



AL SERVICIO DE  
LAS PERSONAS  
Y EMPRESAS

**MEMORIA  
INTEGRADA  
2019**





# ÍNDICE

## 1.- COMPROMISO CON EL DESARROLLO DEL PAÍS



- 03 CAPÍTULO 1: BANCOESTADO EN UNA MIRADA**
- 05** Carta del Presidente
- 08** Sobre esta memoria integrada
- 09** Nuestros Grupos de interés
- 11** Política de Sostenibilidad Corporativa
- 12** Premios y reconocimientos
- 15 CAPÍTULO 2: EL ROL PÚBLICO DEL BANCO EN UN PERÍODO DE GRANDES DESAFÍOS**
- 15** Escenario económico 2019
- 17** Metas y logros de 2019
- 21** Apoyo al país cuando más se necesita
- 26 CAPÍTULO 3: USO EFICIENTE DEL CAPITAL**
- 33** Emisiones de bonos
- 34 CAPÍTULO 4: GESTIÓN CON PROPÓSITO EN EL TIEMPO**
- 34** Misión y visión de BancoEstado
- 38** Definición de nuestros sueños al 2028
- 40** Una historia al servicio del país
- 43** Política de cambio climático y medioambiental
- 45** Ecoeficiencia operacional
- 48** Mejoramiento de la calidad de servicio
- 51** Educación financiera y derechos del consumidor
- 55** Atención universal

## 2.- CONFIANZA E INTEGRIDAD CORPORATIVA



- 58 CAPÍTULO 5: GOBERNANZA**
- 58** Gobierno corporativo y administración
- 68** Filiales
- 71** Entidades relacionadas y coligadas
- 72** Ética e integridad como base de la gestión
- 76** Gestión de riesgos
- 83** Cambios legislativos
- 85** Ciberseguridad y continuidad operacional
- 88** Protección de datos y privacidad de los clientes
- 90** Cadena de abastecimiento sostenible
- 92 CAPÍTULO 6: TRABAJADORES**
- 92** Perfil del equipo humano
- 94** Diversidad
- 97** Relaciones laborales
- 98** Clima laboral
- 100** Capacitaciones
- 102** Beneficios y bienestar

## 3.- CUMPLIMIENTO DEL ROL SOCIAL



- 104 CAPÍTULO 7: MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS**
- 104** Acceso y uso de productos y servicios bancarios
- 110** Inclusión digital
- 114** Innovación para la inclusión financiera
- 120 CAPÍTULO 8: IMPULSO AL EMPRENDIMIENTO**
- 120** Apoyo a empresas de menor tamaño
- 128 CAPÍTULO 9: MEJOR BANCO, MEJOR PAÍS**
- 128** Implementación de políticas públicas

**135** INDICE GRI

**139** ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS



# COMPROMISO CON EL DESARROLLO DEL PAÍS





CAPÍTULO 1

# BANCOESTADO EN UNA MIRADA

102-1 / 102-2 / 102-4

## UN BANCO AL SERVICIO DE CHILE

**80 %** de los habitantes de Chile son clientes de BancoEstado<sup>1</sup>

**3,6 millones** de clientes ya abrieron Nueva Tarjeta CuentaRUT con chip EMV

**366 millones** de transacciones realizadas como promedio mensual en el banco durante 2019, un 34% más que en 2018

**10 millones** de clientes ahorran en el banco y 337 mil son partícipes de APV

**72 mil** puntos de pago Compraquí en 63 mil comercios

**139 comunas** donde viven 2 millones de personas, somos el único banco con sucursal

**12 millones** de clientes poseen CuentaRUT

**772 mil** empresas de menor tamaño son nuestros clientes

**6,3 millones** de clientes digitales

**1 millón** inmigrantes

Cifras al cierre de 2019.



<sup>(1)</sup> Universo de mujeres mayores de 12 y hombres mayores de 14 años.



## INDICADORES FINANCIEROS Y RESULTADOS 2019



**\$ 362**  
mil millones  
fue el resultado antes de impuestos



**5,0%**  
real anual de crecimiento de las colocaciones

**7 puntos porcentuales**  
fue la mejora del indicador de eficiencia en 2 años llegando a 55,6%



**US\$ 500 millones**  
Se autorizó un aumento de capital por US\$ 500 millones para mitigar la crisis económica; 50% de ese monto se enteró en 2019



**\$ 43,35** billones  
Total de activos



**14,2%**  
Participación de mercado en colocaciones

## COLOCACIONES

**\$ 10,18**  
billones  
**Crédito para Vivienda**  
19,1% participación de mercado

**\$ 2,24**  
billones  
**Crédito de Consumo**  
8,4% participación de mercado

**\$ 13,39**  
billones  
**Créditos Comerciales**  
13,2% participación de mercado

**\$ 3,63**  
billones  
Micro, pequeñas y mediana empresas

## PUNTOS DE ATENCIÓN

**32.093 =** **412** Sucursales Banco | **108** ServiEstado | **29.275** CajaVecina | **2.298** ATM | **71.866** Compañía

Al 31 de diciembre de 2019

## TRABAJADORES

**14.851**  
**CORPORACIÓN**  
9.897 banco  
4.954 filiales

**48%** Hombres  
**52%** Mujeres



**98%** Sindicalizados banco  
**89%** Sindicalizados filiales



## CARTA DEL PRESIDENTE

102-14

### **Tengo el agrado de presentar la Memoria y Estados Financieros correspondientes al año 2019 del Banco del Estado de Chile, BancoEstado.**

En el año que acabamos de terminar, BancoEstado cumplió 164 años. Su amplia presencia a lo largo del territorio nacional, inicialmente como Caja Nacional de Ahorros, se remonta a la segunda mitad del siglo XIX. Desde los orígenes esta institución ha demostrado su vocación por la promoción del ahorro, con fuerte preocupación por hacer real la aspiración a la casa propia, y fomentando a la vez el desarrollo de actividades comerciales y productivas en todo el país. En la última década, el banco se ha caracterizado además por ser el promotor de la inclusión en el mercado financiero formal de todos los habitantes de Chile. Si hay algo que distingue a BancoEstado en estos días es su cartera de clientes de más de 14 millones de personas de todas las edades, condiciones sociales, lugares, profesiones u oficios que cada día interactúan usando las cuentas



de BancoEstado, para pagar, ahorrar, cobrar, recibir créditos, percibir remuneraciones o pensiones, etc. Esto se traduce en que, a modo ilustrativo, solo en diciembre de 2019 los sistemas del Banco procesaron 460 millones de transacciones, incluyendo 3 millones de transacciones financieras realizadas por más de 4 millones de personas en la aplicación para teléfonos móviles. Así, BancoEstado combinando tradiciones y modernidad continúa proporcionando comodidad y progreso a los hogares y empresas de Chile.

La convicción de que la modernización de los servicios se combina correctamente con la atención individual y personalizada, especialmente cuando se trata de ciudadanos que se han incorporado recientemente al mundo de los servicios financieros, nos conduce a seguir reforzando nuestra red



de oficinas, ampliando y mejorando la red de sucursales o locales de recaudaciones y pagos de la red ServiEstado, particularmente intentando llegar a localidades y comunas que no tienen banco. A la fecha, contamos con 412 sucursales bancarias y 108 oficinas ServiEstado, habiendo incorporado cinco localidades nuevas en el año que terminó. La atención personal se complementa con el servicio de atención telefónico en el que un equipo de mil personas se perfeccionan cada día para resolver las necesidades que se plantean en los alrededores de 50 mil llamados diarios que recibimos. En adición, las agencias CajaVecina en pequeños comercios superaron las 29 mil en 2019.

La promoción del emprendimiento, el apoyo al crecimiento de las empresas y el impulso de los grandes proyectos que transforman nuestro país son también tareas que con profesionalismo y pasión persigue el equipo de BancoEstado. La alta competitividad a la hora de atender a las empresas medianas y grandes y la especialización y eficiencia que se requieren para atender a los microempresarios nos obligan a capacitarnos permanentemente y estar atentos a las necesidades cambiantes de los clientes. En esta línea, luego de aprobado en el Congreso Nacional el aumento de capital por US\$ 500 millones que propuso el Poder Ejecutivo, BancoEstado lanzó un importante plan de apoyo financiero para la pequeña y microempresa que se vio afectada por hechos de violencia desatados en las principales ciudades a partir de octubre último. Al cierre del año 2019, más de 30 mil pequeños negocios recibieron apoyo del Banco, contribuyendo así a la mantención y reactivación de estos, preocupados especialmente por la generación de empleos, tarea que mantendrá su vigencia en la primera parte de 2020.

Las buenas relaciones laborales, la atracción de talentos y el perfeccionamiento continuo son temas centrales en un negocio que se construye cada día a partir de la colaboración interna y el trabajo en equipo. La dispersión del equipo en todo el territorio nacional implica también altos grados de responsabilidad que asume cada persona en cada trabajo que realiza. Todo ello conduce a que unos de los principales componentes del valor que

representa BancoEstado lo constituye el grupo de personas fuertemente identificado con la misión y el rol de esta entidad.

No obstante todo lo anterior, estamos comprometidos en BancoEstado con aspectos que definitivamente debemos mejorar y otros que requieren de un proceso de mejora continua. Tema central en este plano lo constituye la rapidez y calidad del servicio, materia en que hicimos importantes avances como se da cuenta en esta memoria. Paralelamente, mientras más relevantes somos en las cadenas de pagos del país, reconocemos que la continuidad del servicio y la seguridad de la información son temas que seguirán requiriendo máxima atención.

Por último, quiero resaltar que después del valioso trabajo colectivo de ocho meses en el que participó la enorme mayoría de los trabajadores, en el primer semestre de 2019 concordamos lo que debe ser la proyección del largo plazo del banco. Concluimos que, para garantizar que seguiremos siendo un instrumento relevante de apoyo a las políticas públicas, debemos entender al banco como el asesor financiero de las personas y el agente de apoyo financiero fundamental del emprendimiento. Para lograr esto nos hemos comprometido a simplificar y hacer más eficientes nuestros procesos, idea que se grafica en la reducción acelerada del uso de papel en el trabajo interno y en la sustitución de los billetes y monedas en las transacciones que realizan nuestros clientes.

En una era en que la tecnología está transformando la industria financiera mundial, el equipo humano de BancoEstado asume la responsabilidad de hacer los cambios necesarios para seguir honrando la confianza que depositan los clientes cada vez que recurren a nuestros servicios.

**ARTURO TAGLE QUIROZ**  
Presidente de BancoEstado



# SOBRE ESTA MEMORIA INTEGRADA

102-44/ 102-45/ 102-46/ 102-47/ 102-48/  
102-49/ 102-50/ 102-51/ 102-52/ 102-54

## La presente memoria corporativa da cuenta de la gestión económica, social y ambiental de BancoEstado para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

Contempla información consolidada de toda la Corporación Banco del Estado de Chile, en adelante BancoEstado, lo que incluye a sus filiales.

El ciclo de presentación de memorias es de carácter anual y la última versión presentada correspondió a la versión del año 2018.

Nuestra memoria de BancoEstado fue elaborada considerando los lineamientos de la Global Reporting Initiative (GRI), en conformidad con la opción esencial de los GRI Standards para la presentación de este tipo de documentos. Asimismo, cumple con los requerimientos exigidos por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

La definición de los contenidos abordados responde a un análisis de los principales aspectos materiales relevantes para BancoEstado y filiales en el contexto actual en que se desenvuelven las operaciones. Para definir dichos contenidos, se realizó un análisis de materialidad durante octubre y noviembre de 2019. La selección de temas materiales se hizo a partir de una revisión exhaustiva de los principales estándares y lineamientos internacionales en materia de sostenibilidad, así como de buenas prácticas del sector financiero y bancario. También se consideraron notas de prensa, estados financieros, memorias anteriores, publicaciones relevantes en el sitio web y documentación interna atingente.

El proceso de priorización abarcó un total de 15 entrevistas a la plana ejecutiva. Como resultado, se identificaron 18 temas materiales relevantes para la operación en las dimensiones económica, social y ambiental. Durante el 2020 se evaluará cada uno desde la perspectiva de todos los grupos de interés identificados por BancoEstado.

### DIMENSIÓN ECONÓMICA

Privacidad del Cliente
Seguridad de la Información y Ciberseguridad
Gestión de Riesgos Operacionales
Comercialización Responsable y Transparente
Conducta Ética de Colaboradores
Gobierno Corporativo
Solvencia y Capitalización
Satisfacción y Relacionamento con el Cliente
Innovación Abierta y Tecnología

### DIMENSIÓN AMBIENTAL

Ecoeficiencia Operacional
Estrategia ante el Cambio Climático



### DIMENSIÓN SOCIAL

Realce del Valor del Ahorro en la Población
Inclusión Financiera: Cercanía y Accesibilidad para las Personas
Inclusión Financiera EMT
Relacionamiento y Posicionamiento entre Grupos de Interés
Formación y Capacitación de Colaboradores
Inclusión y Diversidad Laboral
Cultura y Compromiso Organizacional
Respeto a las Personas a lo largo de Cadena de Valor



**Los temas más relevantes para el banco, que en el presente concentran la prioridad para atención y gestión, se relacionan principalmente con:**

- La capacidad para brindar productos financieros y servicios de calidad a las personas y empresas de menor tamaño.
- La capacidad para controlar los factores y riesgos operacionales que pudieran afectar la continuidad de las operaciones y el cumplimiento de su misión.

Ambas cualidades cobran importancia en el contexto de un rápido avance tecnológico y de las oportunidades y amenazas que ello representa para una operación bancaria con más de 14 millones de clientes.

**Hoy nuestro banco necesita contar con sistemas informáticos seguros y eficientes, y con un equipo humano capacitado y comprometido. De esta manera podremos asegurar el funcionamiento de la cadena de pagos, la continuidad operacional, nuestro apoyo a la estabilidad de la economía y el soporte que brindamos a las empresas de menor tamaño, sin dejar de lado la gestión del riesgo y el uso eficiente del capital.**



# NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

102-40/ 102-42/ 102-43

**En BancoEstado definimos nuestros grupos de interés, con los que nos comunicamos e interactuamos en forma periódica a través de diferentes plataformas e iniciativas.**

## CANALES DE INFORMACIÓN

### SITIO WEB DE BANCOESTADO <sup>(2)</sup>

En nuestra web desplegamos información detallada respecto de productos y servicios para los clientes personas y empresas. Además disponibilizamos la información corporativa de nuestro banco.

### SITIO WEB DE HUELLA SOCIAL <sup>(2)</sup>

En este sitio detallamos nuestro actuar en las seis áreas de desarrollo que definió el banco.

## GRUPOS DE INTERÉS

SECTOR FINANCIERO	ENTIDADES FISCALIZADORAS Y REGULADORAS
CLIENTES	ENTIDADES RELACIONADAS
COMUNIDADES	ALIANZAS
TRABAJADORES	ORGANISMOS PÚBLICOS*
CONTRATISTAS	SOCIEDAD CIVIL
PROVEEDORES	ACCIONISTA**
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	

(\*Apoyo a las Políticas Públicas. / (\*\*Estado de Chile.

## DOW JONES SUSTAINABILITY INDICES

Dow Jones Sustainability Indices  
In collaboration with ESAM

Por tercer año consecutivo, participamos de manera voluntaria en la evaluación de Dow Jones Sustainability Indices, que anualmente mide el desempeño en sustentabilidad de las principales empresas a nivel global. Durante 2019, nuestra posición mejoró desde el percentil 59 hasta el 68, con un puntaje de 13 puntos por encima de la industria mundial. Esto quiere decir que fuimos calificados a nivel mundial por sobre el 68% de los 175 bancos que participaron en la evaluación. Si nuestro banco estuviera abierto en bolsa, estos puntajes nos permitirían ingresar a los índices accionarios DJSI de Chile y del Mercado Integrado Latinoamericano (MILA).

**13**  
PUNTOS

por arriba de la industria mundial.

CALIFICADOS POR SOBRE

**68%**

de los Bancos analizados a nivel mundial.

<sup>(2)</sup><https://www.huellasocialbancoestado.cl> / <http://www.bancoestado.cl>



## COMPROMISOS INTERNACIONALES Y ALIANZAS

102-12/ 102-13

### 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.

<http://www.weprinciples.org>

### 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.

<http://sistemab.org>

### 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

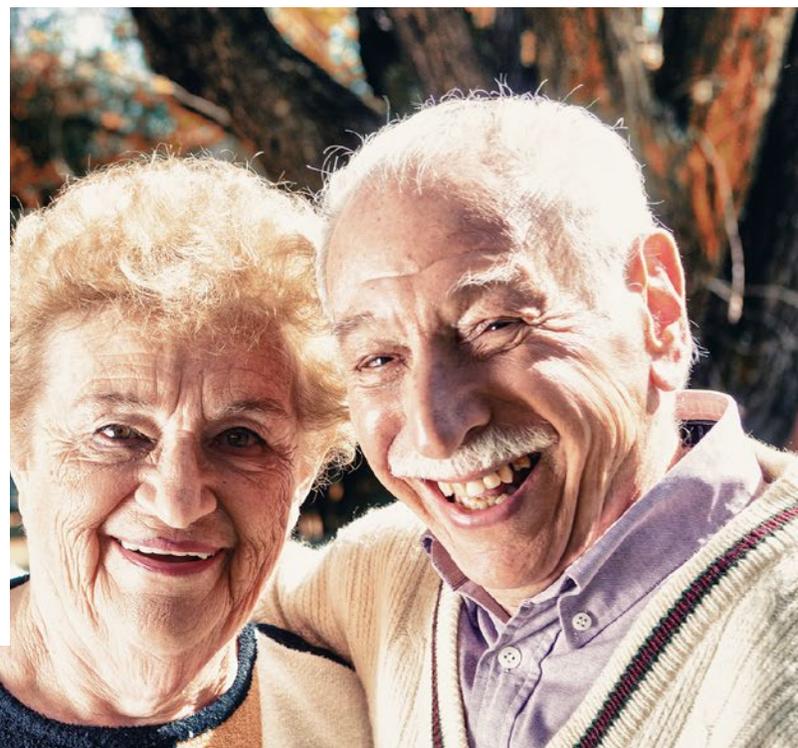
Este acuerdo permite que la Agencia SE evalúe técnicamente los proyectos en eficiencia energética y energías renovables no convencionales que buscan financiamiento en el banco, para así asegurar su real aporte al medioambiente.

### IPS INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL:

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 29 mil puntos de CajaVecina en todo Chile.





# POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

Durante 2019, continuamos con la aplicación de la política de sostenibilidad corporativa <sup>(3)</sup> con especial atención en los siguientes aspectos:

**Ampliación y profundización de la inclusión financiera**

**Medidas pertinentes y oportunas para micro y pequeñas empresas**

**Sistema de gestión ética**

**Desarrollo de capital humano**

<sup>(3)</sup> Más detalles en <https://www.corporativo.bancoestado.cl/acerca-de-bancoestado/responsabilidad-social/sostenibilidad>.



# PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

**Durante 2019, BancoEstado recibió varios reconocimientos nacionales e internacionales, por parte de distintos representantes del mundo empresarial y no gubernamental.**

**La aprobación de un aumento de capital por US\$ 500 millones por parte del Congreso Nacional es el principal reconocimiento a nuestra gestión.**

## **MARCA CIUDADANA:**

En un estudio realizado por Cadem, nos ubicamos en el puesto 24 entre 200 marcas evaluadas, resultando destacado en todas las categorías consideradas. Así, somos el único banco reconocido como marca ciudadana.

## **GLOBAL FINANCE:**

Por séptimo año consecutivo, la prestigiosa publicación eligió a nuestro banco como el más seguro y sólido de Latinoamérica.

## **EMPRESAS SUMANDO VALOR:**

En 2019, fueron reconocidos nuestros programas de Atención Universal, CreceMujer, CuentaRUT, Oferta Verde, CajaVecina, Compraquí y sucursales <https://sumandovalor.cl/empresas/banco-estado/>.





