
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>	<b>154.278</b>	<b>182.335</b>
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		
Utilidad neta por valoración de instrumentos de inversión disponibles para la venta	3.880	6.899
Utilidad (pérdida) por diferencias de conversión	1.132	(2.133)
Utilidad (pérdida) neta de derivados de cobertura de flujos de efectivo	40.673	(45.359)
<b>Subtotal otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio antes de impuesto</b>	<b>45.685</b>	<b>(40.593)</b>
Impuesto a la renta e impuesto diferido relativo a componentes de otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio	(28.735)	25.050
<b>Total otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio</b>	<b>16.950</b>	<b>(15.543)</b>
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		
Resultados actuariales por planes de beneficios al personal	(5.804)	(12.714)
<b>Subtotal otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio antes de impuesto</b>	<b>(5.804)</b>	<b>(12.714)</b>
Impuesto diferido relativo a componentes de otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio	3.891	8.264
<b>Total otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio</b>	<b>(1.913)</b>	<b>(4.450)</b>
<b>TOTAL OTROS RESULTADOS INTEGRALES</b>	<b>15.037</b>	<b>(19.993)</b>
<b>UTILIDAD INTEGRAL CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>	<b>169.315</b>	<b>162.342</b>
Atribuible a:		
Propietarios del Banco	156.751	147.026
Interés no controlador	12.564	15.316
	<u>169.315</u>	<u>162.342</u>

**BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES**  
Estado de Situación Financiera Consolidado  
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019  
(En millones de pesos - MM\$)

	Cuentas de valoración										Total Patrimonio MMS		
	Capital MMS	Otras reservas no provenientes de utilidades de utilidades MMS	Reservas provenientes de utilidades MMS	Instrumentos de inversión disponible para la venta MMS	Coberturas de flujos de efectivo MMS	Diferencia de conversión MMS	Impuesto a la renta e impuesto diferido MMS	Utilidad retenida del ejercicio anterior MMS	Utilidad del ejercicio MMS	Provisión de distribución de utilidad a beneficio fiscal MMS		Total patrimonio de los propietarios del Banco MMS	
Saldo inicial	574.632	(2.161)	1.078.046	1.443	(81.278)	(1.411)	51.944	-	165.951	(82.976)	1.704.190	9.394	1.713.584
Traspasos	-	-	165.951	-	-	-	-	-	(165.951)	-	-	-	-
Dividendos pagados	-	-	(165.951)	-	-	-	-	-	-	-	(165.951)	(6.074)	(172.025)
Aporte de Capital	201.575	-	-	-	-	-	-	-	-	-	201.575	-	201.575
Utilidad neta por valoración de instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	-	-	6.899	-	-	(4.433)	-	-	-	2.466	-	2.466
Utilidad (pérdida) neta de derivados de cobertura de flujos de efectivo	-	-	-	-	(45.359)	-	29.483	-	-	-	(15.876)	-	(15.876)
Utilidad (pérdida) por diferencias de conversión	-	-	-	-	-	(2.133)	-	-	-	-	(2.133)	-	(2.133)
Ajuste por planes de beneficios al personal	-	(4.450)	-	-	-	-	-	-	-	-	(4.450)	10	(4.440)
Provisión para distribución de utilidad mínima a beneficio fiscal	-	-	-	-	-	-	-	-	(84.043)	(84.043)	(84.043)	(9.635)	(93.678)
Utilidad del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	167.019	-	-	167.019	15.316	182.335
<b>Saldo al 31.12.2019</b>	<b>776.207</b>	<b>(6.611)</b>	<b>1.078.046</b>	<b>8.342</b>	<b>(126.637)</b>	<b>(3.544)</b>	<b>76.994</b>	<b>-</b>	<b>167.019</b>	<b>(167.019)</b>	<b>1.802.797</b>	<b>9.011</b>	<b>1.811.808</b>
Saldo inicial	776.207	(6.611)	1.078.046	8.342	(126.637)	(3.544)	76.994	-	167.019	(167.019)	1.802.797	9.011	1.811.808
Traspasos	-	-	167.019	-	-	-	-	-	(167.019)	-	-	-	-
Dividendos pagados	-	-	(167.019)	-	-	-	-	-	-	-	(167.019)	(5.933)	(172.952)
Aporte de capital	194.130	-	-	-	-	-	-	-	-	-	194.130	-	194.130
Compra participación interés no controlador	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(520)	(520)
Utilidad neta por valoración de instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	-	-	3.880	-	-	(2.297)	-	-	-	1.583	-	1.583
Utilidad (pérdida) neta de derivados de cobertura de flujos de efectivo	-	-	-	-	40.673	-	(26.438)	-	-	-	14.235	-	14.235
Utilidad (pérdida) por diferencias de conversión	-	-	-	-	-	1.132	-	-	-	-	1.132	-	1.132
Ajuste por planes de beneficios al personal	-	(1.913)	-	-	-	-	-	-	-	-	(1.913)	-	(1.913)
Provisión para distribución de utilidad mínima a beneficio fiscal	-	-	-	-	-	-	-	-	25.305	25.305	(25.305)	(7.991)	17.314
Utilidad del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	141.714	-	-	141.714	12.564	154.278
<b>Saldo al 31.12.2020</b>	<b>970.337</b>	<b>(8.524)</b>	<b>1.078.046</b>	<b>12.222</b>	<b>(85.964)</b>	<b>(2.412)</b>	<b>48.259</b>	<b>-</b>	<b>141.714</b>	<b>(141.714)</b>	<b>2.011.964</b>	<b>7.131</b>	<b>2.019.095</b>

**BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES**

Estado de Situación Financiera Consolidado  
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019  
(En millones de pesos - MM\$)