### BEST CHILE 2019:

Figuramos en la última versión de la lista elaborada por Principal de las 15 empresas más comprometidas con la promoción de la educación financiera y previsional de sus trabajadores.

### GREAT PLACE TO WORK:

Cada año, la consultora Great Place to Work da a conocer las mejores empresas para trabajar en Chile, tomando en consideración factores como el clima laboral, el liderazgo y otros relacionados con la producción y los recursos humanos. La última encuesta nos situó en el puesto 13 entre las empresas que tienen más de mil colaboradores, con un 82% de respuestas positivas y la participación de más de 11 mil trabajadores del banco y sus filiales.

### 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.

### DISTINCIÓN COMO MEJOR EMPRESA B PARA CAJAVECINA:

La ONG estadounidense B Lab incluyó a CajaVecina entre las "Mejores empresas B para el mundo" (BCorp Best for the World), reconocimiento anual que distingue a aquellas organizaciones certificadas como empresas B, es decir, que utilizan el poder del mercado para dar soluciones concretas a problemas sociales y ambientales. Solo entran a la lista aquellas que en la evaluación obtienen un

puntaje que se ubique en el 10% superior. Nuestra filial CajaVecina destacó en las categorías "General" y "Clientes". Es la única empresa chilena del rubro "servicios comerciales" que obtuvo el reconocimiento (solo hay 4 a nivel mundial).

De nuestra corporación, nuestras filiales CajaVecina y BancoEstado Microempresas S.A. están certificadas como empresas B.

### PREMIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA SERVIESTADO:

En el marco de la quinta versión de la campaña "Paso a paso" de la Mutual de Seguridad, que apunta a disminuir los accidentes por caídas, nuestra filial ServiEstado obtuvo un premio en la categoría "Empresa Comprometida".

### 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.

### PREMIO DE LA BOLSA DE SANTIAGO DE CHILE PARA BANCOESTADO CORREDORES DE BOLSA:

Nuestra filial obtuvo el primer lugar en montos transados en el Mercado de Intermediación Financiera (IIF) durante 2019 y el tercero en montos transados en el Mercado de Renta Fija (IRF) en el mismo período.





## CAPÍTULO 2

# EL ROL PÚBLICO DEL BANCO EN UN PERÍODO DE GRANDES DESAFÍOS

## ESCENARIO ECONÓMICO 2019

### ECONOMÍA GLOBAL

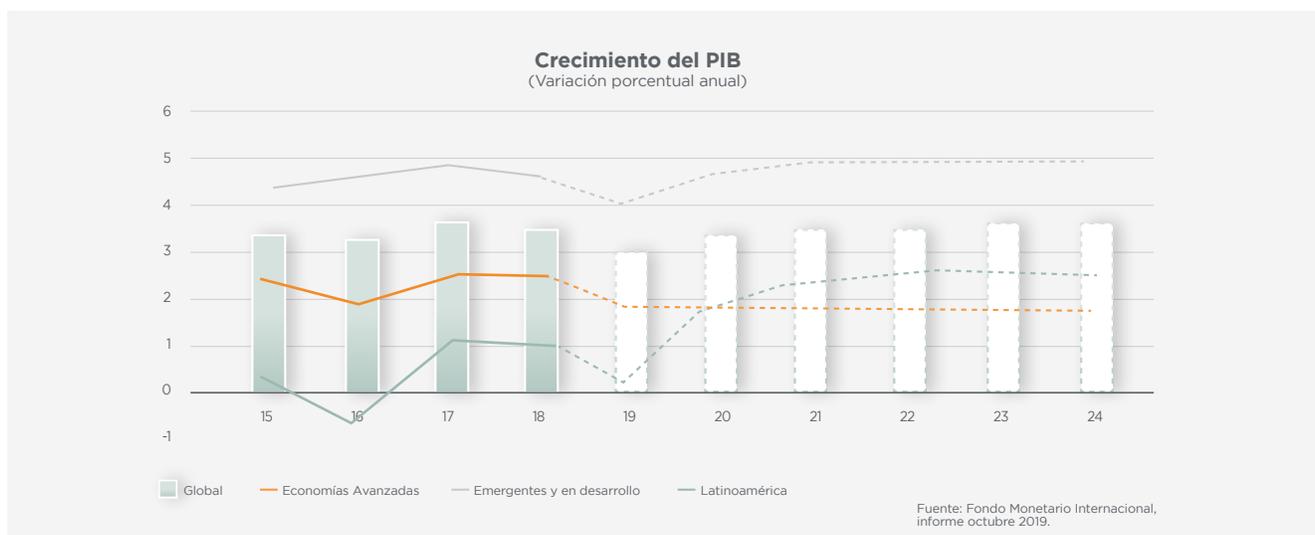
En 2019 se observó una desaceleración del crecimiento de las economías avanzadas y emergentes, especialmente en Latinoamérica. De acuerdo al FMI el crecimiento fue de 3% en 2019.

Las principales causas de la desaceleración en 2019 se relacionan con las tensiones comerciales y geopolíticas entre Estados Unidos y China, que al producir incertidumbre sobre el comportamiento futuro del comercio mundial, afectaron la inversión. En algunos casos (economías avanzadas y China), estos factores amplificaron desaceleraciones cíclicas y estructurales ya en marcha.

En un entorno económico más volátil, las empresas fueron más cautas respecto de sus compras de maquinaria y equipos al tiempo que la demanda por

bienes duraderos también se debilitó, en buena parte por el mal comportamiento del sector automotriz, que se vio afectado por normas más exigentes en cuanto a emisiones y la creciente popularidad de los servicios de uso compartido de vehículos que perjudicaron las ventas en varios países.

Los bancos centrales reaccionaron enérgicamente ante el debilitamiento de la actividad. En el transcurso del año, varios de ellos —como la Reserva Federal de Estados Unidos, el Banco Central Europeo (BCE) y los bancos centrales de importantes mercados emergentes— recortaron las tasas de interés, y el BCE además reanudó las compras de activos. Estados Unidos ayudó a contrarrestar el impacto negativo de los aranceles como respuesta a la guerra comercial, y se incurrió en un estímulo fiscal por parte de China.





## ECONOMÍA NACIONAL

**El panorama económico en 2019 se vio fuertemente marcado por los efectos del 18 de octubre en la actividad económica y la confianza de actores económicos y personas. Esto llevó a una contracción económica en el último trimestre, haciendo caer el crecimiento para 2019 hasta 1,1%. Para 2020 las perspectivas apuntan a un leve crecimiento y un aumento en la tasa de desempleo, en un contexto de un escenario externo de desaceleración.**

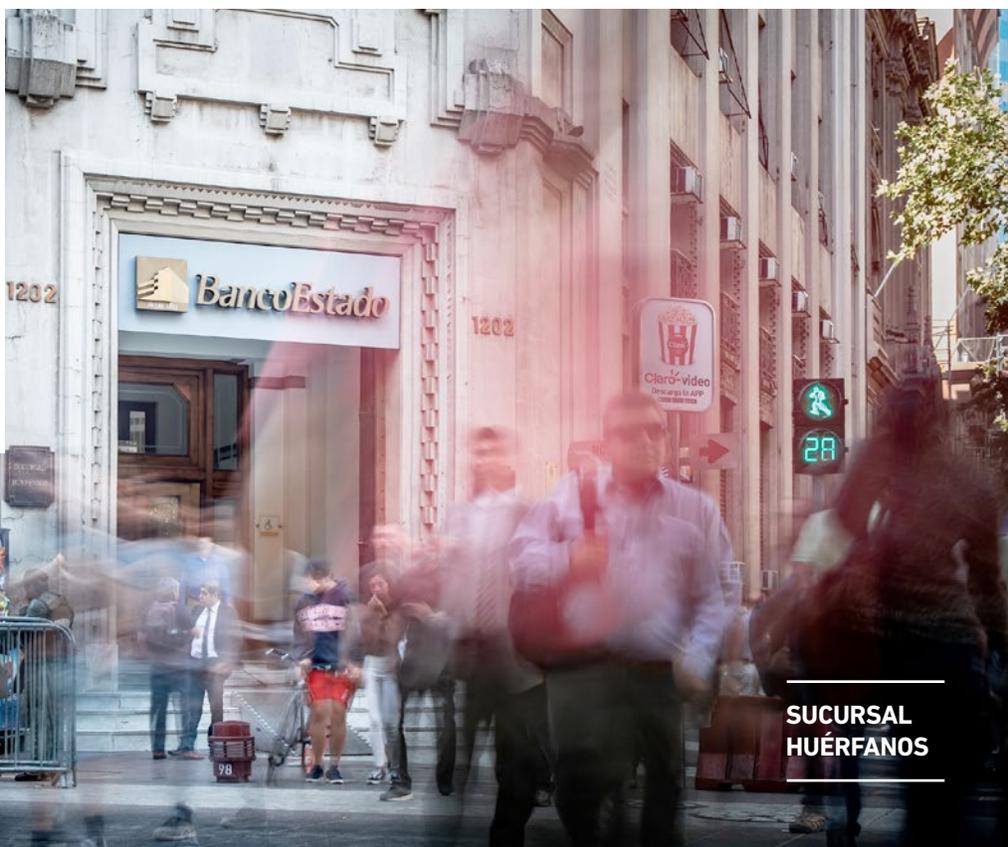
En los tres primeros trimestres de 2019, la economía chilena creció un 2,2% respecto a igual período del año anterior, mayormente influida por los efectos adversos de la guerra comercial

entre Estados Unidos y China. Este ya debilitado crecimiento se vio impactado en forma brusca y negativa por los actos de violencia prolongada y las paralizaciones parciales que acompañaron a las manifestaciones iniciadas el 18 de octubre. Las demandas sociales han generado presiones en el gasto fiscal y la discusión de cambios institucionales relevantes, como una nueva constitución política.

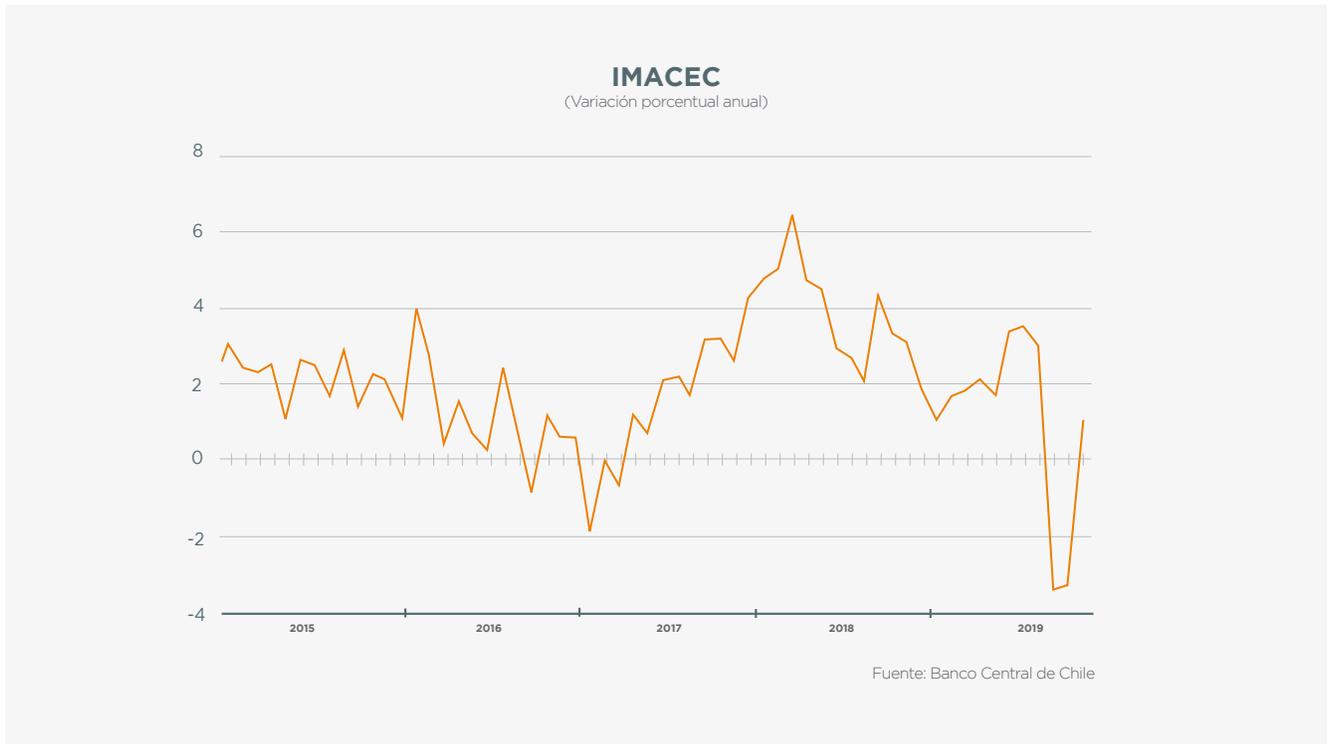
Además, incidentes provocaron interrupciones en la producción y atención del comercio y los servicios, así como numerosas cancelaciones en el sector hotelero. Todo esto ha redundado en una menor actividad y un debilitamiento del empleo. En los mercados financieros, ello se reflejó en una mayor volatilidad y depreciación de la moneda, y un aumento en la tasa de interés de los instrumentos de deuda local. Para evitar efectos adversos más profundos, el Banco Central habilitó canales de inyección de liquidez y desplegó un agresivo programa de intervención cambiaria que se extenderá hasta mayo.

**1,1 %**  
fue la expansión  
del PIB en 2019

Fuente: Banco Central de Chile



**SUCURSAL  
HUÉRFANOS**



Pese al mayor gasto fiscal y a la política monetaria expansiva, que ayudaron a atenuar el deterioro, el último trimestre tuvo un retroceso de 2,1% y 2019 terminó con un crecimiento de un 1,1%. En tanto, la inflación fue de 3%, dado que la menor demanda interna habría compensado el efecto de depreciación cambiaria.

Para 2020, se anticipa un crecimiento bajo (entre 0,5% y 1,5%), influido por la incertidumbre interna. La expansividad monetaria y fiscal podría evitar una eventual recesión técnica, pero los riesgos del frente externo se mantienen. El mercado laboral ha dado señales de deterioro a partir de noviembre pasado y se estima que el desempleo podría subir en el primer trimestre del año, con una posterior reducción que dependerá de la velocidad de recuperación de la economía. Asimismo, se espera que la inversión retroceda un 4% por la postergación de proyectos no mineros del sector privado.



SUCURSAL  
PUENTE ALTO



# METAS Y LOGROS DE 2019

102-6/ 102-7/ FS6/ FS13

Como institución pública, una de las principales misiones que nos guían es incluir a un número creciente de personas y empresas en el sistema financiero formal. A eso apuntaron una vez más nuestros esfuerzos, lo que se ve reflejado en el número de transacciones totales que llegaron a niveles récord. Destacan en especial los canales digitales y CajaVecina.

## AMPLIANDO LAS POSIBILIDADES DE NUESTRA CUENTARUT

Esta cuenta vista alcanzó los 12 millones de usuarios en 2019, un millón de ellos son inmigrantes. La Nueva Tarjeta CuentaRUT con chip permite que más personas realicen transacciones en internet.

### Número de clientes/operaciones en 2019

Total de cuentas	12 millones
Nuevas cuentas	808 mil
Nueva Tarjeta CuentaRUT con chip	3,6 millones
Suscripciones a Apps de entretenimiento y transporte mediante Nueva Tarjeta CuentaRUT con chip	1,3 millones
Compras en el extranjero realizadas con Nueva Tarjeta CuentaRUT con chip	463 mil



## ASESORÍAS A EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO (EMT)

Creamos el programa "Emprende", con el objetivo de asesorar a las empresas de menor tamaño en su planificación, inicio, consolidación y expansión. Para eso contamos con nuestra amplia red de sucursales y de la plataforma digital, que contiene herramientas, casos y ejercicios concretos de aplicación en el negocio. Más de 16 mil emprendedores solicitaron asesoría.

Cabe mencionar que en 2019 se sumaron 70 mil nuevos clientes de la categoría Empresas de Menor Tamaño, llegando a un total de 772 mil, 35% con crédito.



## CORPORATIVA, GRANDES EMPRESAS E INMOBILIARIAS

Al cierre de 2019, registramos más de 4.500 clientes, con un crecimiento de su saldo activo del 11%, llegando a \$ 8,03 billones.

	Clientes		Activos	
	Nº	var. anual	\$ Miles de millones	var. anual
Corporativas	1.270	2%	5.074	8%
Grandes empresas	1.360	1%	965	13%
Inmobiliarias	1.892	-2%	1.993	19%



## AUMENTO DE LAS TRANSACCIONES Y DE LA COBERTURA DIGITAL

El volumen de las transacciones creció un 34% en 2019, llegando a un promedio mensual de 366 millones y a un máximo de 460 millones en diciembre. El 55,5% del total fueron digitales.

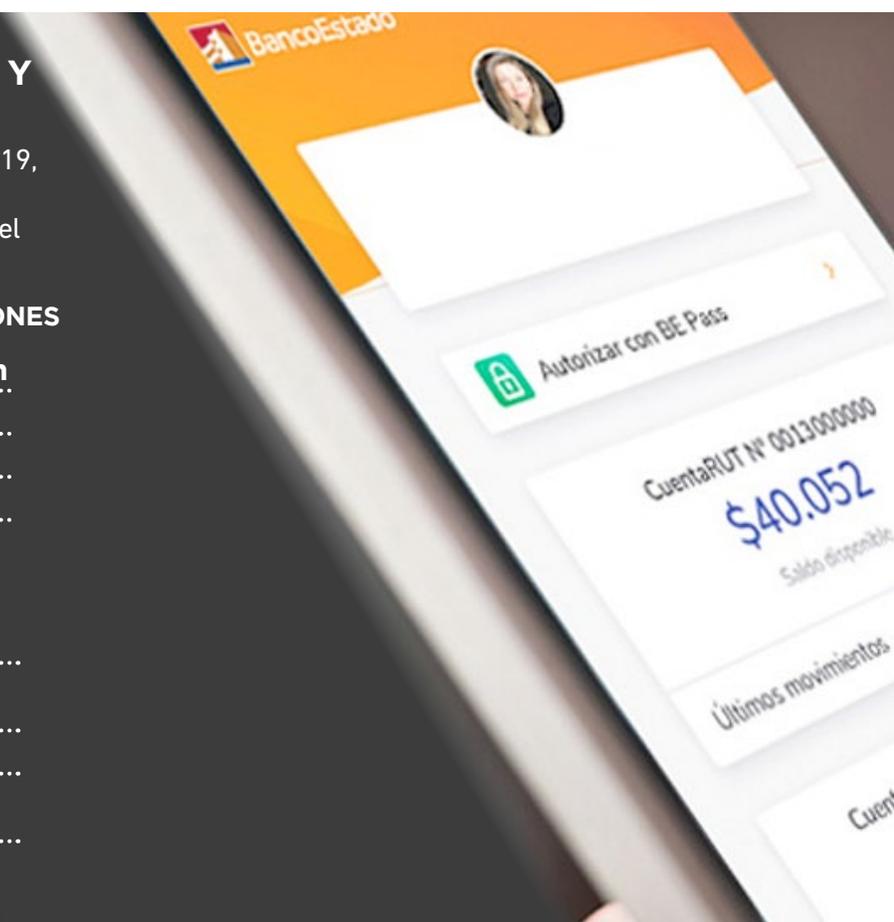
### PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN TRANSACCIONES

Medio	Participación
Tarjetas de débito	48%
Transacciones en Cajeros automáticos	34%
Visitas a web bancaria	28%

### LA APP BANCOESTADO EN CIFRAS

#### Número de clientes/operaciones en 2019

Clientes operando en forma activa en la nueva App	4,2 millones
Nuevos usuarios de la App	1,5 millones
Promedio de transacciones mensuales a través de la App	112 millones



## APOYO A LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Durante 2019, pagamos el bono Ayuda Familiar a más de 1,4 millones de beneficiarios en el marco de las medidas presidenciales del Plan de Reactivación Económica y Nueva Agenda Social (el 82% de los abonos se realizó en un día) y nos hicimos cargo de distribuir el bono de emergencia tras el incendio que afectó a Valparaíso, entre otros.