		31.12.2020	31.12.2019
	NOTAS	MM\$	MM\$
<b>FLUJOS ORIGINADOS (UTILIZADOS) POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN:</b>			
Utilidad consolidada del ejercicio		154.278	182.335
<b>Cargos (abonos) a resultado que no representan flujos de efectivo:</b>			
Depreciaciones y amortizaciones	31	134.421	134.436
Deterioro de activos		-	-
Provisiones por riesgos de crédito		440.212	396.482
Ajuste a valor de mercado inversiones no permanentes		299.116	(209.280)
Pérdida (utilidad) por inversiones en sociedades	12	2.093	(2.041)
Utilidad neta en venta de bienes recibidos en pago		(3.177)	(2.977)
Pérdida (utilidad) neta en venta de propiedades, planta y equipo		17	(1.065)
Castigos de bienes recibidos en pago	32	2.357	3.055
Otros cargos que no representan flujos de efectivo		139.921	86.008
Variación neta de intereses y reajustes devengados sobre activos y pasivos		(73.698)	(109.438)
<b>Cambios en activos y pasivos que afectan al flujo operacional:</b>			
Disminución de inversiones para negociación		400.041	1.618.414
Aumento en colocaciones		(1.194.738)	(1.634.537)
Disminución (aumento) de inversiones hasta el vencimiento y disponible para la venta		301.853	(2.073.974)
(Aumento) disminución en otras operaciones de crédito		(165.437)	171.905
Aumento de acreedores en cuentas corrientes		379.222	836.612
Aumento (disminución) de depósitos y captaciones		5.119.217	(427.522)
Aumento (disminución) de otras obligaciones a la vista o a plazo		611.439	(49.440)
(Disminución) aumento de otras obligaciones por intermediación de documentos		(100.482)	103.926
Disminución en obligaciones de letras de crédito		(73.922)	(54.102)
Aumento (disminución) de préstamos obtenidos de bancos del país		1.594	(1.900)
(Disminución) aumento de préstamos obtenidos de bancos del exterior		(1.180.230)	438.832
Aumento de préstamos obtenidos del Banco Central		3.027.726	-
Disminución de otros activos y otros pasivos		(479.590)	(594.533)
Intereses y reajustes percibidos		1.732.106	1.940.978
Intereses y reajustes pagados		(689.297)	(930.409)
Pago de arriendos de corto plazo	14	(1.541)	(1.936)
Pago de intereses por arriendos	14	(1.878)	(1.773)
Pago de impuesto a las ganancias		(308.293)	(127.901)
<b>Total flujos originados (utilizados) en actividades de la operación</b>		<b>8.473.330</b>	<b>(309.845)</b>

**BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES**

Estado de Situación Financiera Consolidado  
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019  
(En millones de pesos - MM\$)

		31.12.2020	31.12.2019
	NOTAS	MM\$	MM\$
<b>FLUJOS ORIGINADOS (UTILIZADOS) POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>			
Adquisición de propiedades, planta y equipo, y activos intangibles		(85.591)	(70.935)
Enajenación de propiedades, planta y equipo, y activos intangibles		-	369
Inversiones en sociedades	12	-	(338)
Dividendos recibidos de inversiones en sociedades		745	467
Venta de bienes recibidos en pago adjudicados		6.792	7.063
<b>Total flujos utilizados en actividades de inversión</b>		<b>(78.054)</b>	<b>(63.374)</b>
<b>FLUJOS ORIGINADOS (UTILIZADOS) POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:</b>			
Aumento de Capital	23	194.130	201.575
Colocación de bonos	19	3.136.420	1.139.133
Vencimiento de bonos	19	(2.696.897)	(338.133)
Pago de utilidades del ejercicio anterior a beneficio fiscal	23	(167.019)	(165.951)
Pago de dividendos interés no controlador		(13.483)	(13.492)
Pago de capital por arriendos		(10.864)	(10.166)
<b>Total flujos originados en actividades de financiamiento</b>		<b>442.287</b>	<b>812.966</b>
<b>VARIACIÓN NETA DEL PERIODO DEL EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE</b>		<b>8.837.563</b>	<b>439.747</b>
<b>Variación de tipo de cambio</b>		<b>8.314</b>	<b>10.499</b>
SALDO INICIAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE	5	7.285.100	6.834.854
<b>SALDO FINAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE</b>	<b>5</b>	<b>16.130.977</b>	<b>7.285.100</b>



BancoEstado

Bienvenidos  
micro y  
pequeños  
empresarios.



Anexos

# Anexo 1:

## Enfoques de gestión

### Tema Material: Privacidad de Información del Cliente

#### Descripción tema

Riesgos relacionados al uso de información personal del cliente: fuga de datos, uso indebido o acceso no autorizado. Incluye también la claridad y transparencia con que se informa al cliente cómo y para qué se recolectan sus datos.

#### Por qué es relevante

La relación con nuestros clientes se basa en la confianza que ellos tienen y en la garantía que protegeremos sus datos en todas las transacciones que realicen. Es nuestra responsabilidad la administración cuidadosa de los datos de todas las personas que usan nuestros servicios, considerando desde su información personal, hasta aquella que se genera con motivo de los servicios que prestamos.

#### Cómo se gestiona

Contamos con la Unidad de Cumplimiento Normativo que se encarga de implementar medidas para responder a las normas relacionadas con la privacidad de la información. De forma complementaria, se capacita a nuestros colaboradores en secreto y reserva bancaria, de acuerdo con lo exigido por la Ley General de Bancos y la Ley 19.628 que regula la protección de la vida privada y el tratamiento de los datos personales.

Disponemos de sistemas de seguridad de la información robustos y diversas iniciativas que nos permiten enfrentar las amenazas relacionadas con la integridad, pérdida de confidencialidad y disponibilidad de la información del banco y sus clientes.

#### Cobertura

Clientes de todos los segmentos: personas, banca corporativa, grandes empresas y banca institucional.

#### Aporte a los ODS:



#### Evaluación

Principales cifras al cierre de 2020:

- 6 millones de transacciones en sucursales
- 9.7 millones de clientes digitales
- Cero sanciones o multas por concepto de fugas, robos o pérdida de datos de clientes.
- 39 reclamos relacionados con el secreto bancario. 32 de ellos provenientes de terceros y 7 de ellos de organismos reguladores. Todos fueron gestionados y subsanados.

### Tema Material: Seguridad de la Información y Ciberseguridad

#### Descripción tema

Riesgos por fallas técnicas, errores humanos, desastres naturales o ataques terroristas; y planes de contingencia para garantizar la continuidad operacional del Banco y proteger su reputación.

#### Por qué es relevante

La velocidad de los cambios tecnológicos aumenta los riesgos de seguridad informática, y por ende, la continuidad operacional del banco. La gran cantidad de transacciones diarias, junto al volumen de datos de clientes, es un atractivo para los ciberdelinquentes, quienes no sólo poseen los recursos para efectuar ataques, sino que también innovan constantemente en sus técnicas y mecanismos de amenaza.