Con CajaVecina, por su parte, continuamos facilitando el pago de bonos de prestaciones médicas gracias a un convenio con Fonasa.

Asimismo, fuimos responsables de gestionar los abonos en cuentas bancarias en el proceso de devolución de impuestos. Un 54% se hizo en cuentas de BancoEstado.

### PARTICIPACIÓN DEL BANCO EN LA DISTRIBUCIÓN DE FONDOS PROVENIENTES DEL ESTADO Y EN EL COBRO DE PRESTACIONES MÉDICAS

Bono	Cant. de pagos/ventas	Canal
Bono Fonasa	918 mil	CajaVecina
Bono Ayuda Familiar	1,4 millones	CuentaRUT y sucursales
Bono de emergencia tras el incendio en Valparaíso	419	CuentaRUT (301) CajaVecina (118)
Bono Calefacción en la región de Aysén	27.826	CuentaRUT Pago efectivo en sucursales Pago rural (rutas especiales)
Devolución de impuestos	2,7 millones	Cuentas bancarias
Crédito preferencial para víctimas de violencia rural en la Araucanía	62	Sucursales

Siempre en línea con nuestro rol público, participamos en el financiamiento de importantes proyectos de infraestructura y concesiones, y otorgamos 28.200 nuevos créditos de vivienda, de los cuales 9.600 fueron con subsidio.

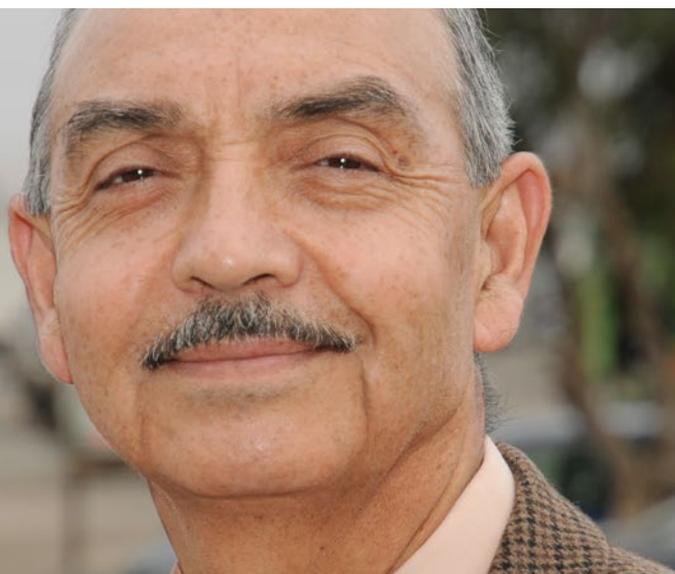
También nos sumamos a la campaña "Fíjate el doble", del Servicio Nacional de Consumidor (Ley 20.555). Con el fin de propiciar la toma de decisiones eficientes, llevamos a cabo un programa de educación financiera a través de capacitaciones en nuestra red de sucursales entregando más información a los clientes.



## PROMOCIÓN DEL AHORRO

Mantenemos nuestro histórico liderazgo en esta categoría. En 2019 abrimos 380 mil nuevas cuentas de ahorro, llegando a 10,5 millones de clientes con alguna cuenta de ahorro o inversión.

También seguimos siendo el principal actor previsional distinto a las AFP del mercado: se contabilizaron 95 mil nuevos ahorrantes de APV (un aumento de 34%), lo que totaliza 337 mil partícipes.



## AUMENTO DE LA COBERTURA GEOGRÁFICA

Durante el año, abrimos cuatro nuevas sucursales en Pemuco, Pelarco, Hualañé y María Pinto, y una oficina ServiEstado en Paihuano, con lo que 47 mil habitantes ahora puedan acceder a una sucursal bancaria en sus comunas, ya que antes de estas aperturas, no existía ninguna.

En paralelo, continuó la expansión de la cobertura geográfica con nuevas sucursales de CajaVecina en Camarones, Huara, Ollagüe, Juan Fernández, O'Higgins y Primavera, entre otras comunas. CajaVecina es hoy la única presencia bancaria en 52 comunas del país.

En 139 comunas somos el único banco con una sucursal, donde viven más de 2 millones de habitantes.

## APERTURAS

Tipo de canal de atención	Número de aperturas en 2019	Total al cierre de 2019
Sucursal bancaria	4	412
ServiEstado	1	108
CajaVecina	3.875	29.275
Total	3.880	29.795



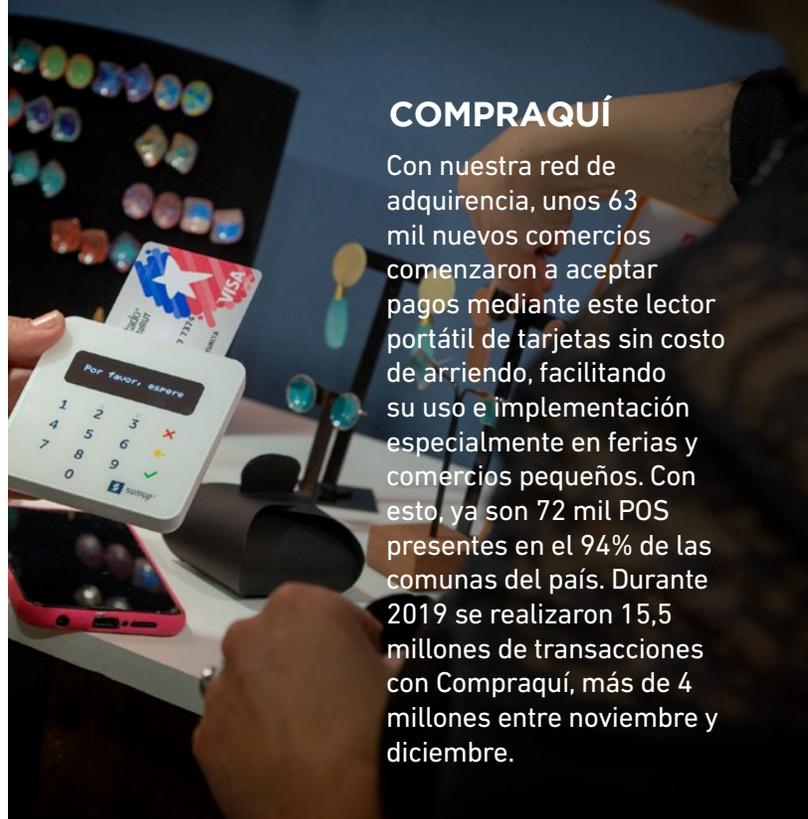
## ACUERDOS ANTICIPADOS EN NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Durante el año, se realizaron siete negociaciones colectivas en el banco y filiales; todas lograron acuerdos antes de los plazos estipulados.



## COMPRAQUÍ

Con nuestra red de adquirencia, unos 63 mil nuevos comercios comenzaron a aceptar pagos mediante este lector portátil de tarjetas sin costo de arriendo, facilitando su uso e implementación especialmente en ferias y comercios pequeños. Con esto, ya son 72 mil POS presentes en el 94% de las comunas del país. Durante 2019 se realizaron 15,5 millones de transacciones con Compraquí, más de 4 millones entre noviembre y diciembre.



## COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Firmamos el Acuerdo Verde liderado por el Ministerio de Hacienda, que busca contribuir a la estabilidad financiera y al logro de los compromisos de Chile en materia climática. Con ello, nos comprometemos a entregar información explícita sobre temas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo.

Adicionalmente lanzamos nuestro primer crédito de consumo "verde" para personas, dirigido a financiar proyectos de energías renovables y de eficiencia energética para el hogar, con condiciones preferenciales en tasas, plazos y períodos de gracia.





# APOYO AL PAÍS CUANDO MÁS SE NECESITA

**Nuestra cobertura a lo largo de todo Chile permitió que la atención de nuestros clientes se mantuviera sin interrupción durante todo el año.**

Un aumento de capital por US\$ 500 millones ha permitido profundizar y extender los programas de apoyo a personas y empresas, en especial las de menor tamaño, reforzando de esta manera nuestro rol estabilizador contracíclico. Destaca en este sentido el plan “Estamos Contigo”.

	Total	Con daños	Operativos al cierre de 2019
Sucursales	412	27	398
ServiEstado	108	23	105
CajaVecina	29.275	20	29.255
Cajeros	2.298	16	2.109

En la última parte del año, algunas instalaciones de BancoEstado resultaron dañadas total o parcialmente. Sin embargo, al cierre del año, la mayor parte estaba nuevamente operativa.

Además, muchos clientes realizaron transacciones en CajaVecina gracias a ventajas como: cercanía, variedad de transacciones, horario ampliado, disponibilidad de efectivo, etc., cuyos locales sufrieron una muy baja siniestralidad. En diciembre, este canal sumó 135 mil nuevos usuarios.

Por otra parte, la contingencia no impidió que el plan de inauguración de sucursales continuara: en diciembre, tres sucursales abrieron sus puertas en localidades aisladas, lo que totaliza cuatro nuevas sucursales y una nueva oficina ServiEstado durante 2019.

## PRIMER BANCO CON PLAN DE APOYO

Considerando los efectos de la crisis social en el empleo y la producción, fuimos el primer banco en iniciar un programa masivo de postergación de cuotas y financiamiento de capital de trabajo para micro, pequeñas y medianas empresas. A pocos días del inicio de la violencia en las calles que afectó inicialmente al comercio, desplegamos un plan de apoyo para nuestros clientes de los segmentos personas y empresas de menor tamaño.

## COMO MEDIDA COMPLEMENTARIA

Otorgamos a todos los clientes CuentaRUT mayores de 65 años, tres transacciones gratuitas al mes a través de los canales propios del banco.





# CAPITALIZACIÓN EXTRAORDINARIA

201-4

**En noviembre, el Congreso Nacional autorizó una capitalización extraordinaria por US\$500 millones para BancoEstado. El monto nos permite incrementar el crédito en cerca de US\$ 4.400 millones en un período de dos años, otorgar apoyo financiero particularmente a las empresas de menor tamaño y a los sectores de ingresos medios y bajos de la población. Este aumento de capital se aprobó en apenas 24 horas y su tramitación tardó cuatro días hábiles.**

La capitalización del banco no es un hecho aislado, ha sido una herramienta usual como mitigador ante contingencias nacionales en ocasiones anteriores. Tanto en la crisis financiera de 2009 como durante la desaceleración de 2014, recibimos

capitalizaciones extraordinarias (de US\$ 500 millones y US\$450 millones respectivamente) y en ambas ocasiones fuimos capaces de cumplir las metas comprometidas y de provocar un impacto positivo en nuestros clientes<sup>2</sup>. De hecho, en medio de la contracción económica de 2009, nuestras colocaciones experimentaron un crecimiento real de 19%, mientras el crédito otorgado por la banca privada retrocedía un 3%.

Hoy el gran desafío es seguir ejerciendo el rol de apoyo a la estabilización de la economía. Esto implica asegurar la continuidad de pagos mediante el otorgamiento de liquidez al mercado y la mantención de una oferta crediticia, junto con ayudar a reducir la incertidumbre en los mercados financieros con la inyección de recursos líquidos.

## Rol contracíclico y evolución del crédito

(Variación porcentual real anual)



<sup>(4)</sup> Más detalles en el siguiente link: <https://huellasocialBancoEstado.cl/es/capitalizacion> y el documento "The Persistent Effect of a Credit Crunch on Output and Productivity: Technical or Allocative Efficiency?".



# PLAN “ESTAMOS CONTIGO”

Con el aporte de capital, desplegamos un plan especial para apoyar a los distintos segmentos que atendemos. Sus objetivos centrales son tres:



**Asegurar el financiamiento de proyectos de capital de trabajo e inversión**



**Facilitar la reducción de la carga financiera de las personas**



**Promover los créditos hipotecarios con subsidio**

## LOS BENEFICIOS DEL PLAN, SON:



### 1 PARA EL SEGMENTO PERSONAS

- Postergación de dividendos en créditos hipotecarios.
- Suspensión del pago mínimo en tarjetas de crédito.
- Modificación en el vencimiento de cuotas de créditos de consumo.
- Suspensión de cobro de intereses por mora y gastos de cobranza.
- Oferta de refinanciamiento para créditos de consumo.



### 2 PARA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

- Prórrogas de créditos a tasa 0%.
- Financiamiento de capital de trabajo especial a tasas mensuales más convenientes (0,79% para microempresas y 0,59% para las pequeñas).
- Créditos para imprevistos, hasta \$ 3 millones para microempresas y hasta \$ 15 millones para las pequeñas, a un plazo de 48 meses y con un período de gracia de 3 a 12 meses.



### 3 PARA GRANDES EMPRESAS

- Financiamiento de emergencia y refinanciamiento a tasas convenientes.
- Convenios y alianzas para atender a sus trabajadores.

**PARTE DE LOS RECURSOS PROVENIENTES DEL AUMENTO DE CAPITAL TAMBIÉN LOS HEMOS UTILIZADO PARA FOMENTAR EL CRÉDITO HIPOTECARIO EN SECTORES MEDIOS Y BENEFICIARIOS DE SUBSIDIOS HABITACIONALES.**



## LOGROS DEL PLAN

Al cierre de 2019, entregamos cerca de 32.000 soluciones financieras a Empresas de Menor Tamaño, con un 65% de beneficiarios domiciliados en regiones, y hemos favorecido a 53.988 clientes de consumo y a 5.737 clientes con prórrogas de cuotas de créditos hipotecarios. Estos resultados han sido posibles gracias al compromiso de nuestros trabajadores, que más que duplicaron el número de operaciones crediticias revisadas a diario, y a la agilización de los procesos de autorizaciones a microempresas.

## ESTAMOS CONTIGO EN CIFRAS

### DEUDORES DE CONSUMO Y VIVIENDA

**\$28.530 mill.**

#### SOLUCIÓN FINANCIERA ENTREGADA:

- Postergación de dividendos
- Postergación de créditos a personas

**59.725** Número de soluciones financieras entregadas

### MICROEMPRESAS

**\$37.073 mill.**

#### SOLUCIÓN FINANCIERA ENTREGADA:

- Suspensión de cuotas
- Créditos nuevos

**27.341** Número de soluciones financieras entregadas

### PEQUEÑAS EMPRESAS

**\$63.927 mill.**

#### SOLUCIÓN FINANCIERA ENTREGADA:

- Créditos nuevos
- Suspensión de cuotas
- Ambos (18%)

**4.950** Número de soluciones financieras entregadas

## ESTAMOS CONTIGO, DESAFÍOS 2020 Y 2021

Proyectamos un crecimiento de 7,0% nominal en las colocaciones para 2020. Con esto el saldo de colocaciones totales debería aumentar en US\$ 2.200 millones en 2020.

### PLAN ESTAMOS CONTIGO

PERSONAS

**US\$ 1.500 mill.**

FOCO: SUBSIDIOS HABITACIONALES

MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

**US\$ 2.000 mill.**

FOCO: CRÉDITOS PARA CAPITAL DE TRABAJO

EMPRESAS

**US\$ 1.000 mill.**

FOCO: REGIONES Y SECTORES AGRÍCOLA E INMOBILIARIO





**CAPÍTULO 3**

# USO EFICIENTE DEL CAPITAL

201-1 / 103-1 / 103-2 / 103-3 / 102-45

A pesar de las menores ganancias del último trimestre, obtuvimos un resultado de \$ 362 mil millones, similar a los \$ 360 mil millones del 2018. Nuestro índice de eficiencia mejoró en los últimos 2 años más de 7 puntos porcentuales gracias a un mayor control de gastos y mayores ingresos. El índice de Basilea alcanzó un 11,3% al cierre de 2019.

## EXPANSIÓN DEL CRÉDITO

Las colocaciones en 2019 se expandieron un 5% en un escenario en que el crecimiento real del sistema bancario fue de 7,1%. El aumento estuvo liderado por el segmento comercial, que creció un 6,4% gracias al impulso de las colocaciones corporativas y al alza del tipo de cambio. Las colocaciones a empresas de menor tamaño aumentaron en cerca de un 3%.

### Expansión del crédito

(var. real anual, %)

#### COLOCACIONES PERSONAS

**3,6 %** BancoEstado  
6,9% Sistema\*

#### COLOCACIONES TOTALES NETAS

**5,0 %** BancoEstado  
7,1% Sistema\*

#### COLOCACIONES VIVIENDA

**3,3 %** BancoEstado  
8,3% Sistema\*

#### COLOCACIONES COMERCIALES

**6,4 %** BancoEstado  
7,2% Sistema\*

#### COLOCACIONES CONSUMO

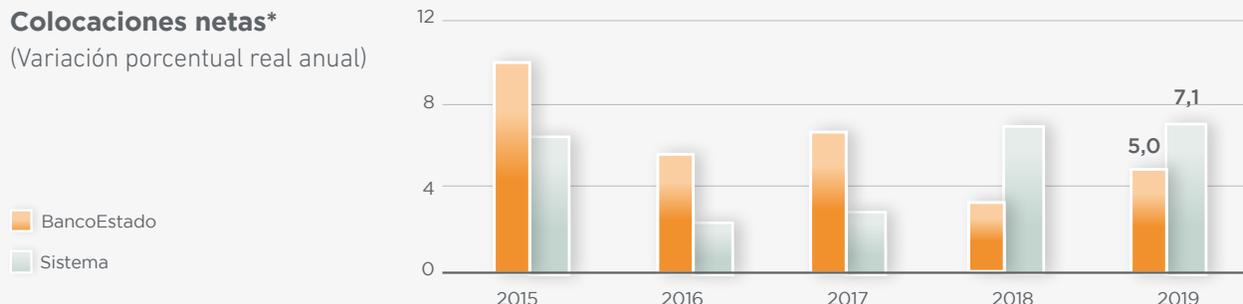
**4,8 %** BancoEstado  
4,3% Sistema\*

\*Colocaciones excluyen filiales en el exterior.

Fuente: CMF y BancoEstado

### Colocaciones netas\*

(Variación porcentual real anual)



\* Excluye crédito interbancario

Fuente: CMF y BancoEstado

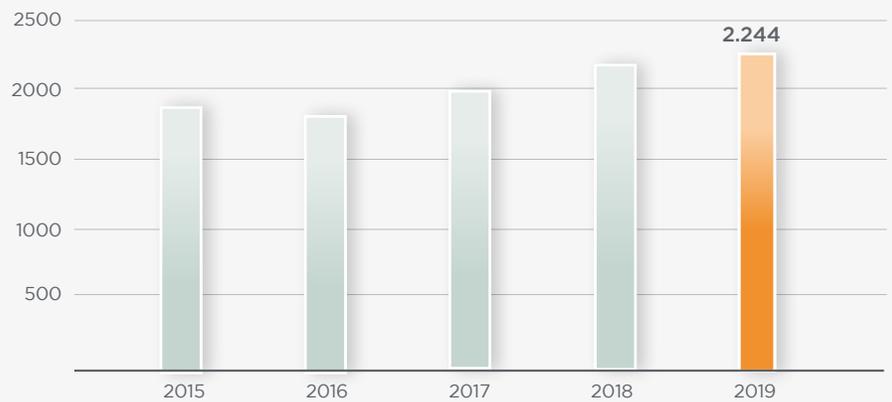


Las colocaciones de consumo que el primer semestre de año presentaron un crecimiento en torno al 13%, cerrando el año con un crecimiento de 4,8%, explicado en mayor medida por el menor dinamismo del último trimestre.



### Colocaciones de consumo

(Miles de millones de \$ de dic. 19)



Fuente: BancoEstado

Las colocaciones de vivienda crecieron un 3,3% real, continuando con la desaceleración observada desde comienzos de 2019. Dado que se trata de créditos a largo plazo, no se aprecia un deterioro mayor tras el 18 de octubre.