De allí que la actualización constante de protocolos, pruebas y medidas de seguridad sea esencial para detectar y enfrentar estos riesgos de forma temprana.

#### Cómo se gestiona

Política Corporativa de Administración del Riesgo Operacional y Tecnológico, junto a las regulaciones de Seguridad de Información y Ciberseguridad constituyen el marco normativo para identificar, medir, evaluar, controlar y mitigar los riesgos operativos y tecnológicos.

Entre nuestros planes preventivos y planes de acción ante posibles ataques y procedimientos para garantizar la seguridad de la información, podemos mencionar:

- Auditorías externas a los sistemas de ciberseguridad
- Simulaciones de hackeo o análisis de vulnerabilidad

Programa de conciencia y educación de ciberseguridad que considera:

- Ejercicios de Ethical Phishing

- Difusiones a través de MIBE / Intranet
- Campañas de screen savers
- E – Learning
- Charlas

Casilla de reporte para que los colaboradores reporten amenazas: [ciberinteligencia@bancoestado.cl](mailto:ciberinteligencia@bancoestado.cl)  
Comité de Ciberseguridad y Comité de Emergencias

#### Cobertura

Clientes de todos los segmentos: personas, banca corporativa, grandes empresas y banca institucional.

#### Aporte a los ODS:



#### Evaluación

Principales cifras al cierre de 2020:

- 6 millones de transacciones en sucursales
- 9.7 millones de clientes digitales
- Cero multas o sanciones relativas a ciberseguridad
- Amenaza de software malicioso que obligo a detener las operaciones

Indicadores presentes:  
[GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3]

## Tema Material: Gestión de Riesgos Operacionales

### Descripción tema

Gestionar los riesgos operacionales para asegurar la cadena de pagos, especialmente ante los desastres o imprevistos que suelen afectar a Chile y en un entorno externo cambiante e impredecible.

### Por qué es relevante

Un creciente número de clientes y transacciones a lo largo de todo el país, en contextos donde muchas veces somos el único banco, implica una gestión oportuna de eventos y situaciones que puedan poner en riesgo la continuidad y la seguridad operacional de nuestros servicios dado su alcance y relevancia para todos nuestros clientes.

### Cómo se gestiona

Contamos con una infraestructura de seguridad de última generación y un análisis para valorar los puntos críticos de cada proceso.

Hemos implementado un Plan educativo que incluye el área de seguridad, en el cual son obligatorios los cursos de E-Learning "Conceptos Avanzados de Riesgo Operacional y Tecnológico" y el curso "Conceptos Básicos de Seguridad de la Información". Este plan también incluye ejercicios para probar la preparación del personal del Banco y filiales para enfrentar ataques de phishing. El personal que gestiona los riesgos Operativos y Tecnológicos ha realizado diferentes cursos tales como Seguridad Lógica en ATM, Lead Cybersecurity Manager ISO 27032, ISO31000 Risk Manager, ISO27005 Risk Manager, Métricas de Seguridad de la Información e ISO22301 Continuidad del Negocio.

### Cobertura

Clientes de todos los segmentos: personas, banca corporativa, grandes empresas y banca institucional.

### Aporte a los ODS



### Evaluación

- 71 incidentes de la infraestructura de TI y todos fueron gestionados oportunamente.

## Tema Material: Conducta Ética de Colaboradores

### Descripción tema

Riesgos y oportunidades para fomentar un desempeño ético, incluyendo el modelo de prevención de delitos (fraude, corrupción, soborno), lo que resulta de especial importancia en un banco público.

### Por qué es relevante

La gestión de la ética y la probidad son de suma importancia para garantizar el adecuado funcionamiento de nuestra institución e incrementar y preservar el valor de la empresa. Los *stakeholders* buscan organizaciones confiables donde sus líderes y colaboradores mantengan los más altos estándares de integridad y transparencia en todo lo que hacen.

### Cómo se gestiona

Este tema material es gestionado desde la Dirección de Cumplimiento, en conjunto con el Comité de Ética, y el Comité de Cumplimiento y Conducta. Se apoyan en diversos instrumentos y normativas para asegurar un adecuado tratamiento:

- Manual de Ética que entrega directrices respecto a las conductas y buenas prácticas en línea con los valores centrales de la organización
- Modelo de Prevención de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas certificado en el contexto de la Ley 20.393
- Canales para resolución de consultas y denuncias

Adicionalmente se promueve la ética e integración de valores institucionales a través de múltiples capacitaciones en temas de Libre Competencia, Lavado de Activos, Ética y Cumplimiento y Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393) se realizaron en formato e-learning.

### Cobertura

Colaboradores de BancoEstado y filiales.

### Aporte a los ODS:



### Evaluación

- 9886 funcionarios fueron informados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.
- No se recibieron demandas ni denuncias por prácticas monopólicas o contra la libre competencia
- Denuncias recibidas a través de canales:
  - Acoso sexual 6
  - Acoso laboral 14
  - Lavado de activos 114
- Capacitaciones en E-learning
- 2770 personas capacitadas sobre lavado de dinero
- 8241 personas capacitadas en Ética y Cumplimiento – Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393)

## Tema Material: Innovación Abierta y Tecnología

### Descripción tema

Inversión en nuevas tecnologías, desarrollar una mayor capacidad de innovación, adoptar una actitud participativa y abierta al cambio, fomentar modelos de co-creación y lograr una efectiva colaboración con nuevos actores de la industria.

### Por qué es relevante

Un mundo cada vez más conectado y automatizado en constante transformación digital, implica clientes más informados que exigen soluciones rápidas y adaptadas a sus realidades. Para responder a esto, se hace necesaria la innovación y adaptación tecnológica para garantizar la excelencia en el servicio, el crecimiento del negocio y la satisfacción del cliente.

### Cómo se gestiona

Desde la Gerencia de División Operaciones y Tecnología se gestiona la plataforma tecnológica que soporta las operaciones del banco y los proyectos de transformación digital que impactan en la experiencia del cliente. Todo esto se complementa con un Plan de Continuidad Operacional que entrega las orientaciones para abordar la correcta operación del banco.

### Cobertura

Clientes de todos los segmentos: personas, banca corporativa, grandes empresas y banca institucional.