### Colocaciones de vivienda

(Miles de millones de \$ de dic. 19)



Fuente: BancoEstado



## RESULTADOS Y APOORTE AL FISCO

El resultado antes de impuestos alcanzó los \$ 362 mil millones, similar al 2018 y por sobre lo obtenido los años previos. El mayor gasto en provisiones en el último trimestre, impactó la evolución de la utilidad acumulada hasta el tercer trimestre.

El aporte al Fisco el año 2019 alcanzó los \$ 369 mil millones. De éstos, \$ 83 mil millones corresponden al impuesto de primera categoría con tasa de 25%, \$ 120 mil millones corresponden al impuesto adicional con tasa de 40% que se paga por ser un banco público, y los \$ 166 mil millones restantes, a la distribución de dividendos con cargo a la utilidad del ejercicio 2018.

**\$ 369 mil mill.**

Aporte al fisco en 2019

**\$ 166 mil mill.**

por el total de las utilidades del año anterior

**\$ 83 mil mill.**

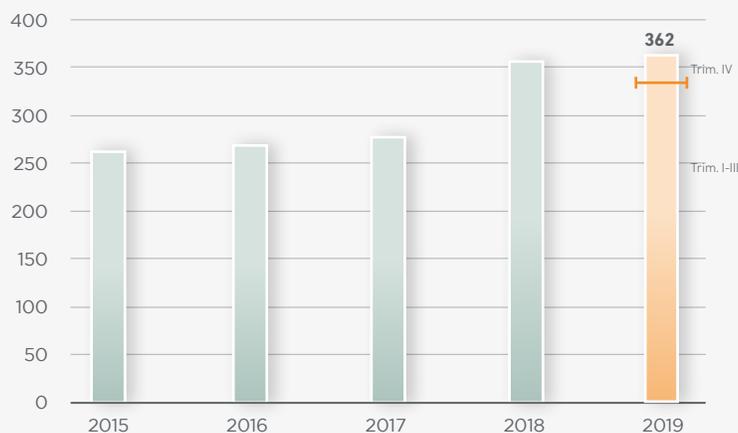
por impuesto a la renta

**\$ 120 mil mill.**

por impuesto especial (40%) de BancoEstado

### Utilidad anual antes de impuestos

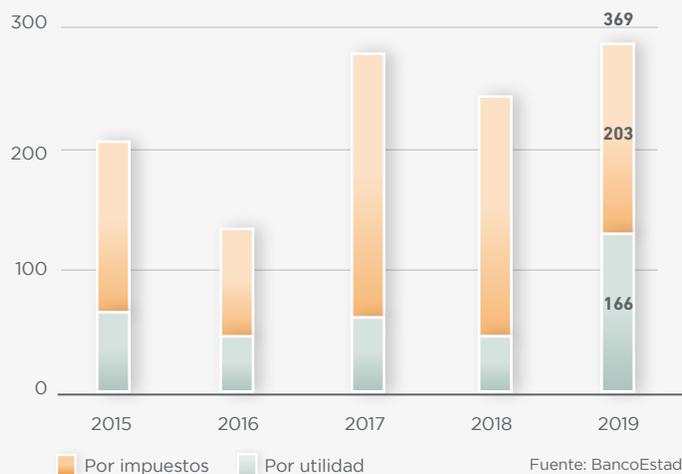
(Miles de millones de \$ de dic. 19)



Fuente: BancoEstado

### Aporte al Fisco, por utilidad e impuestos

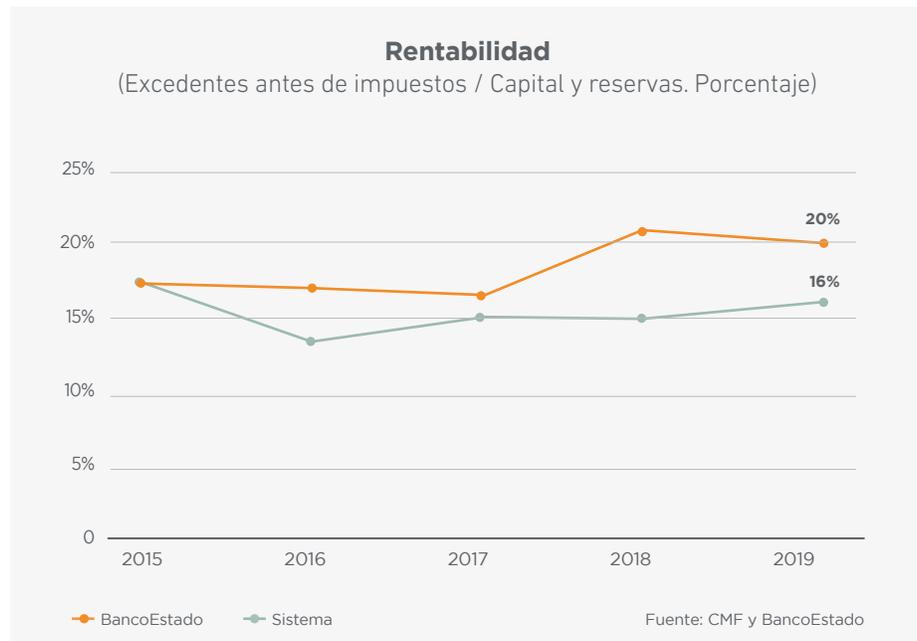
(Miles de millones de \$ de dic. 19)



Fuente: BancoEstado



La rentabilidad antes de impuestos fue de 20%, con un leve retroceso de 0,79 puntos porcentuales respecto a 2018, lo que se explica principalmente por el aporte de capital de US\$250 millones enterado en noviembre (de un total de US\$ 500 millones).

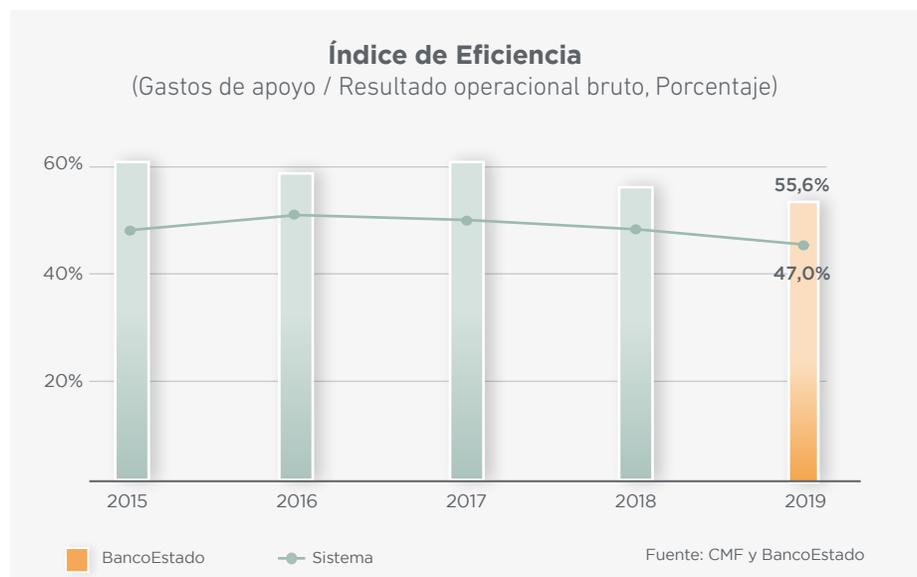


## EFICIENCIA

Se entiende por eficiencia la proporción que representan los gastos de apoyo sobre el resultado operacional bruto. Durante 2019, mejoramos este indicador en 2,7 puntos porcentuales, alcanzando un 55,6%. Esto refleja un buen desempeño de los ingresos operacionales y la contención de gastos de la misma naturaleza, producto del plan de austeridad implementado desde el año 2018.

La mejora en eficiencia en los últimos años nos ha permitido disminuir parte de esta brecha de eficiencia con instituciones financieras de similar tamaño. La brecha que persiste en eficiencia, se explica por el rol público de BancoEstado al otorgar acceso y cobertura geográfica en todo Chile. Atender a un sector de la población históricamente

sin acceso a la banca privada implica una mayor proporción de gastos de apoyo operacional, en gran medida debido a la administración de créditos de vivienda de bajo monto (inferior a UF 1.000) y una alta cantidad de cuentas con montos más bajos que el promedio del sistema, como CuentaRUT. Además, nos esforzamos por abrir sucursales en comunas de bajos ingresos o aisladas geográficamente y ofrecer atención a segmentos de clientes que los otros bancos no atienden o lo hacen en menor medida (créditos pequeños, con subsidio, entre otros). Por el lado de los ingresos, influye la composición de la cartera de créditos con alta ponderación del segmento vivienda, que opera con bajos márgenes.





## RIESGO

El cargo neto en riesgo de crédito sobre colocaciones fue de 1,2% en 2019, con un incremento de 0,38 puntos porcentuales respecto a 2018, lo que se explica por las mayores provisiones y castigos, a partir del último trimestre del año.

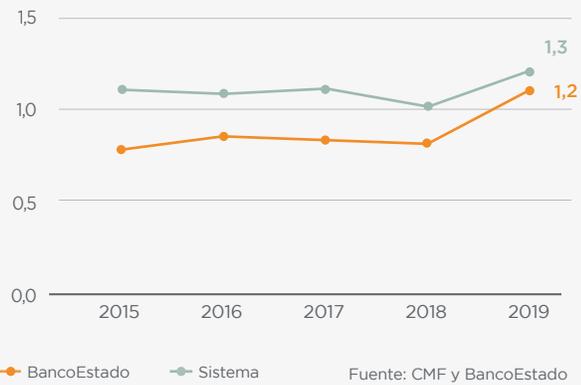
Por su parte, el índice de mora de más de 90 días sobre colocaciones se elevó a 3,7%, por sobre lo observado al cierre de 2018, con un incremento en las carteras comercial y de consumo y una reducción en vivienda.

## INDICADORES DE CAPITAL

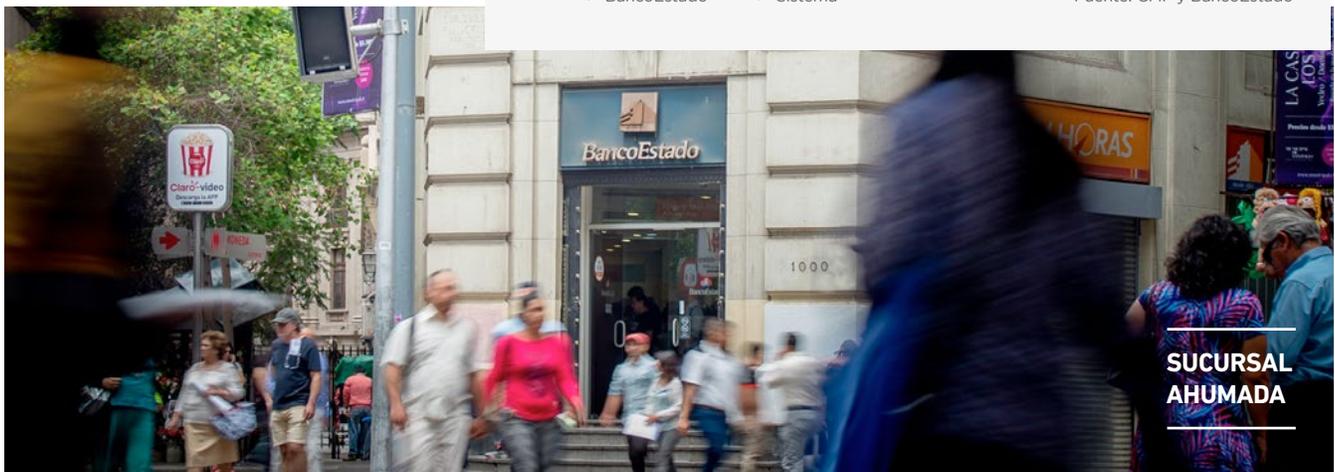
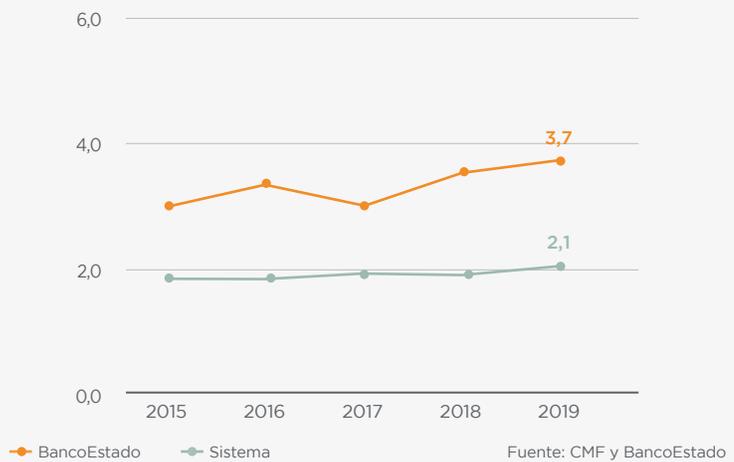
El patrimonio efectivo tuvo un alza producto de un aporte extraordinario de capital por \$ 202 mil millones (US\$ 250 millones), lo que permitió compensar el traspaso del 100% de las utilidades de 2018 al Fisco.

**El Índice de Basilea llegó a 11,26%** en 2019, 14 p.b. por sobre 2018, aunque se mantiene bajo el promedio de la industria.

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



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





## DATOS CORPORATIVOS CONSOLIDADOS BANCOESTADO Y SUS FILIALES (a)

(Cifras en millones de pesos corrientes)

Indicadores	2015	2016	2017	2018	2019	Var. real
						19/18
Resultado antes de impuestos	261.750	270.044	276.614	356.021	362.043	-1,0%
Capital básico	1.487.444	1.565.410	1.645.624	1.704.191	1.802.797	3,0%
Patrimonio efectivo	2.398.956	2.516.111	2.599.357	2.795.780	2.912.309	1,4%
Activo total consolidado	34.564.645	37.447.163	40.638.526	42.696.279	45.284.408	3,3%
Colocaciones totales	19.071.559	20.745.293	22.531.470	23.934.547	25.812.815	5,0%
Resultado antes de impuestos sobre activos totales (%)	0,80	0,78	0,77	0,89	0,84	-5 pb
Resultado antes de impuestos sobre patrimonio (%)	17,5	17,2	16,7	20,8	20,0	-79 pb
Índice de eficiencia (b)	62,8	60,7	62,9	58,3	55,6	-270 pb
Tasa de provisiones sobre colocaciones (%)	2,79	3,02	3,03	2,90	3,17	27 pb
Capital básico sobre activos totales (%)	4,30	4,18	4,05	3,99	3,98	-1 pb
Índice de Basilea (%)	11,70	11,30	11,04	11,12	11,26	14 pb
Número de sucursales Banco	381	393	410	417	412	-5
Número de sucursales ServiEstado	107	107	108	107	108	1
CajaVecina	16.504	19.265	22.147	25.400	29.275	3.875
Número de servicios automatizados (c)	3.603	3.619	3.683	3.701	3.464	-237
Transacciones totales anuales (millones)	1.567	1.919	2.332	3.270	4.388	1.118

(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



## CLASIFICACIÓN DE RIESGO

Nuestra clasificación se ubica en la categoría más alta a la que puede acceder una empresa en Chile. En diciembre de 2019, tanto Moody's como S&P mantuvieron las clasificaciones de riesgo de largo y corto plazo y la perspectiva calificada de estable.

### CLASIFICACIÓN DE RIESGO INTERNACIONAL DE BANCOESTADO 2019

CLASIFICADORA	Largo plazo (1)	Corto plazo (2)	Perspectiva
Moody's (3)	<b>A1</b>	<b>P-1</b>	<b>Estable</b>
Standard & Poor's (4)	<b>A+</b>	<b>A-1</b>	<b>Estable</b>

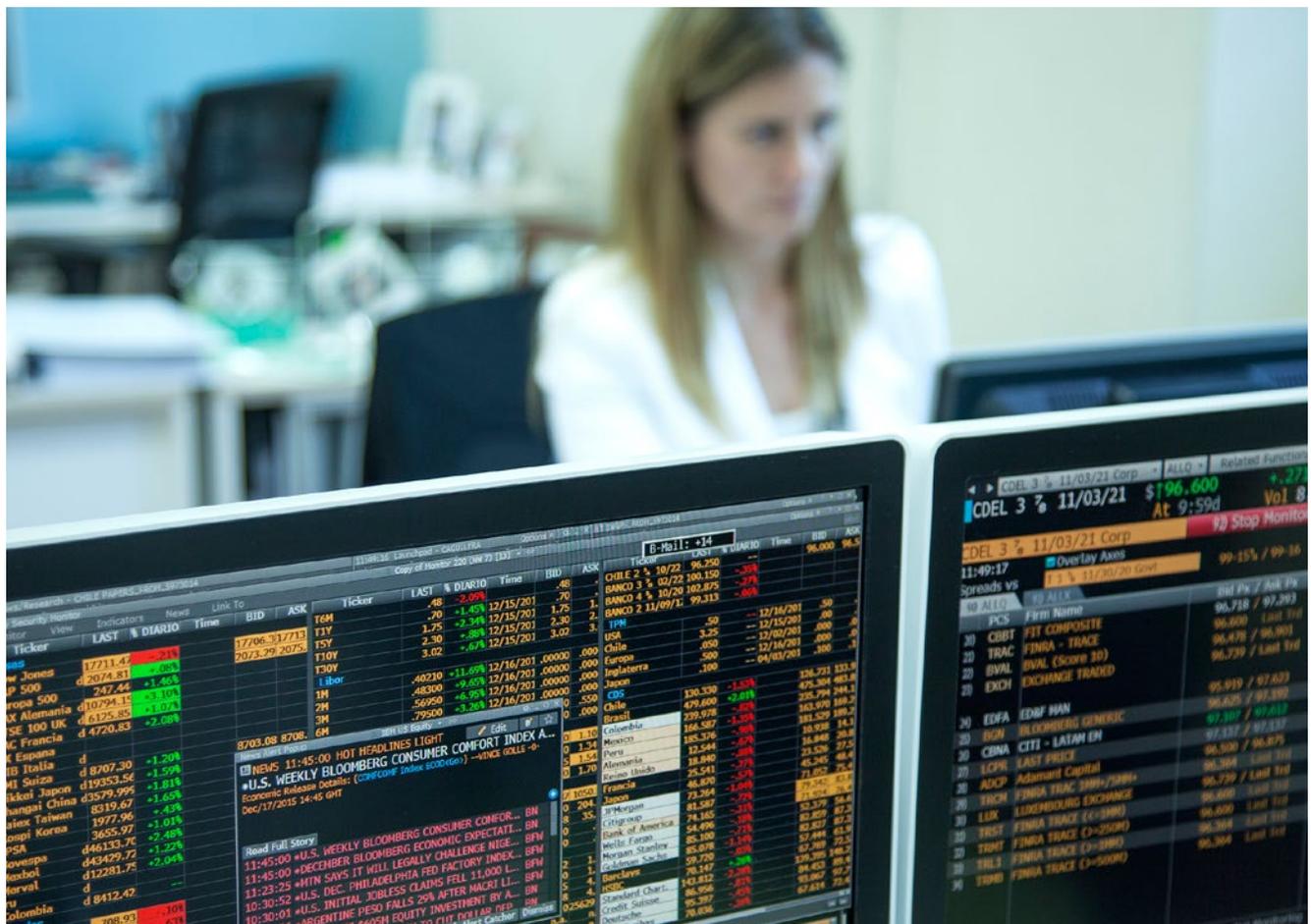
(1) Deuda en moneda extranjera, a más de un año.

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

(3) En diciembre de 2019 Moody's mantuvo las clasificaciones de riesgo de largo y corto plazo, y la perspectiva.

(4) En diciembre de 2019 S&P mantuvo las clasificaciones de riesgo de largo y corto plazo, y la perspectiva.