### Aporte a los ODS



### Evaluación

- 6 millones de transacciones en sucursales
- 9.7 millones de clientes digitales
- Iniciativas de conexión entre nuestros microempresarios
  - 807.514 clientes gestionados con Compraquí QR
  - Más de 22.000 emprendedores registrados en MercadoAquí
  - Plataforma Mundo Verde
  - Lanzamiento del espacio colaborativo Creceaquí

## Tema Material: Inclusión Financiera EMTs

### Descripción tema

Rol del banco en la entrega de servicios y productos orientados a favorecer el desarrollo de las EMTs, dado su rol clave en la economía y empleo del país.

### Por qué es relevante

Las Empresas de Menor Tamaño (EMT) son esenciales en la dinamización de la economía, el empleo, la innovación e impactan en una mejor calidad de vida de las personas. Por eso, nuestro apoyo a su crecimiento y consolidación se traduce en un aporte importante al desarrollo del país.

Enfocamos nuestro trabajo en ofrecer productos financieros adaptados a sus necesidades, prestando asesoría oportuna a micro y pequeñas empresas en todo el territorio nacional, promoviendo así una cultura de emprendimiento y fomentando la creación de empresas y la generación de empleo.

### Cómo se gestiona

La gestión de este tema considera el trabajo con nuestros clientes de micro, pequeña y mediana empresa, a través de las siguientes iniciativas:

- Atención a través de la filial BancoEstado Microempresas (BEME)
- Cuenta Emprendedor, dirigida a Personas Jurídicas con o sin fines de lucro, recién creadas o en etapa de crecimiento.
- Entrega de créditos Fogape
- Implementación de programa Emprende
- Academia Emprende, un espacio digital de capacitación para emprendedores y emprendedoras
- Programas Iniciativas de conexión entre nuestros microempresarios, la innovación y tecnología (Crece Aquí, Mercado Aquí) e iniciativas de apoyo al emprendimiento femenino (Programa Crece Mujer, Plataforma Web, Premio Crece Mujer)
- Programa Mil Mentorías

### Cobertura

Clientes empresas del segmento Empresas de Menor Tamaño, que abarca micro, pequeñas y medianas empresas. De especial interés en entregar oportunidades de financiamiento y asesoría a aquellas lideradas por mujeres, en todo Chile.

### Aporte a los ODS



### Evaluación

- 841.500 clientes EMT
- 774.570 clientes microempresas
- 169.735 cuentas Emprendedor
- 66.932 clientes pequeñas empresas
- 156.241 créditos Fogape, 98% de ellos a micro y pequeñas empresas
- 126.693 emprendedores registrados en el Programa Emprende
- 301.413 socias de CreceMujer
- 2.790.452 visitas a la plataforma y comunidad web Crece Mujer
- 23.515 postulaciones de emprendedoras de todo el país al Premio Crece Mujer
- 195 emprendedores atendidos en Creceaquí
- 1 millón de visitas mensuales a MercadoAquí para un total de 10 MM de visitas a cierre de año.
- Más de 22.000 emprendedores registrados en MercadoAquí

## Tema Material: Cercanía y Accesibilidad para las Personas

### Descripción tema

Mejorar la calidad de vida de las personas a través de la entrega de servicios financieros a todos quienes lo necesiten, con especial foco en servir a los grupos de personas más vulnerables y desatendidos, ofreciéndoles un abanico mayor y mejor de productos y servicios bancarios.

### Por qué es relevante

Nuestro trabajo se centra en acompañar a todas las personas y empresas del país a través de soluciones financieras accesibles para que puedan lograr sus proyectos de vida. Nuestra institución está para atender a todos los chilenos sin distinción, en cualquier parte del país, incluso en las comunas más remotas a través de nuestra amplia red de atención.

En nuestro banco diseñamos productos adaptados a las necesidades de los clientes, en especial los más vulnerables y aquellos que no son atendidos por otras instituciones.

### Cómo se gestiona

Estamos presentes en todo el país a través de una amplia cobertura geográfica y una diversidad de puntos de atención y servicios que satisfacen las necesidades de todos los segmentos.

Contamos con distintos canales de atención:

- Red Nacional de Sucursales
- CajaVecina
- BancoExpress
- Banca Digital (Banca en Línea y App Móvil)
- Buses de Atención Móvil
- Compraaquí QR

Productos que impactan en la inclusión como la CuentaRUT Contamos con un Programa de Atención Universal

### Cobertura

Estamos presentes en todo Chile, atendiendo a todas las personas de todos los segmentos.

### Aporte a los ODS



### Evaluación

- 12.971.586 de CuentaRUT
- 1.060.298 aperturas de CuentaRUT en 2020.
- 31.405 puntos de atención CajaVecina.
- Sucursales universales en 167 BancoEstado y 9 BancoEstado Express desplegadas en todo Chile
- 1.060.298 nuevos clientes inmigrantes.
- 401 sucursales en todo Chile

## Tema Material: Formación y Capacitación de Colaboradores

### Descripción tema

Asegurar que los colaboradores del Banco alcanzan su máximo potencial, siendo capaces de adaptarse a la rápida evolución de una industria centrada en el servicio.

### Por qué es relevante

Nuestro banco tiene un sólido compromiso con los trabajadores ya que son el pilar fundamental para lograr nuestra misión como institución pública al servicio de todos los chilenos.

La atracción, desarrollo y retención de talento forma parte de nuestros objetivos estratégicos y para su cumplimiento contamos con una amplia oferta de formación que permite fortalecer las competencias, habilidades y conocimientos estratégicos en nuestros equipos, además de fomentar su crecimiento y proyección profesional.

### Cómo se gestiona

Desde la Dirección de Personas, se implementan las siguientes iniciativas:

- Sistema de Evaluación de Desempeño (SED)
- Programa de capacitación en habilidades comerciales
- Certificación interna para Agentes en Pequeña Empresa
- Certificación externa en productos de inversión
- Certificación externa en conocimientos de postventa
- Programa en experiencia de servicio
- Escuela de Formación Bancaria EFOBECH
- Inducción a BancoEstado
- Co-financiamiento de los programas a los que los trabajadores postulan.

### Cobertura

El impacto se ubica en nuestros casi 15 mil trabajadores de BancoEstado y empresas filiales, distribuidos en todas las regiones del país.

### Aporte a los ODS



### Evaluación

- 100% de la dotación de trabajadores del banco, participó en la evaluación de desempeño.
- 366 mil horas de capacitación
- Más de 2.481 trabajadores mejoraron sus competencias técnicas
- \$ 2.098.676.000 invertidos en capacitación

# Anexo 2:

## Tabla de indicadores Global Reporting Initiative (GRI)

[GRI 102-55]

CÓDIGO	Indicador	Ubicación/Comentario	Página
BE1	Organigrama	Capítulo 2/ 2.1 Gobierno corporativo	64
BE2	Reconocimientos	Capítulo 1/ 1.9 Un banco reconocido	48
BE3	Descripción, cifras clave e hitos relevantes filiales	Capítulo 2/ 2.2 Nuestras filiales: múltiples caminos para desplegar nuestro rol	67
BE4	Total de incidentes vinculados a ciberseguridad	Capítulo 2/ 2.3 Gestión de riesgos	80
BE5	Descripción de avances en ciberseguridad	Capítulo 2/ 2.3 Gestión de riesgos	80
BE6	Total de clientes personas	Capítulo 3/ 3.2 Nuestros clientes, un panorama al 2020	100
BE7	Total de clientes empresas	Capítulo 3/ 3.2 Nuestros clientes, un panorama al 2021	100
BE8	Total clientes CuentaRUT	Capítulo 3/ 3.2 Nuestros clientes, un panorama al 2022	100
BE9	Nuevas aperturas CuentaRUT	Capítulo 3/ 3.2 Nuestros clientes, un panorama al 2023	100
BE10	Mapa de red de atención	Capítulo 5 / 5.1 Cobertura territorial: diversidad de formas para llegar a cada rincón del país	143
BE11	Total de sucursales	Capítulo 5 / 5.1 Cobertura territorial: diversidad de formas para llegar a cada rincón del país	143
BE12	Nuevas sucursales aperturadas	Capítulo 5 / 5.1 Cobertura territorial: diversidad de formas para llegar a cada rincón del país	143
BE13	Cifra y % del total de sucursales donde son el único banco	Capítulo 5 / 5.1 Cobertura territorial: diversidad de formas para llegar a cada rincón del país	142
BE14	Total sucursales CajaVecina	Capítulo 5 / 5.1 Cobertura territorial: diversidad de formas para llegar a cada rincón del país	143
BE15	Nuevas CajaVecina aperturadas	Capítulo 5 / 5.1 Cobertura territorial: diversidad de formas para llegar a cada rincón del país	145
BE16	Total sucursales CajaVecina en formatos distintos (lancha, ruca, muni, etc)	Capítulo 5 / 5.1 Cobertura territorial: diversidad de formas para llegar a cada rincón del país	145
BE17	Total sucursales BancoEstado Express	Capítulo 5 / 5.1 Cobertura territorial: diversidad de formas para llegar a cada rincón del país	149
BE18	Nuevos BancoEstado Express aperturadas	Capítulo 5 / 5.1 Cobertura territorial: diversidad de formas para llegar a cada rincón del país	149

CÓDIGO	Indicador	Ubicación/Comentario	Página
BE19	Total transacciones en BancoEstado Express	Capítulo 5 / 5.1 Cobertura territorial: diversidad de formas para llegar a cada rincón del país	149
BE20	Total de comercios con Compraquí QR	Capítulo 5 / 5.1 Cobertura territorial: diversidad de formas para llegar a cada rincón del país	146
BE21	% de comunas cubiertas con Compraquí QR	Capítulo 5 / 5.1 Cobertura territorial: diversidad de formas para llegar a cada rincón del país	146
BE22	Total pagos recibidos con Compraquí QR	Capítulo 5 / 5.1 Cobertura territorial: diversidad de formas para llegar a cada rincón del país	146
BE23	Monto total en transacciones con Compraquí QR	Capítulo 5 / 5.1 Cobertura territorial: diversidad de formas para llegar a cada rincón del país	146
BE24	Total cajeros automáticos	Capítulo 5 / 5.1 Cobertura territorial: diversidad de formas para llegar a cada rincón del país	143
BE25	Nº de denuncias recibidas por acoso sexual y acoso laboral	Capítulo 2 / 2.5. Gestión de la ética institucional	88
BE26	Datos compliance	Capítulo 2 / 2.4 Protección de la información y privacidad de nuestros clientes	85
BE27	Total de denuncias éticas	Capítulo 2 / 2.5. Gestión de la ética institucional	88
BE28	Tema más denunciado	Capítulo 2 / 2.5. Gestión de la ética institucional	88
BE29	Código de Conducta (temas, cobertura, capacitación a colaboradores)	Capítulo 2 / 2.5. Gestión de la ética institucional	86
BE30	Política pública sobre diversidad en la junta directiva	Capítulo 8 / 8.3 Inclusión laboral y equidad de género	211
BE33	Personas, departamentos y comités responsables por la gestión, monitoreo y reporte.	Capítulo 2 / 2.1 Gobierno corporativo	60
BE34	Riesgos emergentes a largo plazo (3 a 5 años) que puedan impactar en el negocio y acciones para mitigarlos. (Al menos 2 riesgos)	Capítulo 2 / 2.3 Gestión de riesgos	82
BE36	Pagos de IPS	Capítulo 3 / 3.1 Nuestros clientes, un panorama al 2020	103
BE37	Total pago de bonos COVID	Capítulo 3 / 3.1 Nuestros clientes, un panorama al 2021	18
BE38	Total de préstamos FOGAPE	Capítulo 1 / 1.3 Oportunidad y sentido de urgencia en un año de pandemia	23
BE39	Productos financieros verdes (para personas y empresas)	Capítulo 7 / 7.2 Finanzas sostenibles	186
BE40	Total de productos financieros verdes vendidos	Capítulo 7 / 7.2 Finanzas sostenibles	186
BE41	Total de ecoviviendas financiadas	Capítulo 7 / 7.2 Finanzas sostenibles	186