Fuente: Moody's y Standard & Poor's.





## EMISIONES DE BONOS

**Fortalecer la solvencia, inyectar recursos líquidos y diversificar la base de las inversiones son parte de los objetivos que persigue esta estrategia.**

En 2019, emitimos bonos por el equivalente a UF 25 millones en los mercados nacionales (incluido UF 1 millón en bonos subordinados para fortalecer la solvencia) y US\$ 632 millones en emisiones internacionales, diversificando la base de inversionistas, monedas y plazos.

En ese sentido, destaca una emisión denominada en dólares australianos realizada en el mercado suizo, con inversionistas de nacionalidad coreana.

Además, fuimos el primer emisor no soberano en salir al mercado de Estados Unidos tras el 18 de octubre de 2019, con una colocación a comienzos de 2020 por US\$ 750 millones, con vencimiento en 5 años. La demanda superó en 2,9 veces el monto emitido, lo que demuestra la confianza que depositan en nuestra institución los inversionistas extranjeros. Con esta emisión, cumplimos además con la importante labor de inyectar recursos líquidos y entregar una referencia de condiciones de mercado (*benchmark*) para futuras emisiones del sector público y privado.

### UF 24 mill.

Bonos senior

### UF 1 mill.

Bonos subordinados a 10 años

Fecha de emisión	Plazo	Moneda de Origen (mercado)	Monto (USD mill)	Spread vs Benchmark (Puntos Base)
15-ene-19	6 años	EUR	50	87
17-may-19	6 años	CHF	149	62
24-may-19	10 años	USD	100	100
25-jun-19	10 años	AUD	198	108
06-sep-19	8 años	CHF	101	63,5
02-oct-19	15 años	AUD	34	140
<b>TOTAL</b>			<b>632</b>	

Fuente: BancoEstado



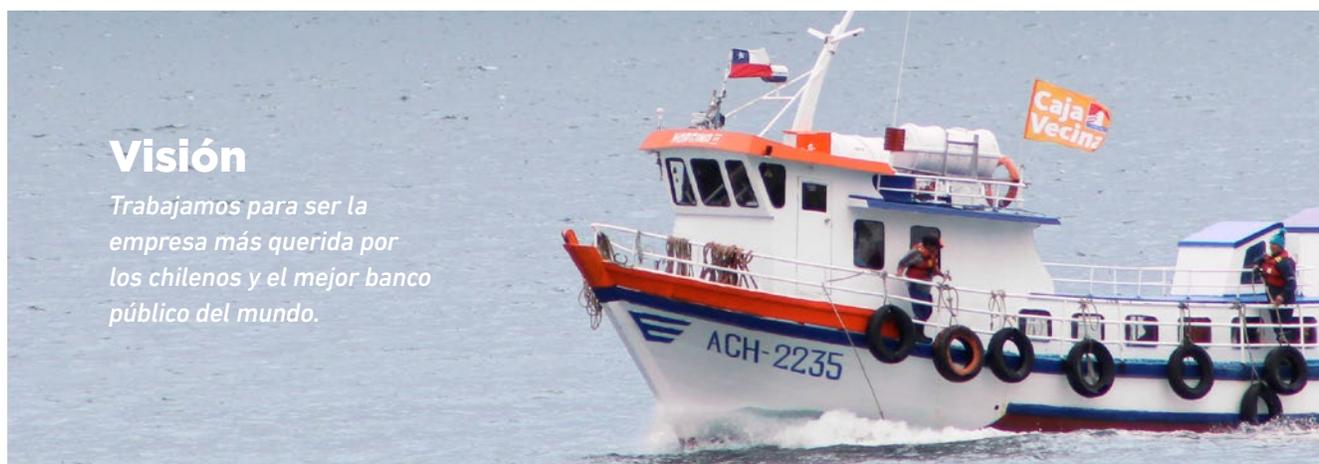
## CAPÍTULO 4

# GESTIÓN CON PROPÓSITO EN EL TIEMPO

102-14

## MISIÓN Y VISIÓN DE BANCOESTADO

102-14





## Dada nuestra misión y visión, definimos seis áreas que evaluamos permanentemente. Estas son:

102-16

### 1.- INCLUSIÓN FINANCIERA COMO MEDIO DE BIENESTAR

**Aportamos a la inclusión financiera a través de la provisión de productos y servicios financieros** que satisfagan las distintas necesidades de los segmentos más vulnerables de la población. Para esto, estamos ampliando y mejorando en forma permanente la oferta de productos y servicios, complementados con la educación financiera que impartimos, tanto presencial como a través de medios electrónicos. De esta forma, respondemos a las necesidades de la mayoría de los habitantes de Chile.



### 2.- COBERTURA GEOGRÁFICA COMO HERRAMIENTA DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Nuestro banco se encuentra presente en la totalidad de las comunas del país, ya sea a través de sucursales, ServiEstado o puntos de atención de CajaVecina. Nuestra cobertura en todos los canales de atención ha crecido de manera sostenida todos los años. El hecho de contar con una amplia cobertura geográfica **nos permite llegar al 91% de la población** y ofrecer los servicios del banco incluso en las zonas más aisladas del país.



Los avances cuantitativos se dan a conocer a través de la pestaña "Huella social" en nuestro sitio web. <https://huellasocialbancoestado.cl/>



### 3.- IMPULSO AL DESARROLLO ECONÓMICO APOYANDO A LAS EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO

Fomentamos el apoyo a las empresas de menor tamaño, que son una parte muy relevante de la economía del país, pues generan casi la mitad del empleo y están en todas las localidades y rubros. **El apoyo a este segmento forma parte de nuestro mandato como banco público.**

Estamos desarrollando una política ampliada de apoyo financiero especial para este tipo de empresas, con un fuerte énfasis en las micro y pequeñas empresas. Materializamos esta política, a través de una oferta y modelo de atención que recoge las especificidades de este segmento por medio de productos y servicios diseñados para sus necesidades y de una amplia red de ejecutivos especializados en su atención.



### 4.- PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE AHORRO NACIONAL

Promovemos una cultura del ahorro en nuestros clientes, bajo la premisa de que **es una palanca fundamental para aumentar el bienestar de las personas** e impulsar un crecimiento económico robusto y armónico.

Tenemos una larga tradición en este ámbito. Constantemente estamos buscando formas innovadoras que perfeccionen y amplíen los mecanismos de ahorro e inversiones, para que las personas puedan realizar sus proyectos a lo largo de todo el ciclo de vida.



## 5.- IMPACTO DE LA OFERTA DE PRODUCTOS DE DINERO ELECTRÓNICO Y MÓVIL

Hemos aumentado, la participación de los medios de pago electrónicos de manera muy relevante en los últimos años. **La multicanalidad y el uso de canales digitales se han transformado en una importante prioridad para nuestro banco.**

Estamos potenciando con fuerza los servicios a través de canales digitales, con muy buenos niveles de continuidad operativa y seguridad en la información. Estos medios permiten que nuestros clientes realicen transacciones seguras y de menor costo, y que reciban beneficios sociales.



## 6.- EDUCACIÓN FINANCIERA, ENDEUDAMIENTO RESPONSABLE Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Consideramos la educación financiera como una herramienta al servicio de la ciudadanía, pues se toman mejores decisiones al contar con información clara y transparente. **Así, personas más informadas pueden mejorar su calidad de vida y la de sus familias.**

Por otra parte, las cifras de endeudamiento de las personas en nuestro país son elevadas, con el consecuente riesgo que esto implica. Tenemos un compromiso con nuestros clientes para que puedan manejar correctamente sus finanzas.



# DEFINICIÓN DE NUESTROS SUEÑOS AL 2028

**En 2018 trazamos una hoja de ruta a diez años plazo que busca hacer realidad cinco sueños alineados con las áreas de desarrollo de la institución.**

## **Banco asesor financiero de las personas**

Queremos que las personas concreten sus proyectos. Para esto, los guiamos y apoyamos en las distintas etapas de su vida, propiciando la toma de decisiones financieras informadas.

Nos esforzamos por reforzar la asesoría y educación financiera, promoviendo el uso eficiente, seguro y responsable de productos bancarios.

De este modo, buscamos ser un banco cada día más accesible, que ofrezca múltiples canales de atención y un trato personalizado.

## **Banco socio para emprender**

Queremos que las Empresas de Menor Tamaño alcancen sus objetivos. Para esto, les otorgamos soluciones integrales, siendo su guía a la hora de planificar, iniciar, consolidar o expandir su negocio.

Buscamos ser un referente y soporte para los emprendedores, para ello brindamos soluciones financieras y tecnológicas integrales para todas sus necesidades y entregando apoyo en su gestión y redes comerciales.

Estamos poniendo a su disposición nuestro conocimiento especializado, extensa red de apoyo, atención y amplia cobertura geográfica. Además estamos potenciando nuestras plataformas de Empresas de Menor Tamaño en las sucursales, como una ventaja estratégica de cercanía para todos.

## **Banco promotor del ahorro**

Buscamos poner el ahorro en el centro de nuestro negocio, para que nuestros clientes puedan concre-

tar sus sueños y propiciar el bienestar a lo largo de su vida.

Estamos fomentando con renovada fuerza la cultura del ahorro entre todos los habitantes del país, Para esto, estamos ofreciendo a nuestros clientes productos innovadores, accesibles y confiables, enfocados en las distintas necesidades y etapas de su vida.

## **Banco que impulse un Chile sin efectivo**

Buscamos impulsar un Chile más seguro y con menores costos de transacción, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas facilitando el comercio y agilizando las transacciones de las empresas.

De este modo, estamos promoviendo el camino a la transición tecnológica por medio de la masificación de las operaciones financieras sin dinero físico.

## **Banco sin papeles**

Nos hemos propuesto reducir al máximo los papeles que empleamos en nuestros cinco productos básicos: crédito, ahorro, inversión, cuentas y tarjetas. Buscamos ser un banco innovador, ágil y eficiente para estar en línea con sistema financiero tecnológico. De este modo, podremos mejorar nuestra calidad de servicio tanto para trabajadores como para nuestros clientes.

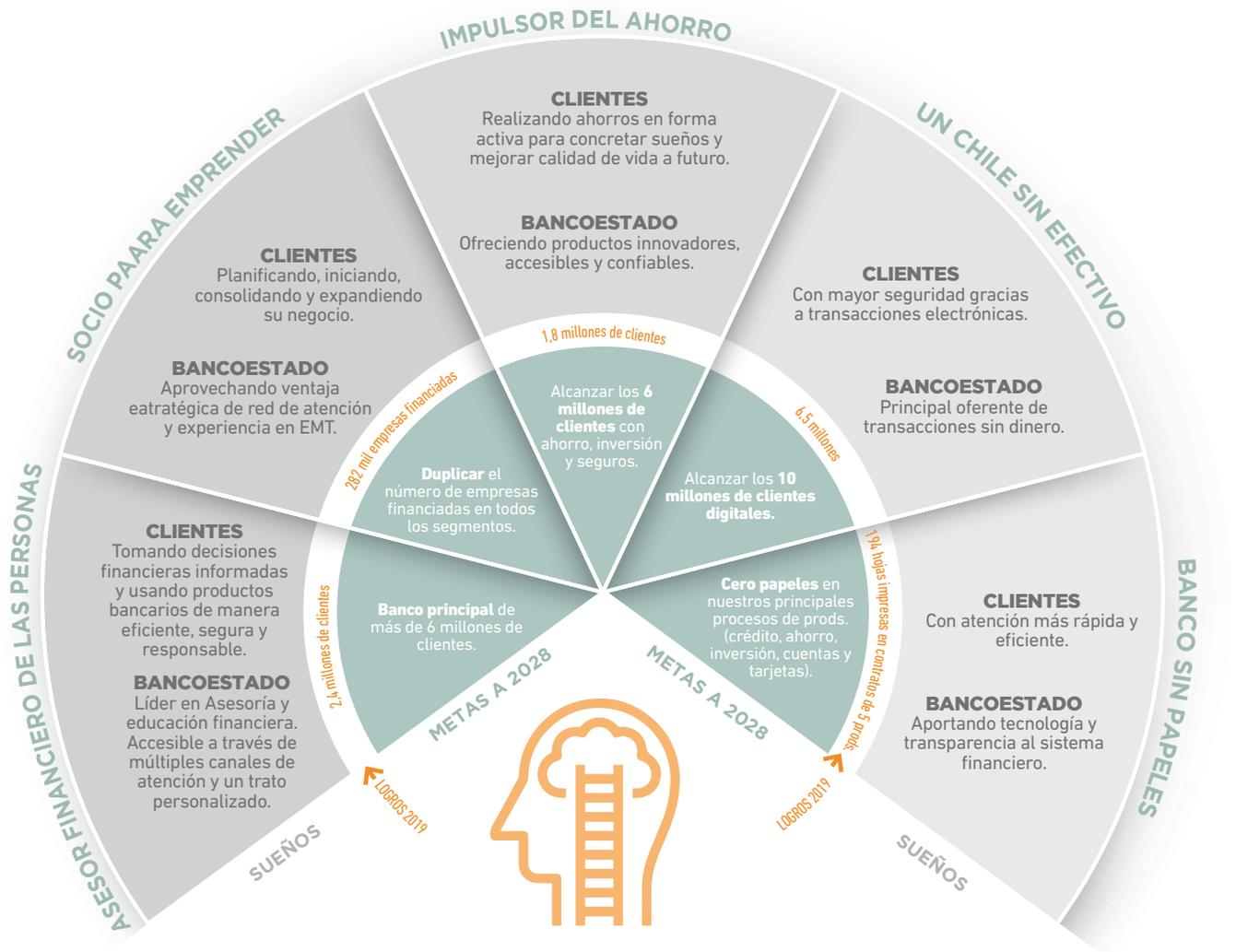
De este modo, estamos impulsando un banco con procesos simples, aprovechando las opciones que ofrece el mundo digital, para ser un banco accesible a través de múltiples canales de atención, aunque sin dejar de lado la opción de un trato personalizado.



## NUESTRAS METAS AL 2028

Con la concreción de los sueños planteados en la hoja de ruta que levantamos hace dos años, de aquí al 2028 nos hemos propuesto:

- Ser el banco principal<sup>(5)</sup> 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.



<sup>(5)</sup> En la Banca Personas corresponde a quienes realizan abonos de sus remuneraciones mensuales o pensiones en las cuentas del banco. En la banca de Micro y Pequeñas Empresas, se refiere a una deuda comercial con el banco igual o superior al 50% de la deuda total en el sistema financiero.



# UNA HISTORIA AL SERVICIO DEL PAÍS

**Desde su fundación en 1953, hemos logrado consolidarnos como una institución de excelencia, con una gestión de alto impacto social, siempre al servicio del desarrollo de la nación.**

En nuestros más de 160 años de historia, hemos creado productos y servicios que han permitido la inclusión financiera y digital de un gran número de personas y empresas que de otro modo no tendrían acceso al sistema bancario. En este ámbito destacan hitos recientes como la creación de CajaVecina, CuentaRUT y Compraquí, que nos hacen ser en la actualidad el banco de la mayoría de los habitantes de Chile.

En nuestro rol de institución pública, hemos apalancado políticas estatales, por ejemplo, expandiendo el crédito de manera importante en períodos de crecimiento económico bajo o negativo, como ocurrió en 2009. Por otra parte, brindamos un apoyo especial a las víctimas de fenómenos naturales, como los planes de emergencia implementados en las regiones más dañadas por el terremoto y tsunami de 2010. Además, en 2019 ofrecimos soluciones para los afectados por los incidentes del último trimestre del año.





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



Fundación  
del Banco del  
Estado de Chile

1953

1995 Inicio del proyecto  
modernizador del banco



Cambio  
de imagen  
corporativa

2001

2004 Creación de ServiEstado



Creación de CajaVecina

2005



2007 Creación de CuentaRUT





Capitalización de US\$ 500 millones para ejercer el rol contracíclico. El crédito crece 19% real el año siguiente

2008



2014/  
2015

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



Creación de la App PagoRut

2016

2018

Pago de compensación por colusión del papel higiénico a más de 10 millones de personas

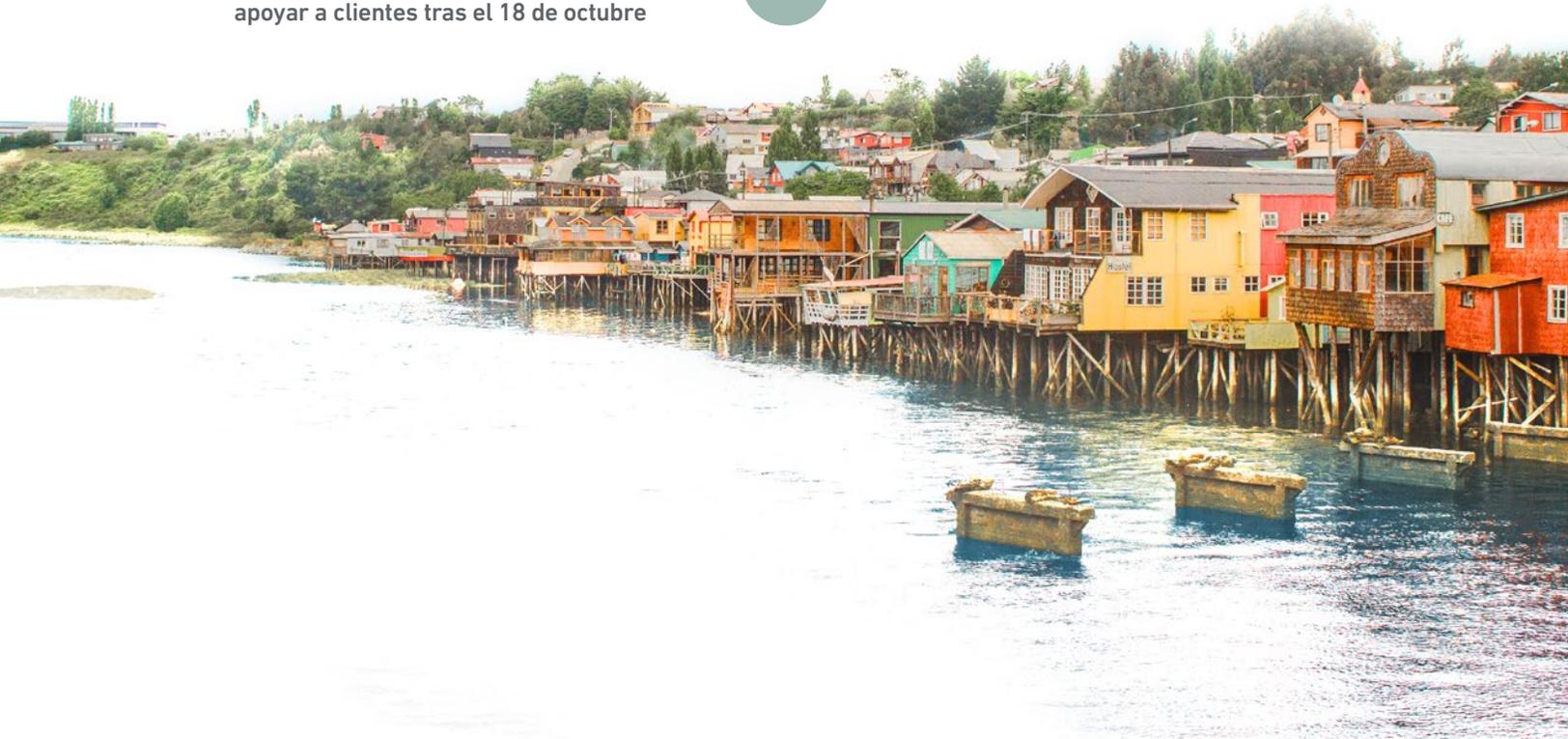
Puesta en marcha de Compraquí



Aumento de capital por US\$ 500 millones para apalancamiento de política pública

2019

Ejecución del programa "Emprende" y del plan "Estamos Contigo" para apoyar a clientes tras el 18 de octubre





## POLÍTICA DE CAMBIO CLIMÁTICO Y MEDIOAMBIENTAL

Durante 2019, aprobamos la Política de Gestión de Cambio Climático y Medioambiental, para contribuir a que Chile se convierta en una economía carbono neutral y resiliente al cambio climático al año 2050. Esta política es complementaria a las de sostenibilidad, y de riesgo social y ambiental.