CÓDIGO	Indicador	Ubicación/Comentario	Página
BE42	Monto recibido en la capitalización	Capítulo 1 / 1.3 Oportunidad y sentido de urgencia en un año de pandemia	25
BE43	Rentabilidad	Capítulo 3 / 3.3 Resultados financieros	109
BE44	Eficiencia	Capítulo 3 / 3.3 Resultados financieros	110
BE45	Crecimiento en colocaciones (totales y desglose)	Capítulo 3 / 3.3 Resultados financieros	105
BE46	Utilidad antes e impuestos	Capítulo 3 / 3.3 Resultados financieros	108
BE47	Pagos al Fisco	Capítulo 3 / 3.3 Resultados financieros	108
BE48	Aportes desde el Estado por concepto de subsidios y otros similares	Capítulo 1 / 1.3 Oportunidad y sentido de urgencia en un año de pandemia	19
BE49	Participación de mercado	Capítulo 3 / 3.3 Resultados financieros	104
BE50	Resultados x segmentos grandes (grandes empresas, banca corporativa y banca institucional)	Capítulo 6 / 6.4 Grandes Empresas	174
BE51	Resultados clientes personas (cta corriente, tarjetas de crédito, chequera, créditos de consumo, créditos educación superior)	Capítulo 3/ 3.2 Nuestros clientes, un panorama al 2021	100
BE52	Nivel de satisfacción global clientes personas	Capítulo 4 / 4.3 Satisfacción del Cliente	124
BE53	Total de clientes digitales	Capítulo 5 / 5.2 Canales digitales: mayor inclusión y disponibilidad	150
BE54	Total de accesos a través de la web del banco	Capítulo 5 / 5.2 Canales digitales: mayor inclusión y disponibilidad	152
BE55	Total de accesos a través de App móvil	Capítulo 5 / 5.2 Canales digitales: mayor inclusión y disponibilidad	155
BE56	Crecimiento de las transacciones digitales	Capítulo 5 / 5.2 Canales digitales: mayor inclusión y disponibilidad	151
BE57	Total de transacciones no presenciales	Capítulo 1 / Cifras	10
BE58	Total de seguidores en RRSS	Capítulo 5 / 5.2 Canales digitales: mayor inclusión y disponibilidad	156
BE59	Total de sucursales con herramientas EE (paneles solares, iluminación LED)	Capítulo 7 / 7.4 Ecoeficiencia operacional	193
BE60	Total de sucursales con plan de monitoreo de energía	Capítulo 7 / 7.4 Ecoeficiencia operacional	193
BE61	Cifras de créditos hipotecarios	Capítulo 4 / 4.4 Nuestra oferta de productos para todos	134
BE62	Cifras de aperturas de cuentas de ahorro	Capítulo 4 / 4.4 Nuestra oferta de productos para todos	136
BE63	Total de cuentas de ahorro	Capítulo 4 / 4.4 Nuestra oferta de productos para todos	136

CÓDIGO	Indicador	Ubicación/Comentario	Página
BE64	Campañas más visitadas en la Web del banco	Capítulo 5 / 5.2 Canales digitales: mayor inclusión y disponibilidad	153
BE65	Cifras APV (total de clientes con APV y total de monto)	Capítulo 4 / 4.4 Nuestra oferta de productos para todos	137
BE66	Total clientes de seguros	Capítulo 3/ 3.2 Nuestros clientes, un panorama al 2021	100
BE67	Total de sucursales acceso universal	Capítulo 4 / 4.1 Atención Universal	119
BE68	Descripción iniciativas atención universal	Capítulo 4 / 4.1 Atención Universal	119
BE69	Total de atenciones en creole (atención telefónica)	Capítulo 4 / 4.1 Atención Universal	119
BE70	Programas de Educación Financiera	Capítulo 4 / 4.2 Educación Financiera	120
BE71	Descripción Programa "En fácil y en Chileno"	Capítulo 4 / 4.2 Educación Financiera	120
BE72	Total de visitas a la web En fácil y en Chileno	Capítulo 4 / 4.2 Educación Financiera	120
BE73	Total socias CreceMujer Emprendedora	Capítulo 6 / 6.2 Programas de apoyo al emprendimiento: mucho más que financiamiento	166
BE74	Crecimiento programa CreceMujer Emprendedora	Capítulo 6 / 6.2 Programas de apoyo al emprendimiento: mucho más que financiamiento	166
BE75	Total de clientes mujeres en BEME	Capítulo 6 / 6.1 nuestras empresas de menor tamaño: dinamismo de la economía	162
BE76	Cifras de visitas web CreceMujer Emprendedora	Capítulo 6 / 6.2 Programas de apoyo al emprendimiento: mucho más que financiamiento	166
BE77	Cifras de capacitaciones en CreceMujer Emprendedora	Capítulo 6 / 6.2 Programas de apoyo al emprendimiento: mucho más que financiamiento	166
BE78	Participación en ferias CreceMujer Emprendedora	Capítulo 6 / 6.2 Programas de apoyo al emprendimiento: mucho más que financiamiento	166
BE79	Cifras cuenta emprendedor	Capítulo 3 / 3.2 Nuestros clientes, un panorama al 2020	100
BE80	Resultados x segmento (micro, pequeña, mediana)	Capítulo 6 / 6.1 Nuestras Empresas de Menor Tamaño: dinamismo de la economía	160
BE81	Total de clientes Organizaciones de la Sociedad Civil (registrados y activos)	Capítulo 6 / 6.3 Organizaciones de la Sociedad Civil	172
BE83	Total instituciones inscritas en portal de donaciones solidarias	Capítulo 6 / 6.3 Organizaciones de la Sociedad Civil	172
BE84	Total donaciones en portal de donaciones solidarias	Capítulo 6 / 6.3 Organizaciones de la Sociedad Civil	172
BE85	Monto total de inversión en capacitación a los trabajadores	Capítulo 8 / 8.6 Formación y desarrollo: un sello que nos caracteriza	224