**2050**

**AÑO META**  
para ser una economía  
Carbono Neutral



La Política de Gestión de Cambio Climático y Medioambiental incluye los ámbitos de aplicación de las actividades bancarias y financieras, gestión interna, proveedores y sociedad, mientras que la gobernanza es ejercida por el Comité Ejecutivo.

Sus objetivos específicos son:

1

Garantizar la correcta provisión de productos y servicios financieros, así como un adecuado acompañamiento a nuestros clientes.

2

Apoyar al Estado de Chile y sus instituciones sectoriales en la implementación de las políticas generales y particulares que éstas definan.

3

Generar las transformaciones necesarias a los procesos y actividades internas para ser una empresa carbono neutral al 2030.

4

Generar una cultura consciente del aporte e impacto de cada uno de los trabajadores en la protección y cuidado del medio ambiente.

5

Informar de forma oportuna, periódica y transparente los avances en materia medioambiental de BancoEstado y sus filiales.



# ECOEficiencia OPERACIONAL

**En el ámbito interno, hemos diseñado un programa para mejorar nuestra eficiencia en el consumo de energía y agua, que contribuye tanto a mantener acotados los gastos operacionales como a generar una menor huella de carbono.**

## ACCIONES DE 2019:

- 1 Pleno funcionamiento del edificio de Santa Ana:**  
En 2019 completamos el traslado de trabajadores desde distintas oficinas que arrendábamos en Santiago Centro. Las instalaciones de Santa Ana, operativas desde 2017, operan con energía limpia en su totalidad y cuentan con una doble certificación LEED Gold. La distribución de estaciones de trabajo en plantas libres privilegia la iluminación natural, con el consiguiente ahorro de un 20% en electricidad. También fueron diseñadas para disminuir en un 30% el consumo de agua y un 40% de la generación de residuos.





## 2 Programa de renovación de equipos eléctricos:

Estamos recibiendo nuevos equipos con la máxima eficiencia energética (letra A). Especial interés merece la climatización, que hace el mayor aporte a la huella de carbono. En ese frente, el proceso de renovación que comenzamos en 2019 y se extenderá hasta 2025. Ya está operando el nuevo sistema de aire acondicionado en el 7% de la superficie del edificio de la casa matriz y pretendemos llegar al 100% en 2020. Además, hacia fines de 2020, proyectamos cambiar el empalme eléctrico de dicho edificio, lo que nos permitirá comprar energía como clientes libres a un menor costo.



## 3 Autogeneración de energía:

12 de nuestras sucursales a lo largo del país tienen algún grado de autogeneración eléctrica, por ejemplo 2 sucursales de Iquique y una en Rapa Nui cuentan con paneles fotovoltaicos. Adicionalmente, la de Mejillones posee un sistema de almacenamiento energético.

## 4 Programa de ahorro de energía y agua en sucursales:

Lo aplicamos desde 2018 en sucursales nuevas y en 2020 comenzaremos con las antiguas. La idea es incorporar iluminación LED, llaves temporizadas de agua, termopaneles y nuevos equipos de climatización, entre otros elementos de eficiencia energética.



## 5 Nuevo casino de trabajadores con certificación LEED Gold en Casa matriz

Reemplazamos los combustibles fósiles por energía eléctrica en la preparación de alimentos.



## DISMINUCIÓN DE LA GENERACIÓN DE RESIDUOS

**1** Eliminamos los insumos de plástico utilizados en el servicio de alimentación y cafetería.



**2** Proporcionamos un centro de reciclaje para pilas y otros artículos electrónicos en nuestra casa matriz, disponible para empleados y clientes.



**3** Creamos zonas de reciclaje en edificios matrices y estamos eliminando en forma paulatina los basureros personales.



## NUESTROS CONSUMOS EN 2019 FUERON LOS SIGUIENTES:

Energía: **37.704.707** kWh

Variación de consumo energético: **2,3%**

Nuestras instalaciones están ubicadas en asentamientos humanos, por tanto no representan amenazas para áreas protegidas o de gran valor para la biodiversidad.

### EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO

Alcance 1: **2.686** toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente

Alcance 2: **15.761** toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente

### RESIDUOS POR MÉTODO DE ELIMINACIÓN

Residuos enviados a disposición final: **1.453** ton.

Reciclaje de papel y cartón **921** ton.

Basura electrónica: **41** kilos

CONSUMO DE AGUA: **268.234** m<sup>3</sup>





# MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO

**La calidad de atención es clave para nuestra gestión, en 2019 continuamos con las mediciones de los niveles de recomendación, implementamos un canal único para consultas y reclamos, e instauramos procesos de resolución y respuesta más expeditos.**

Debemos ser capaces de ofrecer productos que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y conectarnos con ellos de una manera más efectiva, a través de la combinación de tecnología, experiencia e innovación. Con ese fin, hemos transformado el sistema de medición, análisis y gestión de la calidad, privilegiando un enfoque en la visión y en la experiencia de nuestros clientes.

## MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE RECOMENDACIÓN

Durante 2019 seguimos el indicador de recomendación en distintas áreas, índice que mide la disposición de los clientes a recomendar una compañía. Obtuvimos una nota promedio de 6,3 (de un máximo de 7), correspondiente al tercer trimestre del año. La evaluación muestra que nuestros clientes recomiendan BancoEstado.

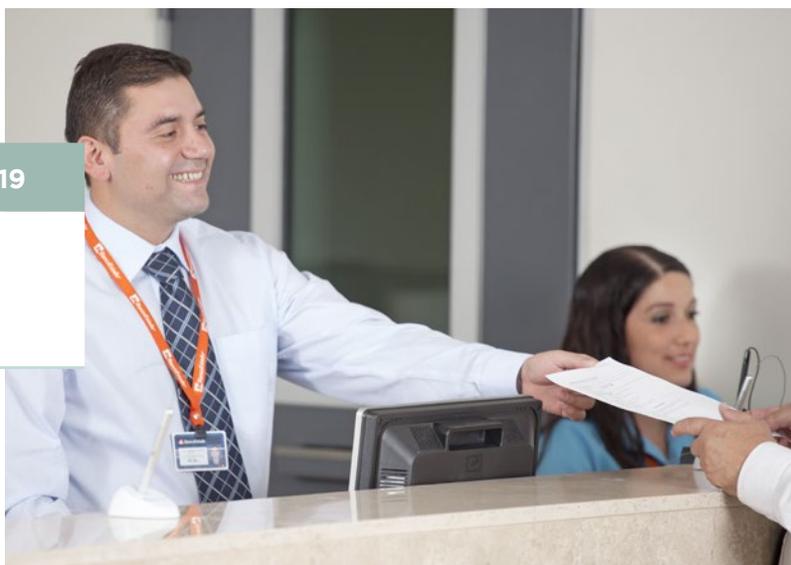
## SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Nota	Clasificación
1 – 4	Clientes detractores
5	Clientes neutros
6 – 7	Clientes promotores

## ESCALA DE RECOMENDACIÓN

Porcentaje de recomendación positiva neta por segmentos*		Meta 2019
2018	2019	
63	63	68

(\*) Se refiere al porcentaje de clientes con nota 6 y 7 menos el porcentaje de clientes con nota 1 a 4.



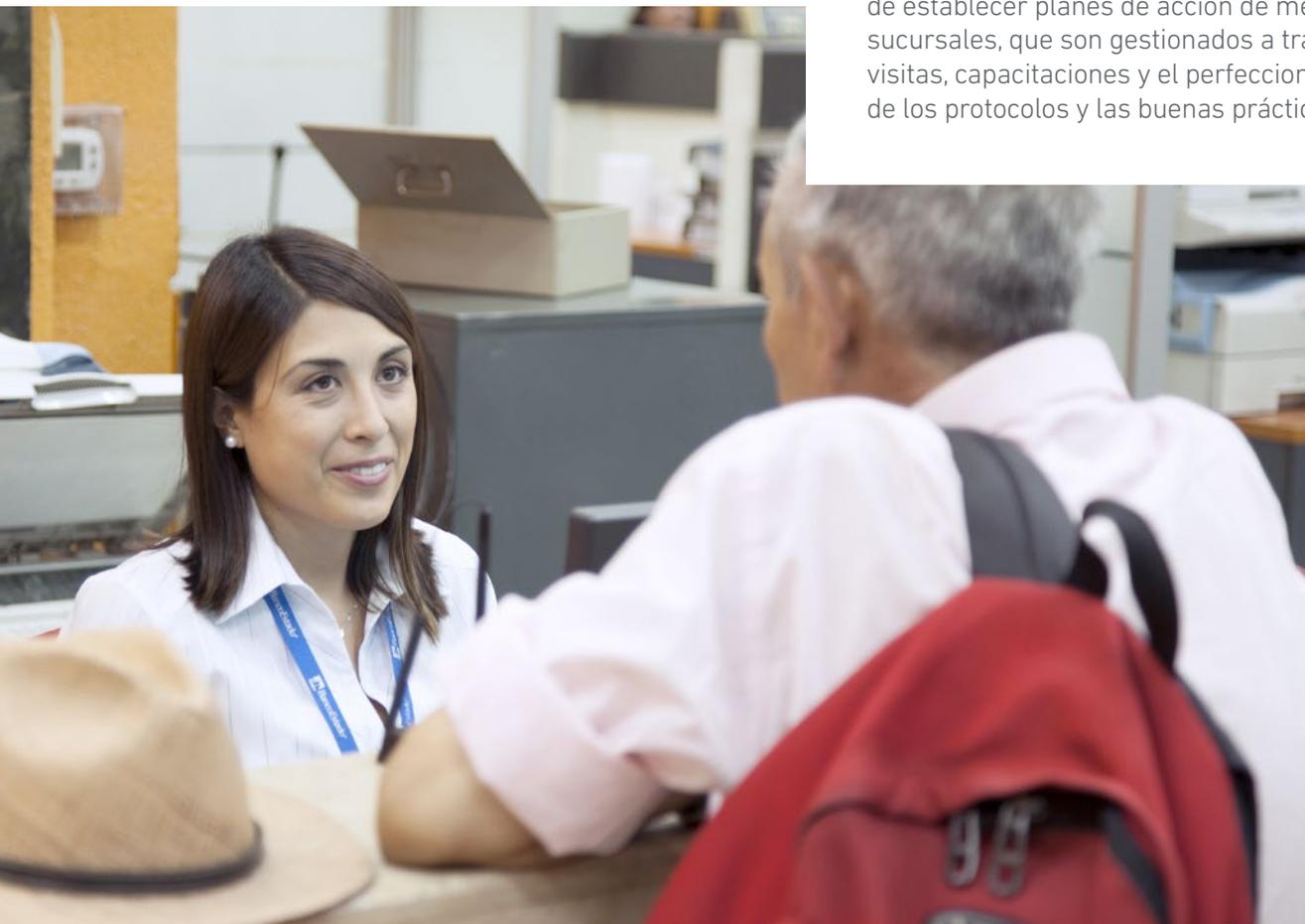


**PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN POSITIVA NETA POR SEGMENTOS\***

INDICADOR NETO DE RECOMENDACIÓN DE CLIENTES (%)										
CLIENTES EMERGENTES	RELACIONALES CARTERIZADOS	RELACIONALES NO CARTERIZADOS	PERSONAS	MICROEMPRESAS	PEQUEÑA EMPRESA	GRANDES EMPRESAS R.M.	GRANDES EMPRESAS REGIONES	CORPORATIVA E INMOBILIARIA	BANCA INSTITUCIONAL	
58	56	56	57	66	60	68	68	73	83	
PERSONAS				EMPRESAS						

(\*) Se refiere al porcentaje de clientes con nota 6 y 7 menos el porcentaje de clientes con nota 1 a 4.

Nuestra área de Gestión de Calidad es la responsable de manejar las alertas de clientes con bajo nivel de recomendación y de establecer planes de acción de mejoras a sucursales, que son gestionados a través de visitas, capacitaciones y el perfeccionamiento de los protocolos y las buenas prácticas.





## MEJORAS EN LA GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

**En 2019 habilitamos un canal único para la gestión de reclamos de los clientes. Además separamos el proceso de resolución y respuestas en tres grandes focos:**

**Resolución de problemas de atención**

**Procesos y pagos**

**Filiales**

Esta nueva forma de gestión centralizada, nos ha permitido aumentar la eficiencia de las mesas resolutorias, disminuir los reclamos presentados, mejorar el diagnóstico y centralizar las soluciones. Así, entre el cuarto trimestre de 2018 y el mismo período de 2019, el nivel de satisfacción general de nuestros clientes con el proceso de reclamos creció en 9 puntos porcentuales\*.

(\*) Se refiere al porcentaje de clientes con nota 6 y 7 menos el porcentaje de clientes con nota 1 a 4.



# EDUCACIÓN FINANCIERA Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR

**En el transcurso de 2019, capacitamos a nuestros clientes en tres áreas, sus derechos como consumidores, uso eficiente de su dinero y cómo evitar el sobreendeudamiento.**

## A) DERECHOS DEL CONSUMIDOR

En línea con la campaña “Fíjate el doble”, del Servicio Nacional del Consumidor, preparamos un decálogo para nuestros trabajadores y clientes, donde les informamos sobre los derechos que los consumidores deben considerar al momento de la atención y comercialización de servicios y productos financieros. El objetivo del decálogo, que se difundió por diversos medios, es que nuestros clientes tomen decisiones eficientes, con claridad y transparencia.





## DECÁLOGO DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO PARA TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN

### 1) El consumidor tiene derecho a que no le “amarren” productos que no quiere.

Las entidades financieras no pueden obligarlo a contratar un seguro, salvo lo que obliga la ley, como en el caso de los créditos hipotecarios; lo anterior no obsta que el cliente pueda contratar los seguros por su cuenta y no necesariamente a través del banco.

Si el cliente contrata algún servicio financiero asociado, deberá constar en un anexo y el cliente deberá manifestar la voluntad de contratarlo mediante su firma.

### 2) No se puede cambiar el valor de las comisiones o los precios de los planes informados al comienzo.

Si un consumidor tiene una tarjeta, los bancos no pueden subir las comisiones o los precios informados.

Todos los meses el cliente debe recibir el estado de cuenta de su tarjeta de crédito y cada tres meses se le debe enviar información acerca del estado de su crédito de consumo o hipotecario.

### 3) El rechazo de un crédito debe fundamentarse –si el cliente lo requiere– por escrito y en un plazo de 10 días hábiles.

### 4) La cotización que se entregue de un crédito debe tener una vigencia de al menos 7 días hábiles.

### 5) El cliente tiene derecho a conocer el costo total del crédito (CTC) y la carga anual equivalente (CAE).

### 6) El cliente tiene derecho a solicitar información del estado de su crédito y de recibirla dentro de 3 días hábiles.

### 7) Un cliente sin deudas no está obligado a mantener tarjetas de crédito.

Si el cliente pagó lo que debía, no se le puede impedir cerrar la tarjeta o cualquier producto financiero. El banco debe hacerlo en 10 días hábiles desde que el cliente lo solicita.

Está prohibido que se envíen al domicilio del cliente productos o contratos no solicitados por él, como una tarjeta de crédito.

### 8) Cada contrato firmado por el cliente debe constar en una hoja resumen del mismo.

En los contratos de adhesión, el banco debe incluir una hoja resumen que de cuenta en forma clara de todas las condiciones del crédito, entre ellas, el monto que terminará pagando, la cantidad de cuotas, comisiones, tasas y cargos, entre otros.

### 9) Los clientes tienen derecho a conocer los detalles del crédito en forma previa y pública.

### 10) Los clientes pueden exigir la oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones una vez que haya pagado completamente su crédito.

Existe un plazo de 45 días contados desde la extinción total de la deuda para que el banco realice el trámite de alzamiento a su cargo y costo, en el caso las hipotecas de carácter específico y general (con respecto a estas últimas, el alzamiento debe ser requerido por el deudor). Aplica la misma regla para las prendas. Asimismo, los consumidores deberán ser informados sobre las gestiones relacionadas con el alzamiento en un plazo máximo de 30 días luego de practicada la cancelación de la garantía en el Conservador. Los clientes tienen derecho a que la garantía del crédito sea específica; es decir, que solo garantice el crédito que está solicitando y no todas sus deudas (en caso contrario, debe solicitarlo expresamente). Un bien debe tasarse cada vez que sea ofrecido en garantía. El cliente tiene derecho a elegir al tasador de bienes de la lista de tasadores que presente el banco. Este debe entregar una ficha explicativa a los avales, fiadores y codeudores solidarios, aclarándoles sus deberes y responsabilidades al asumir dicha calidad.



## B) USA BIEN TU PLATA

Esta iniciativa, que se realiza sostenidamente desde el año 2015, cuenta con un formato de talleres y ferias educativas para alumnos de colegios municipales y particulares subvencionados, reforzando conocimientos relacionados al ahorro, inversión, presupuesto, inversión, endeudamiento y ciberseguridad.

Así, el programa “Usa Bien tu Plata” tiene por objetivo contribuir a disminuir la brecha en la educación y preparar a los alumnos, para su presente y futuro financiero.

Durante el año 2019 participaron de este programa 259 colegios, llegando a 20.415 alumnos y 530 profesores.



## C) EN FÁCIL Y EN CHILENO

Nuestra plataforma [www.enfacylenchileno.cl](http://www.enfacylenchileno.cl) es un sitio web desarrollado con el apoyo del Centro de Excelencia en Psicología Economía y del Consumo (CEPEC) de la Universidad de la Frontera, como expertos en psicología del consumidor, y cuyos contenidos se elaboraron con el objetivo de entregar conocimientos, actitudes y habilidades específicas a través de un lenguaje ágil, cercano y utilizando los lineamientos OCDE.

La plataforma cuenta con un juego interactivo perfilado según la edad, género, y objetivo financiero de los participantes.

Este juego interactivo se complementa con un curso E-learning que agrega los conceptos necesarios para enfrentar decisiones financieras familiares y personales que todos enfrentamos en el día a día.

### USA BIEN TU PLATA DETALLE DE COLEGIOS POR REGIÓN

Arica y Parinacota	17
Tarapacá	14
Antofagasta	20
Atacama	2
Coquimbo	22
Valparaíso	36
Metropolitana	25
O'Higgins	8
Maule	32
Ñuble	14
Biobío	23
La Araucanía	12
Los Ríos	15
Los Lagos	8
Aysén	5
Magallanes	6
<b>Total</b>	<b>259</b>





## D) OCUPÁNDONOS DEL SOBREENDEUDAMIENTO DE LAS PERSONAS

Estamos ofreciendo un plan de educación financiera aplicada para los trabajadores de nuestras empresas clientes con convenio. Junto con reprogramar sus condiciones crediticias para reducir significativamente su carga financiera a partir de diciembre, les explicamos de manera práctica la importancia de la tasa de interés en la cuota y el concepto de endeudamiento como la relación entre ingresos y la cuota por créditos. Lo anterior, aprovechando que el CAE promedio puede bajar más de 10 puntos anuales, con una importante disminución en la cuota pagada en créditos de consumo.

### AVANCES DEL PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA

# 17.300

trabajadores de 7 empresas beneficiados (con importante grado de avance para ser refinanciados)

# 110 mil

personas capacitadas en las actividades presenciales

# 2 mill.

de personas capacitadas en plataformas digitales



Fiel a nuestro compromiso de brindar educación financiera integral a todas las personas del país, tomamos el desafío de capacitar entre los años 2019 y 2022 a más de 500 mil personas presencialmente, contribuyendo así a que las personas aprendan a gestionar su presupuesto, evitando caer en el sobreendeudamiento y fomentando el uso seguro de sus productos financieros para que sean capaces de detectar posibles fraudes y ciberataques.



# ATENCIÓN UNIVERSAL

**En el ámbito de la inclusión económica y social, y específicamente de los grupos minoritarios del país, hemos seguido desplegando iniciativas a nivel nacional tales como el Programa de Atención Universal de Clientes.**



**Su objetivo es facilitar el acceso financiero a las personas con discapacidad, adultos mayores, inmigrantes, pueblos originarios, entre otros, haciendo lo necesario para disminuir las barreras de infraestructura física y tecnológica, social y/o cultural, que deben enfrentar las 5,5 millones de personas que integran estos grupos en el país.**

**Este programa contempla ajustes en la infraestructura del banco y el desarrollo de nuevas herramientas de atención presencial y remota, con el fin de entregar un servicio con igualdad de trato y autonomía.**

## ACCESIBILIDAD EN LAS OFICINAS

En cuanto a su infraestructura física, hemos incorporado como política, que todas las nuevas sucursales abiertas a contar de septiembre de 2016 cuenten con “diseño universal”. Esto significa que son construidas con estándares de accesibilidad universal desde su inicio, incorporando en su diseño mesones de atención y caja con doble altura y todas las condiciones para un acceso y circulación autónoma; como rampas, plataformas verticales y huellas podó táctiles donde se requiera. A la fecha contamos con 111 sucursales universales desplegadas en todo Chile, de igual manera, la institución se encuentra trabajando en un plan de adecuación de accesibilidad para las oficinas existentes, cerrando el año 2019 con 351 sucursales accesibles.



## ACCESIBILIDAD WEB Y MÓVIL

En BancoEstado hemos ajustado nuestro sitio web público para que un mayor número de personas conozcan nuestros productos de forma autónoma, gracias a la habilitación de audio-lectura (readspeaker) y compatibilidad con los programas de lectura utilizados por las personas ciegas. Estas modificaciones generan beneficios tanto a la comunidad ciega, como a los adultos mayores y a quienes no dominen la lectura del español.

Adicionalmente, ponemos a disposición en nuestro sitio web un conjunto de videos de los principales productos y emergencias bancarias incorporando lengua de señas, para que la comunidad sorda también tenga acceso a la información.

Por otra parte, buscando otorgar mayor accesibilidad y autonomía a las personas ciegas, hemos desplegado una herramienta gestada a través de la alianza con la aplicación Lazarillo Mobile para guiar de forma audible a los usuarios hasta la puerta del 100% de las sucursales BancoEstado y ServiEstado del país. Adicionalmente, la aplicación permite ser guiado al interior de 45 sucursales, indicando por audio la ubicación de los cajeros automáticos, mesones y todos los módulos de atención de clientes.

## IMPRESIÓN DE TARJETAS

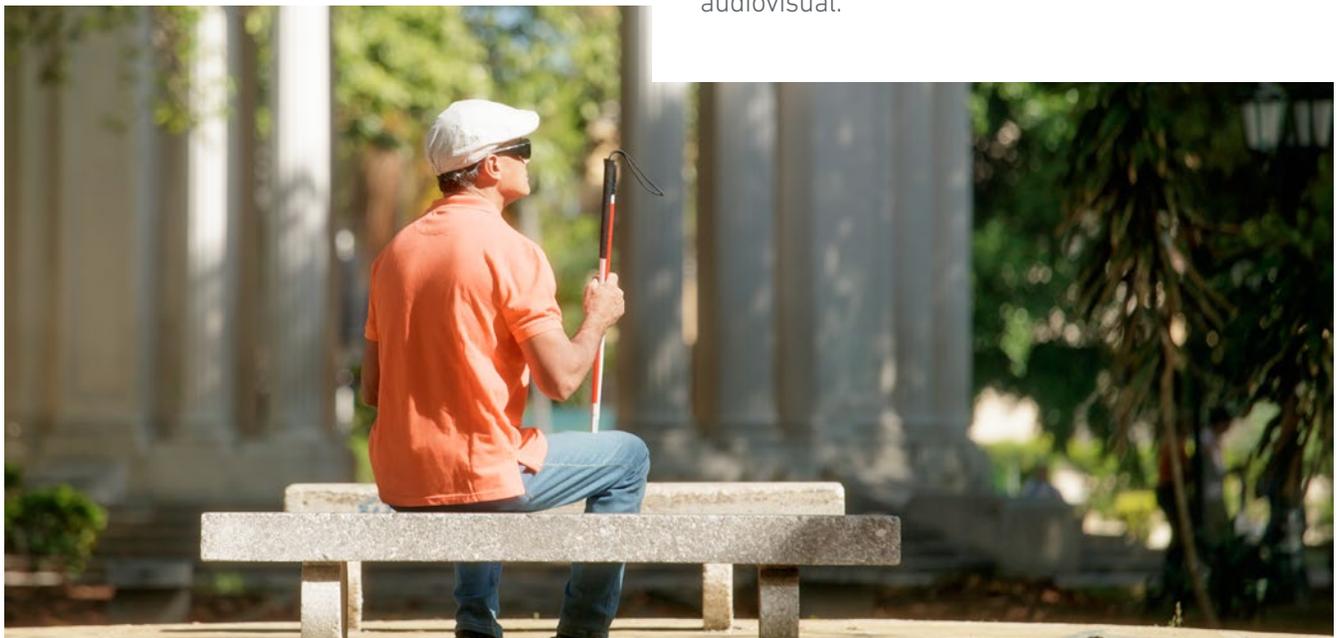
Para respetar la identidad de todas las personas, hemos modificado los procedimientos para que nuestros clientes puedan imprimir el plástico de sus tarjetas de cuenta corriente, chequera electrónica o cuenta de ahorro con el nombre que los identifique, aunque este sea distinto del registrado en su Cédula de Identidad.

## BAJANDO LA BARRERA IDIOMÁTICA

A través nuestro Call Center, folletos y página web, atendemos en creole las consultas de la comunidad haitiana, facilitando de esta forma su integración financiera. En 2019 atendimos 2.806 llamadas en idioma creole.

## MANTENIENDO VIVO EL MAPUDUNGÚN

Promovemos la riqueza de la lengua materna de los pueblos originarios por lo que pusimos a disposición en nuestro sitio público información de CuentaRUT y de los principales servicios de postventa en idioma mapudungún, acompañado de contenido audiovisual.





## **CONFIANZA E INTEGRIDAD CORPORATIVA**





## CAPÍTULO 5

# GOBERNANZA

## GOBIERNO CORPORATIVO Y ADMINISTRACIÓN

102-5/ 102-18

### LEGISLACIÓN QUE RIGE A BANCOESTADO

Además de las leyes que regulan a todo el sistema bancario chileno, Código del Trabajo y aquellas normas del sector público que expresamente nos resultan aplicables, nos regimos por la ley orgánica del Banco del Estado de Chile (Ley N° 2.079 de 1977). En el artículo 1 de dicha ley, se estipula que BancoEstado es una empresa autónoma estatal con personalidad jurídica y patrimonio propio. La totalidad de su propiedad está controlada por el Estado de Chile.

Según su artículo 3, el banco tendrá por objeto prestar servicios bancarios y financieros con el fin de favorecer el desarrollo de las actividades económicas nacionales. Para cumplir ese mandato, la ley dispone la conformación de un Consejo

Directivo, responsable de la dirección del banco, y de un Comité Ejecutivo, a cargo de la administración superior.

Con el objetivo de resguardar la transparencia, 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.

El gobierno corporativo se completa con un cuerpo de gerentes de división y área, y las filiales.

Aún cuando la legislación tiene más de 40 años, esto no ha impedido que BancoEstado haya ido adoptando las mejores prácticas y criterios de gestión responsable.





# CONSEJO DIRECTIVO

## PRINCIPALES FUNCIONES

- Ejercer la dirección superior del banco
- Definir la política general del banco
- Dictar los reglamentos internos
- Efectuar la supervigilancia y fiscalización de la institución
- Aprobar el balance y la memoria anual

## MIEMBROS

Se compone de siete integrantes, de los cuales seis son de confianza exclusiva del Presidente de la República quien los designa mediante decreto supremo emitido a través del Ministerio de Hacienda y uno, en calidad de representante de los trabajadores, elegido por ellos a través de votación directa. Así, la evaluación de los consejeros designados por el decreto supremo, queda bajo el criterio del Presidente de la República y el Ministerio de Hacienda. Adicionalmente, es importante destacar que actualmente el 40% de sus integrantes son mujeres.

Operan como un cuerpo colegiado que se reúne mensualmente. Si bien no existe una exigencia explícita en cuanto a la asistencia, en 2019 esta fue de casi el 100%, con solo tres inasistencias.

En la actualidad, el Consejo Directivo está integrado por<sup>(6)</sup>:

**Arturo Tagle Quiroz**  
Presidente

**Pablo Correa González**  
Vicepresidente

**Paola Assael Montaldo**  
Consejera

**Edmundo Eluchans Urenda**  
Consejero

**Susana Jiménez Schuster**<sup>(7)</sup>  
Consejera

**Roberto Palumbo Ossa**  
Consejero

**Edith Signé Rodríguez**  
Directora Laboral Titular

**Jaime Soto Fuentes**  
Director Laboral Suplente

<sup>(6)</sup> El detalle de las remuneraciones del Consejo Directivo y alta administración del banco se encuentran en el link <https://www.corporativo.bancoestado.cl/transparencia/remuneraciones>.

<sup>(7)</sup> Es nombrada el 24 de junio de 2019 en reemplazo de Iris Boeninger Von Kretschmann.





## MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO



### ARTURO TAGLE QUIROZ, PRESIDENTE

**Incorporación:** Marzo de 2018

**Educación:** Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Magíster en Administración de Negocios de la Universidad de Chicago (Estados Unidos).

**Experiencia:** Ha sido gerente general del Banco de Chile, de la Sociedad Matriz del Banco de Chile y de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF). Fue director de Estudios de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).



### PABLO CORREA GONZÁLEZ, VICEPRESIDENTE

**Incorporación:** Abril de 2018

**Educación:** Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Magíster en Economía de la misma casa de estudios y Magíster de la Escuela de Gobierno de la Universidad de Harvard (Estados Unidos).

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



### PAOLA ASSAEL MONTALDO, CONSEJERA

**Incorporación:** Abril de 2018

**Educación:** Economista y Magíster en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Magíster en Marketing Research de la Universidad de Georgia (Estados Unidos)

**Experiencia:** Es socia fundadora de la consultora Black&White. Fue socia de EY Consultores, gerente de Inteligencia Competitiva de CMR Falabella, asesora del Presidente del Banco Central, y profesora en la Pontificia Universidad Católica de Chile.



### EDMUNDO ELUCHANS URENDA, CONSEJERO

**Incorporación:** Abril de 2018.

**Educación:** Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

**Experiencia:** Fue electo diputado y llegó a presidir la Cámara. También fue miembro de los directorios de los bancos del Trabajo, O'Higgins, Santiago, Edwards y Chile.



### ROBERTO PALUMBO OSSA, CONSEJERO

**Incorporación:** Abril 2018.

**Educación:** Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

**Experiencia:** Fue Vicepresidente de BancoEstado y de la Asociación de Impresores, gerente general de Impresora Ograma y de la constructora Santa Raquel, director del Banco Concepción y de Edelnor, consejero de la Sofa y miembro del Consejo Superior de la Hípica Nacional



### SUSANA JIMÉNEZ SCHUSTER, CONSEJERA

**Incorporación:** Junio de 2019, en reemplazo de Iris Boeninger von Kretschmann

**Educación:** Ingeniero comercial, Magíster en Economía y diplomada en Libre Competencia de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y Magíster en Humanidades de la Universidad del Desarrollo.

**Experiencia:** Fue socia de la Consultora P. Rojas y Asociados, miembro del Consejo Consultivo del Ministerio del Medio Ambiente, profesora del Instituto de Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile, economista senior y subdirectora de Libertad y Desarrollo, y Ministra de Energía en el segundo mandato del Presidente Sebastián Piñera.



### EDITH SIGNÉ RODRÍGUEZ, DIRECTORA LABORAL TITULAR

**Incorporación:** Agosto de 2018.

**Educación:** Educadora de párvulos de la UMCE, ingeniera en finanzas del Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, Magíster en Dirección de Recursos Humanos y Habilidades Directivas de IEDE, diplomada en Dirección Pública y Mujer del Instituto de Asuntos Públicos, y en Formación y Gestión Sindical de la Universidad de Chile.

**Experiencia:** Posee 29 años de servicio en sucursales y áreas centrales de BancoEstado. Además ha sido directora y secretaria general del Sindicato Nacional de los Trabajadores del Banco del Estado de Chile.



### JAIME SOTO FUENTES, DIRECTOR LABORAL SUPLENTE

**Incorporación:** Septiembre de 2018

**Experiencia:** Cuenta con 31 años de trayectoria en BancoEstado, principalmente ligado a áreas operativas de la red de sucursales. Trabajó en las sucursales de Quinta Normal, Ahumada y Oficina Central, en las áreas de ahorro, cuentas corrientes, contabilidad, cajas y análisis de operaciones. En 2001 asumió como jefe de operaciones de la sucursal Santo Domingo y posteriormente fue jefe administrativo de la sucursal Paseo Huérfanos y Bandera para luego desempeñarse como jefe administrativo de la Oficina Central por 5 años.

La fecha de término de este cargo es el 31 de agosto de 2020.



# COMITÉ EJECUTIVO

## Es el responsable de la administración superior.

### MIEMBROS

Está integrado por el Presidente y Vicepresidente del Consejo Directivo y el Gerente General Ejecutivo.

Las funciones del Comité Ejecutivo se extienden a toda la administración y operación de la empresa, pudiendo acordar, ejecutar y celebrar cualquier acto para el cumplimiento de los objetivos del banco. Especialmente le corresponde fijar 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 Directivo 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. La remuneración del Gerente General Ejecutivo es dictaminada por el Ministerio de Hacienda, no está sujeta a parámetros variables.

### PRINCIPAL FUNCIÓN

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).

#### MIEMBROS DEL ACTUAL COMITÉ EJECUTIVO

#### ARTURO TAGLE QUIROZ, PRESIDENTE

Incorporación: marzo de 2018

#### PABLO CORREA GONZÁLEZ, VICEPRESIDENTE

Incorporación: abril de 2018



#### JUAN COOPER ÁLVAREZ, GERENTE GENERAL EJECUTIVO

**Incorporación:** Abril de 2018

**Educación:** Ingeniero comercial de la Universidad de Chile y máster en Administración de Negocios de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

**Experiencia:** fue gerente general de CrediChile y de la Compañía de Seguros de Vida del Banco Santander, y gerente de la División de Consumo Masivo del Banco Santiago.



# ORGANIGRAMA

## COMITÉ EJECUTIVO

**Presidente**  
**Vicepresidente**  
**Gerente General Ejecutivo**  
 Arturo Tagle Quiroz  
 Pablo Correa González  
 Juan Cooper Álvarez

**Fiscal**  
 Isabel Margarita  
 Cabello Silva

**Director de  
 Cumplimiento**  
 Álvaro del Barrio  
 Reyna

**Contralor**  
 Pedro Bolados  
 Morales

**Gerente General  
 Ejecutivo**  
 Juan Cooper  
 Álvarez

**Gerente General  
 de Finanzas**  
 Julio Guzmán  
 Herrera

**Gerente Corporativo  
 de Riesgos**  
 Eduardo de las  
 Heras Val

**Gerente General  
 de Créditos**  
 Andrés Heusser  
 Risopatrón

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

**Gerente de Comunicaciones  
 y Vinculación con el Medio**  
 Jonás Preller  
 Roldán

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

**Gerente División  
 Operaciones y Sistemas**  
 Marcelo García  
 Nanning

**Gerente División  
 Sucursales**  
 Marcelo Hiriart  
 Vergara

**Gerente General  
 de Administración**  
 Victoria Martínez  
 Ocamica



## OTROS ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO



### ISABEL MARGARITA CABELLO SILVA, FISCAL

**Incorporación:** Octubre de 2018

**Educación:** Abogada de la Pontificia Universidad Católica y Magíster en Derecho de los Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez.

**Experiencia:** 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.



### PEDRO BOLADOS MORALES, CONTRALOR

**Incorporación:** 2009.

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

**Experiencia:** 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.



### ÁLVARO DEL BARRIO REYNA, DIRECTOR DE CUMPLIMIENTO

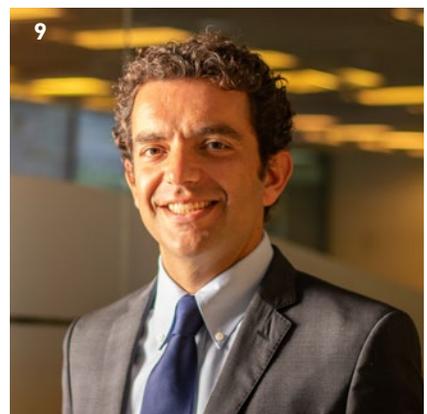
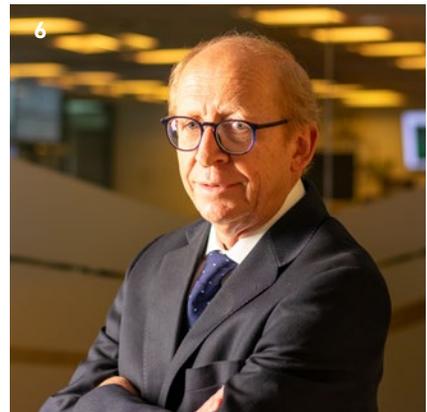
**Incorporación:** 2010.