CÓDIGO	Indicador	Ubicación/Comentario	Página
BE86	Total trabajadores capacitados	Capítulo 8 / 8.6 Formación y desarrollo: un sello que nos caracteriza	224
BE87	Capacitaciones en ética y probidad	Capítulo 2 / 2.5 Gestión de la ética institucional	89
BE88	Movilidad interna	Capítulo 8 / 8.3 Inclusión laboral y equidad de género	210
BE90	Reconocimientos internos	Capítulo 8 / 8.6 Formación y desarrollo: un sello que nos caracteriza	223
BE91	% de sindicalización (Corporación)	Capítulo 8 / 8.5 El diálogo en la base de nuestras relaciones laborales	219
BE92	% de sindicalización (Filiales)	Capítulo 8 / 8.5 El diálogo en la base de nuestras relaciones laborales	219
BE93	Visitas canal MIBE	Capítulo 8 / 8.5 El diálogo en la base de nuestras relaciones laborales	220
BE94	Cifras programa Mentorías Mujer y Liderazgo (mentoras y guiadas)	Capítulo 8 / 8.3 Inclusión laboral y equidad de género	211
BE95	Total de trabajadores pertenecientes a grupos vulnerables (migrantes y PcD)	Capítulo 8 / 8.3 Inclusión laboral y equidad de género	213
BE96	Brecha salarial por niveles	Capítulo 8 / 8.3 Inclusión laboral y equidad de género	208
BE97	Política pública sobre el compromiso con el respeto a los DDHH	Capítulo 1 / 1.7 Sostenibilidad: compromisos y gestiones que evolucionan	42
BE99	Descripción Plan Estas, Estamos	Capítulo 1 / 1.3 Oportunidad y sentido de urgencia en un año de pandemia	15
BE100	Total de Postergaciones y Refinanciamientos	Capítulo 1 / 1.3 Oportunidad y sentido de urgencia en un año de pandemia	17
BE101	Retiro del 10% de los fondos previsionales	Capítulo 1 / 1.3 Oportunidad y sentido de urgencia en un año de pandemia	20
BE102	Bono Clase Media	Capítulo 1 / 1.3 Oportunidad y sentido de urgencia en un año de pandemia	19
BE103	Préstamo Solidario del Estado	Capítulo 1 / 1.3 Oportunidad y sentido de urgencia en un año de pandemia	19
BE104	Ingreso Familiar de Emergencia	Capítulo 1 / 1.3 Oportunidad y sentido de urgencia en un año de pandemia	19
BE105	Ingreso Mínimo Garantizado	Capítulo 1 / 1.3 Oportunidad y sentido de urgencia en un año de pandemia	19
BE106	Historia del Banco	Capítulo 1 / 1.5 Historia del Banco	34
BE107	Declaraciones Estratégicas	Capítulo 1 / 1.6 Declaraciones estratégicas	38
BE108	Riesgo de crédito	Capítulo 2 / 2.3 Gestión de riesgos	75

CÓDIGO	Indicador	Ubicación/Comentario	Página
BE109	Riesgo de mercado y liquidez	Capítulo 2 / 2.3 Gestión de riesgos	78
BE110	Política de Riesgo Social y Ambiental	Capítulo 2 / 2.3 Gestión de riesgos	77
BE111	Reclamos relacionados con Secreto Bancario	Capítulo 2 / 2.4. Protección de la información y privacidad de nuestros clientes	84
BE112	Cantidad de proveedores de acuerdo con su ubicación geográfica	Capítulo 2 / 2.6 Gestión de proveedores	91
BE113	Solvencia	Capítulo 3 / 3.3. Resultados financieros	112
BE114	Clasificación de Riesgo	Capítulo 3 / 3.3. Resultados financieros	114
BE115	Emisiones de Bonos	Capítulo 3 / 3.3. Resultados financieros	114
BE116	Ranking Marca Ciudadana	Capítulo 4 / 4.3 Satisfacción del Cliente	127
BE117	Tarjetas de Crédito	Capítulo 4 / 4.4 Nuestra oferta de productos para todos	132
BE118	Alianzas Comerciales	Capítulo 4 / 4.4 Nuestra oferta de productos para todos	134
BE119	Portabilidad Financiera	Capítulo 4 / 4.4 Nuestra oferta de productos para todos	139
BE120	Crecimiento ventas en canales digitales	Capítulo 5 / 5.2. Canales digitales: mayor inclusión y disponibilidad	152
BE121	Llamadas atendidas a través de Contacto 24 Horas	Capítulo 5 / 5.2. Canales digitales: mayor inclusión y disponibilidad	156
BE122	Cifras Programa Emprende	Capítulo 6 / 6.2 Programas de apoyo al emprendimiento: mucho más que financiamiento	164
BE124	Cifras Programa Creceaquí	Capítulo 6 / 6.2 Programas de apoyo al emprendimiento: mucho más que financiamiento	168
BE126	Cifras MercadoAquí	Capítulo 6 / 6.2 Programas de apoyo al emprendimiento: mucho más que financiamiento	170
BE128	Programa Mil Mentorías	Capítulo 6 / 6.2 Programas de apoyo al emprendimiento: mucho más que financiamiento	170
BE129	Política de Riesgos Sociales y Ambientales	Capítulo 7 / 7.3 Políticas medioambientales	190
BE130	Categorizaciones de empresas	Capítulo 7 / 7.3 Políticas medioambientales	190
BE131	Iniciativas Internas de Eficiencia Energética	Capítulo 7 / 7.4 Ecoeficiencia operacional	193
BE132	Iniciativas de manejo responsable de residuos	Capítulo 7 / 7.4 Ecoeficiencia operacional	195
BE133	Alianzas por el Medio Ambiente	Capítulo 7 / 7.5 Alianzas por el medioambiente	196
BE134	Acciones COVID-19	Capítulo 8 / 8.1 En un año complejo, compromiso a toda prueba	200
BE135	Sueldo mínimo establecido por el banco	Capítulo 8 / 8.3 Inclusión laboral y equidad de género	213

CÓDIGO	Indicador	Ubicación/Comentario	Página
BE136	Dotación trabajadores en Situación de Discapacidad	Capítulo 8 / 8.3 Inclusión laboral y equidad de género	213
102-1	Nombre de la organización.	Capítulo 1 / 1.4 Sobre esta memoria	26
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Capítulo 4 / 4.4. Nuestra oferta de productos para todos	128
102-3	Ubicación de la sede	Contraportada	256
102-4	Ubicación de las operaciones.	Contraportada	256
102-5	Propiedad y forma jurídica: Naturaleza de propiedad y forma jurídica.	Contraportada	256
102-6	Mercados servidos	Capítulo 5 / 5.1 Cobertura territorial: diversidad de formas para llegar a cada rincón del país	142
102-7	Tamaño de la empresa	Capítulo 3/ 3.2 Nuestros clientes, un panorama al 2020	100
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Capítulo 8 / 8.2 Nuestro equipo	206
102-9	Cadena de suministro	Capítulo 4 / 4.4. Nuestra oferta de productos para todos	128
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Capítulo 4 / 4.4. Nuestra oferta de productos para todos	128
102-11	Principio o enfoque de precaución	Capítulo 7 / 7.1 Compromiso ambiental	182
102-12	Iniciativas externas de sostenibilidad (DJSI, Pacto Global, etc)	Capítulo 1 / 1.7 Sostenibilidad: compromisos y gestiones que evolucionan	44
102-13	Afiliación a asociaciones (Asoc. de bancos, etc)	Capítulo 1 / 1.7 Sostenibilidad: compromisos y gestiones que evolucionan	46
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones (Carta del GG)	Carta del Presidente de BancoEstado	4
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Capítulo 2 / 2.5 Gestión de la ética institucional	86
102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas (canal de denuncias)	Capítulo 2 / 2.5 Gestión de la ética institucional	88
102-18	Estructura de gobernanza	Capítulo 2 / 2.1 Gobierno corporativo	52
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Capítulo 2 / 2.1 Gobierno corporativo	52
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Capítulo 2 / 2.1 Gobierno corporativo	54
102-40	Lista de grupos de interés	Capítulo 1 / 1.4 Sobre esta memoria	28
102-41	Acuerdos de negociación colectiva		218
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Capítulo 1 / 1.4 Sobre esta memoria	28

CÓDIGO	Indicador	Ubicación/Comentario	Página
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Capítulo 1 / 1.4 Sobre esta memoria	28
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Capítulo 9. Estados Financieros	229
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Capítulo 1 / 1.4 Sobre esta memoria	26
102-47	Lista de temas materiales	Capítulo 1 / 1.4 Sobre esta memoria	26
102-48	Re expresión de la información	Capítulo 1 / 1.4 Sobre esta memoria	26
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Capítulo 1 / 1.4 Sobre esta memoria	26
102-50	Periodo objeto del informe	Capítulo 1 / 1.4 Sobre esta memoria	26
102-51	Fecha del último informe	Capítulo 1 / 1.4 Sobre esta memoria	26
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Capítulo 1 / 1.4 Sobre esta memoria	26
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		256
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Capítulo 1 / 1.4 Sobre esta memoria	26
102-55	Índice de contenidos GRI	ANEXOS	246
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	ANEXOS	238
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	ANEXOS	238
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	ANEXOS	239
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	ANEXOS	228
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Capítulo 2 / 2.3 Gestión de riesgos	76
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Capítulo 8 / 8.3 Inclusión laboral y equidad de género	208
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capítulo 2 / 2.5 Gestión de la ética institucional	88
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Capítulo 2 / 2.5 Gestión de la ética institucional	88
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Capítulo 2 / 2.5 Gestión de la ética institucional	88
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Capítulo 7 / 7.4 Ecoeficiencia operacional	193
302-2	Consumo energético fuera de la organización	Capítulo 7 / 7.4 Ecoeficiencia operacional	193

CÓDIGO	Indicador	Ubicación/Comentario	Página
302-4	Reducción del consumo energético	Capítulo 7 / 7.4 Ecoeficiencia operacional	188
303-5	Consumo de agua	Capítulo 7 / 7.4 Ecoeficiencia operacional	188
305-1	Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Capítulo 7 / 7.4 Ecoeficiencia operacional	188
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Capítulo 7 / 7.4 Ecoeficiencia operacional	188
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Capítulo 7 / 7.4 Ecoeficiencia operacional	188
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Capítulo 7 / 7.4 Ecoeficiencia operacional	188
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Capítulo 7 / 7.4 Ecoeficiencia operacional	188
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Capítulo 8 / 8.6 Formación y desarrollo: un sello que nos caracteriza	223
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Capítulo 8 / 8.4 Salud y seguridad de los trabajadores	217
401-3	Permiso parental	Capítulo 8 / 8.4 Salud y seguridad de los trabajadores	217
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Capítulo 8 / 8.4 Salud y seguridad de los trabajadores	214
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Capítulo 8 / 8.4 Salud y seguridad de los trabajadores	214
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Capítulo 8 / 8.4 Salud y seguridad de los trabajadores	214
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Capítulo 8 / 8.4 Salud y seguridad de los trabajadores	214
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Capítulo 8 / 8.4 Salud y seguridad de los trabajadores	214
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Capítulo 8 / 8.4 Salud y seguridad de los trabajadores	214
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Capítulo 8 / 8.4 Salud y seguridad de los trabajadores	214
403-9	Lesiones por accidente laboral	Capítulo 8 / 8.4 Salud y seguridad de los trabajadores	214
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Capítulo 8 / 8.4 Salud y seguridad de los trabajadores	214
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Capítulo 8 / 8.6 Formación y desarrollo: un sello que nos caracteriza	224
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capítulo 8 / 8.6 Formación y desarrollo: un sello que nos caracteriza	224
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Capítulo 8 / 8.6 Formación y desarrollo: un sello que nos caracteriza	222

CÓDIGO	Indicador	Ubicación/Comentario	Página
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Capítulo 8 / 8.3 Inclusión laboral y equidad de género	211
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Capítulo 8 / 8.3 Inclusión laboral y equidad de género	209
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Capítulo 2 / 2.6 Gestión de proveedores	91
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Capítulo 2 / 2.6 Gestión de proveedores	90
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Capítulo 2 / 2.4 Protección de la información y privacidad de nuestros clientes	85



**Razón social:**

Banco del Estado de Chile

**Nombre de Fantasía:**

BancoEstado

**RUT:**

97.030.000-7

**Constitución:**

Banco del Estado de Chile tiene su origen en 1953 con la fusión de la Caja Nacional de Ahorros, la Caja de Crédito Hipotecario, la Caja de Crédito Agrario y el Instituto de Crédito Industrial. Su Ley Orgánica se encuentra contenida en el Decreto Ley N° 2.079, publicado el 18 de enero de 1978.

**Domicilio legal:**

Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111,  
Santiago

**Dirección oficina principal:**

Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111,  
Santiago

**Sitio web:**

[www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl)

**Control y supervisión:**

Se vincula con el Estado a través del Ministerio de Hacienda y su funcionamiento es fiscalizado por la Comisión para el mercado Financiero (CMF).

**Gerencia responsable**

Gerencia de Asuntos Públicos y Sostenibilidad

**Materialidad**

CORPORATE CITIZENSHIP

**Contenidos**

GESTIÓN SOCIAL

**Diseño y diagramación**

STRONG / [www.strongchile.com](http://www.strongchile.com)

**Imágenes:**

- Archivo BancoEstado.
- 37 fotografías corresponden a imágenes de Shutterstock, descargadas bajo la autorización que otorga la licencia estándar.

Punto de contacto para preguntas sobre el informe:  
[sostenibilidad@bancoestado.cl](mailto:sostenibilidad@bancoestado.cl)

Indicadores presentes en esta  
sección: [GRI 102-3, GRI 102-5]