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

**Experiencia:** 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.



## GERENCIAS GENERALES DE ÁREA



**1.- Gerente División Sucursales**  
Marcelo Hiriart Vergara

**2.- Gerente División Marketing y Clientes**  
Leopoldo Quintano Hartard

**3.- Gerente de Planificación y Control de Gestión**  
Óscar González Narbona

**4.- Gerente División Operaciones y Sistemas**  
Marcelo García Nannig

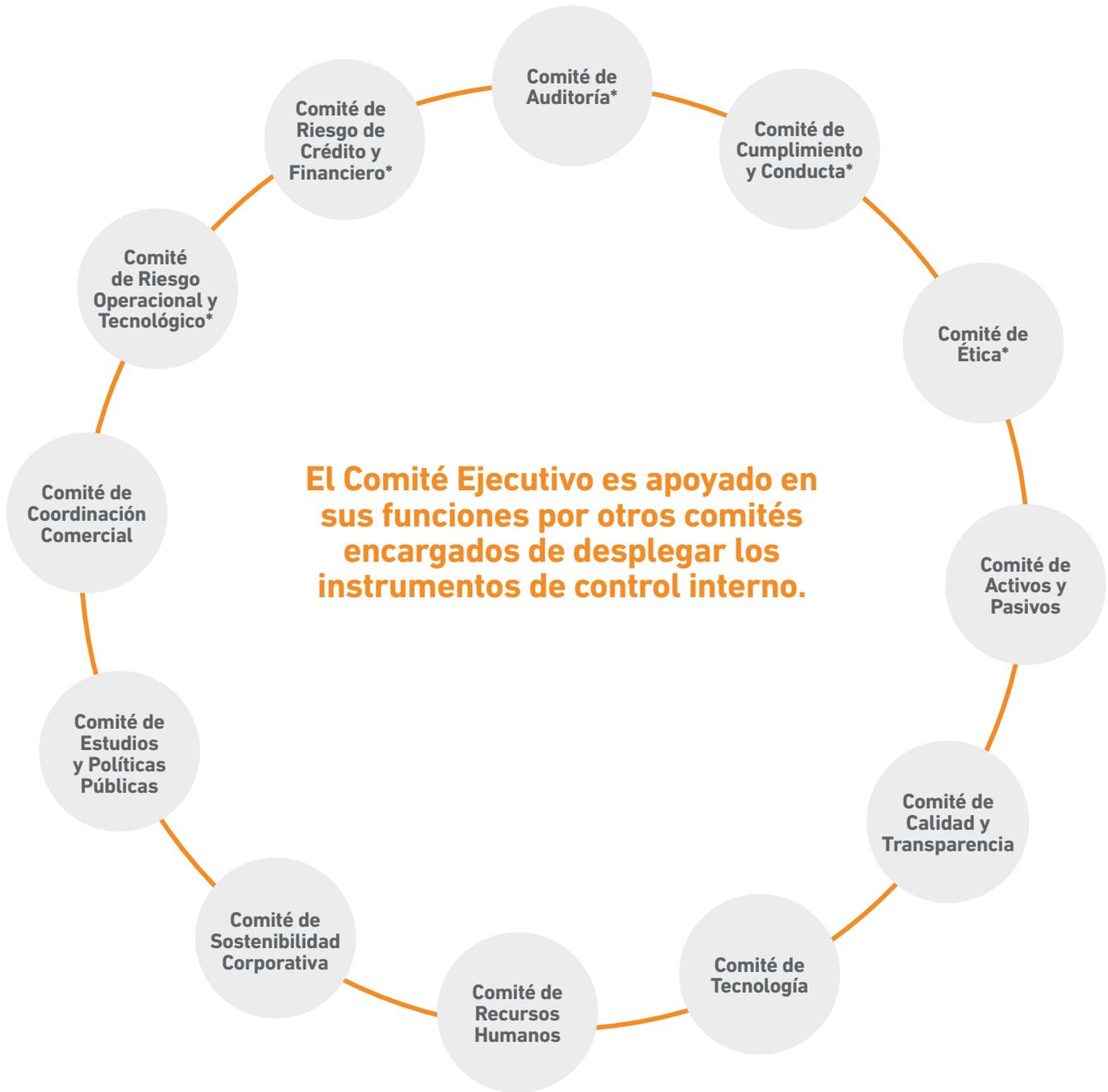
**5.- Gerente General de Créditos**  
Andrés Heusser Risopatrón

**6.- Gerente General de Finanzas**  
Julio Guzmán Herrera

**7.- Gerente General de Administración**  
Victoria Martínez Ocamica

**8.- Gerente Corporativo de Riesgos**  
Eduardo De Las Heras Val

**9.- Gerente de Comunicaciones y Vinculación con el Medio**  
Jonás Preller Roldán



**En todos ellos participa al menos un miembro del Consejo o del Comité Ejecutivo.**

**(\*) Estos se describen dentro de esta memoria cuando se hacen referencia a los temas que estos abordan.**



## FILIALES



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

**MISIÓN:** 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.**

**MISIÓN:** 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.

**VISIÓN:** Ser referente mundial en el desarrollo de soluciones transaccionales de alto impacto social, medioambiental y económico a través de un equipo de excelencia

**Gerente General: Marta Jancso Acuña.**



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

Está en sociedad con BNP Paribas Asset Management, que participa en el 49,99% de la propiedad.

**MISIÓN:** Brindar a nuestros clientes asesoría y acceso a soluciones innovadoras de ahorro e inversión que mejoren su bienestar, en un marco de transparencia, calidad y cercanía, contribuyendo así al desarrollo del país.

**VISIÓN:** Ser la mejor opción de inversión y ahorro para acompañar a nuestros clientes en la construcción de su futuro.

**Gerente General: Pablo Mayorga Vásquez.**



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

**MISIÓN:** Entregar soluciones a los usuarios y clientes de BancoEstado con interacciones oportunas de excelencia y calidad, contribuyendo al crecimiento y consolidación del banco en el mercado financiero nacional.

**VISIÓN:** Ser los mejores en el ámbito de la atención no presencial de servicios financieros, consolidándonos como un aliado estratégico de BancoEstado, con un equipo de alto desempeño, en un grato ambiente laboral y contribuyendo al crecimiento y desarrollo local.

**Gerente General: Jimmy Molina Molina.**



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

**MISIÓN:** Complementar la oferta de negocios de BancoEstado, operando de acuerdo con sus valores corporativos: seguridad, confianza y universalidad.

**VISIÓN:** Acercar soluciones financieras a instituciones, personas y empresas.

**Gerente General: Eugenio Echeverría Olivares.**



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

Su socio estratégico es Metlife Chile Inversiones Ltda., que posee un 49,90% de la propiedad.

**MISIÓN:** Brindar tranquilidad a las personas y a los micro y pequeños empresarios de Chile, protegiendo su bienestar y desarrollo, a través de los seguros.

**VISIÓN:** Ser un referente en la intermediación de seguros, liderando el mercado en número de clientes bancarizados, a través de una oferta innovadora al alcance de todos.

**Gerente General: Rodrigo della Maggiora Silva.**



### **BancoEstado Centro de Servicios S.A. (ServiEstado)**

**MISIÓN:** Ofrecer una amplia variedad de servicios financieros a personas y organizaciones, satisfaciendo sus necesidades de manera segura y con excelencia, a lo largo del país y a través de múltiples canales, y aportando valor al rol social de BancoEstado.

**VISIÓN:** Ser referente en atención a clientes y en tecnologías en la industria de servicios financieros y, a la vez, un orgullo para sus colaboradores y para BancoEstado.

**Gerente General: René Esquivel Cabrera.**



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

**MISIÓN:** Normalizar y proteger los activos de BancoEstado, apoyándolo en el emprendimiento y desarrollo de todos sus clientes, especialmente aquellos que están en condición de morosidad.

**VISIÓN:** Ser una empresa referente del rubro, que inspire a otras, con el foco puesto en recuperar las oportunidades de desarrollo de los clientes morosos a través de 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.**

**MISIÓN:** Apoyar al desarrollo económico y social del país a través de la implementación de una nueva red de adquirencia, bajo la marca Compraquí.

Compraquí está en alianza estratégica con SumUp Limited, empresa líder en la industria de pagos móviles en Europa.

**Gerente General: José Joaquín Urrutia Mery.**



## ENTIDADES RELACIONADAS Y COLIGADAS

En las entidades relacionadas el banco tiene algún tipo de vínculo de participación. En tanto, las coligadas son aquellas en que, sin controlarla, el banco 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
Administrador Financiero Transantiago S.A.	21,00	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.
Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.	15,00	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.
Operadora de Tarjetas de Créditos Nexus S.A.	14,82	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.
Transbank S.A.	8,72	96.689.310-9	Sociedad de apoyo al giro encargada de la administración de tarjetas de crédito y débito.
IMERC-OTC S.A.	14,60	76.307.486-2	Sociedad anónima cerrada que provee una plataforma de infraestructura para el mercado financiero, otorgando servicios de registro, confirmación, almacenamiento y consolidación de operaciones en instrumentos derivados, entre otros.



SUCURSAL  
BANDERA



# ÉTICA E INTEGRIDAD COMO BASE DE LA GESTIÓN

205-2 / 205-3 / 103-1 / 103-2 / 103-3

**Incorporamos las mejores prácticas de probidad y transparencia a nuestra cultura interna y a las relaciones con nuestros grupos de interés. La gestión ética de nuestra institución se realiza a través del Comité de Ética, el Comité de Cumplimiento y Conducta y la Dirección de Cumplimiento.**



## **CERTIFICACIÓN EN LA LEY SOBRE RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS**

En 2019 la empresa Certificadora ICR ratificó que nuestro modelo de prevención de delitos cumple con todos los aspectos de la Ley N°20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas. Ya obtuvimos la certificación de la filial BancoEstado Servicios de Cobranza S.A.; Red Global S.A. y BancoEstado Microempresas S.A. Asesorías Financieras, mientras que el banco y las filiales Corredores de Seguros y Administradora General de Fondos están en la etapa final del proceso.



## MARCO NORMATIVO INTERNO DEL BANCO

Lo conforman políticas y normas actualizadas de manera continua y publicadas en la intranet, a la que tienen acceso todos los trabajadores en todo momento, y respecto de las cuales se realizan capacitaciones periódicas. Las principales son:

- Manual de Ética
- Política de Prevención Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- Política de Personas Expuestas Políticamente
- Manual de Prevención del Delito – Ley de Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas
- Manual de Promoción de la Libre Competencia
- Código de Conducta para el Mercado de Valores
- Política Tributaria

Cada trabajador que ingresa a nuestro banco recibe un set introductorio con los deberes y derechos de los empleados de la organización. En este proceso solicitamos que el nuevo integrante firme un ejemplar del Manual de Ética, que permanece bajo la custodia del área de Cumplimiento Normativo.

Adicionalmente, como empresa pública, nos acogemos a todos los acuerdos firmados por el Estado de Chile, en materias de Derechos Humanos.

## CAPACITACIONES EN TEMAS ÉTICOS Y NORMATIVOS REALIZADAS EN 2019

**4.125**  
TRABAJADORES  
Total capacitaciones

**3.728**  
TRABAJADORES  
Capacitación en lavado de dinero

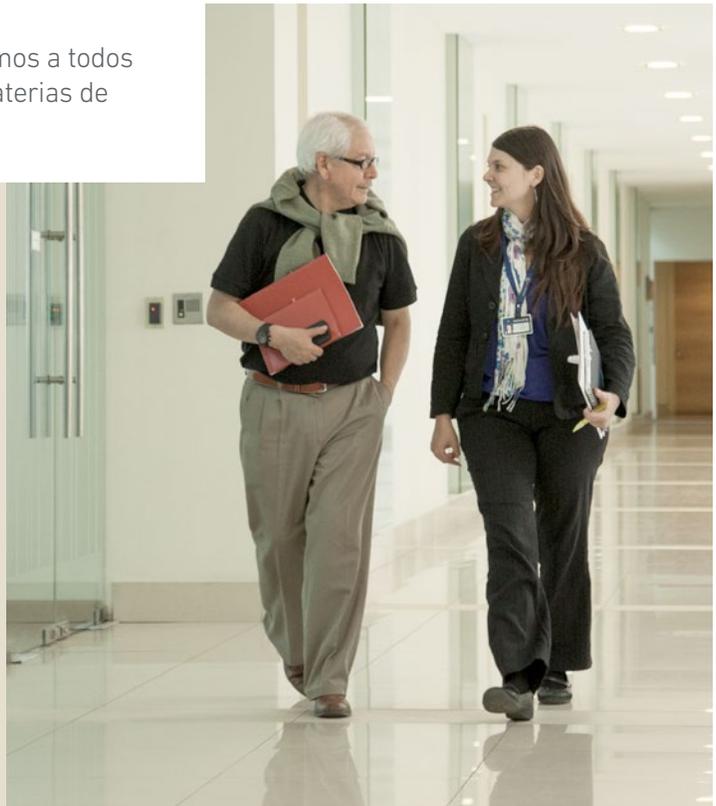
**3.328**  
TRABAJADORES  
Capacitación en ética y cumplimiento

### COBERTURA DE CAPACITACIONES EN TEMAS ÉTICOS Y NORMATIVOS

**37 %**  
TRABAJADORES  
Cobertura educación presencial

**43 %**  
EJECUTIVOS  
Cobertura educación presencial

**100 %**  
TRABAJADORES  
Cobertura e-learning





### Política de Compra de Bienes y Servicios

Busca asegurar el establecimiento de relaciones comerciales transparentes en nuestros procesos de compra. Junto con cubrir nuestras necesidades en calidad, costo y oportunidad, incluye requisitos para las empresas proveedoras de bienes y servicios. Se encuentra a disposición de los trabajadores en la intranet.

### Política para la Atención de Personas Expuestas Políticamente del banco

Está en conformidad con lo establecido en la Circular 49 (2012) de la Unidad de Análisis Financiero y en los Capítulos 1-14 y 1-16 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero. Se encuentra disponible para el público en el sitio corporativo.

### Manual de Auspicios

Establece los criterios y procedimientos para evaluar, otorgar y formalizar los auspicios a entidades privadas y públicas y a organizaciones de la sociedad civil. Constituye el marco normativo interno para la entrega y recepción de patrocinios y obsequios que el banco y filiales pueden proporcionar u obtener de sus clientes, de acuerdo con las prácticas comerciales propias del giro bancario y lo establecido por la ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, especialmente en lo relativo al delito de cohecho, que regulan los artículos 250 y 251 bis del Código Penal.

Adicionalmente, no realizamos contribuciones que estén vinculadas a la influencia política y discusión legislativa, por lo que durante 2019 no hubo aportes monetarios a estas actividades.

## CANALES PARA RESOLUCIÓN DE CONSULTAS Y DENUNCIAS

Disponemos de un canal autónomo, auditado externamente, para resolver consultas y denuncias. A través de este medio, se reciben de manera confidencial los requerimientos de nuestros trabajadores y de cualquier persona vinculada a la organización.

Además existe un correo electrónico para recibir consultas y denuncias relacionadas con acoso laboral, acoso sexual y situaciones que impliquen un abuso de poder con trabajadores, así como prácticas internas contrarias a nuestras normativas. La información recabada nos ayuda a ejecutar acciones correctivas oportunas.

Como una muestra de la efectividad de estas medidas, las denuncias por lavado de activos en 2019 disminuyeron un 28% con respecto al año anterior.

Las consultas y reportes sobre conflictos éticos hechos durante 2019 se tradujeron en seis infracciones menores al Código de Conducta: un regalo y cinco invitaciones no autorizadas.

### DENUNCIAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE CANALES DE DENUNCIAS EN 2019



### CONSULTAS Y REPORTES EN MATERIA DE CONFLICTOS ÉTICOS EN 2019

	AUTORIZADOS	NO AUTORIZADOS
Viajes	5	0
Regalos	6	1
Nº de Invitaciones	1	5



## COMITÉS RESPONSABLES DE RESPALDAR LA GESTIÓN DE LA ÉTICA Y LA INTEGRIDAD

### 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.

**Presidenta:** Susana Jiménez Schuster

**Integrantes:** Isabel Margarita Cabello Silva, Victoria Martínez Ocamica y Álvaro del Barrio Reyna

**Secretario técnico:** Rodrigo Ode Pérez

### 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.

Está conformado por miembros del Consejo Directivo, del Comité Ejecutivo y dos personas externas:

**Presidente:** Roberto Palumbo Ossa

**Integrantes:** Pablo Correa González, Paola Assael Montaldo, Guillermo Ramírez Vilardell<sup>(8)</sup> y Gustavo Favre Domínguez<sup>(8)</sup>.

### COMITÉ DE CUMPLIMIENTO Y CONDUCTA

Su objetivo es asegurar que se cumpla la legislación vigente en materias de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, responsabilidad penal de las personas jurídicas y libre competencia, y que se apliquen las estipulaciones del Código de Conducta para el Mercado de Valores, el Manual de Ética y el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad. Ello contempla lo contenido en la Ley N° 19.913 y las regulaciones sobre libre competencia en Chile, las normas bancarias establecidas en los capítulos 1-14 y 1-16 de la RAN de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y toda la normativa interna vigente en el banco y sus empresas filiales.

**Presidente:** Edmundo Eluchans Urenda

**Integrantes:** Arturo Tagle Quiroz, Juan Cooper Álvarez, Pablo Correa González e Isabel Margarita Cabello Silva.

(8\*) Miembro externo.



# GESTIÓN DE RIESGOS

El riesgo de crédito, el de mercado y el operacional mostraron una evolución positiva a lo largo del año 2019. Al mismo tiempo, detectamos posibles amenazas ambientales, sociales y de ciberseguridad, a las que les dedicamos especial atención.

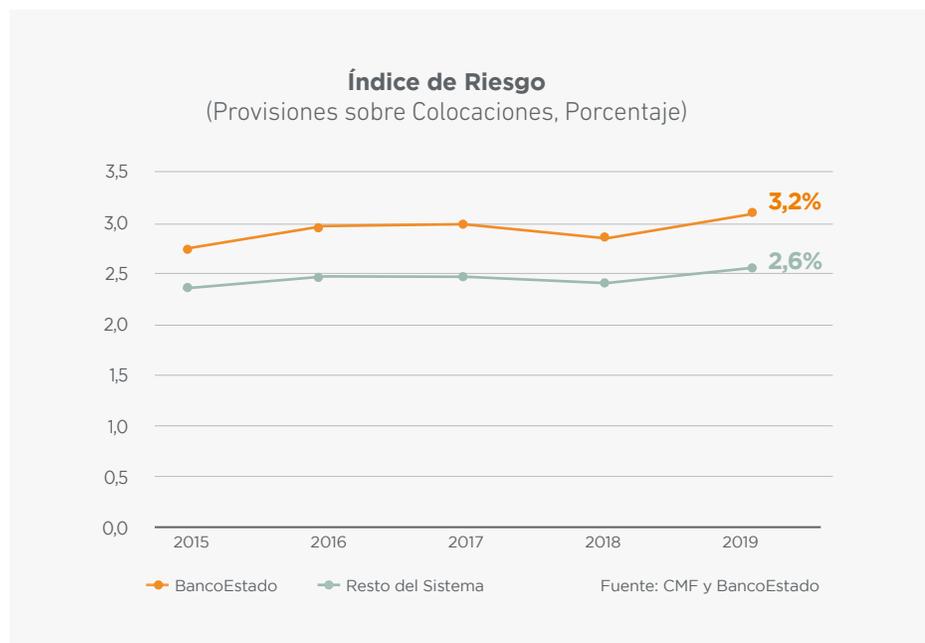


## RIESGO DE CRÉDITO

Para cada segmento de clientes mantenemos una política que aborda la gestión de riesgos en sus distintas etapas: admisión, seguimiento y cobranza. Esto permite asegurar una adecuada relación entre el riesgo y el retorno para todas las operaciones de crédito. Así hemos logrado expandir las colocaciones al tiempo que mantenemos el riesgo acotado.

### Atención a la estructura de pagos en créditos de largo plazo

Nuestras emisiones de bonos a tasas reducidas nos confieren una ventaja en el otorgamiento de créditos a largo plazo, pero ello también implica prestar especial atención a que la estructura de pagos en cuotas periódicas se ajuste a la generación de flujos del cliente (mensual, semestral, anual, etc.). En algunos casos, otorgamos años de gracia en espera de que el proyecto financiado comience a generar flujos.





### Garantías estatales

De manera recurrente hacemos uso de las garantías estatales (FOGAPE y otras), que actúan como mitigadores de riesgo y nos posibilitan acompañar a las empresas de menor tamaño.

### Acompañamiento en la contingencia

Desde octubre estamos apoyando a nuestros clientes con planes especiales para que puedan cumplir con sus obligaciones crediticias y financieras pese a la desaceleración económica.

### Clasificación de riesgo del banco

Esta se ha mantenido sin alteraciones gracias a la robustez del sistema financiero e institucional, respaldada por la histórica prudencia fiscal.



## RIESGO OPERACIONAL

**Con nuestros productos y servicios, hemos conseguido la inclusión financiera de la mayoría de los habitantes de Chile. Es por esto que alcanzamos una elevada participación en las transacciones que se realizan en el país. De ahí que la continuidad y la seguridad operacional del negocio ocupen un lugar tan prioritario en nuestra gestión.**

En este escenario, hemos definido políticas, normas y pautas de seguridad apegadas a los más altos estándares internacionales y a buenas prácticas en ciberseguridad tendientes a proteger en todo evento la información del banco y sus clientes.

### Doble control

Nuestro modelo de gestión de riesgos operacionales y tecnológicos incluye un control constante por partida doble: a los responsables primarios y, de manera independiente, a la contraparte activa en la identificación y evaluación del riesgo.



### Metodología de evaluación

Durante 2019, mejoramos la metodología de evaluación de riesgos de continuidad operacional con una nueva herramienta de análisis para valorar los puntos críticos de cada proceso. También continuamos implementando el Plan Director de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, que contempla una cartera de proyectos vinculados a esta materia y plataformas de intercambio de alto valor. Más detalles sobre este plan en la sección sobre ciberseguridad y continuidad operacional.

### Infraestructura

Contamos con una infraestructura crítica de seguridad de última generación que abarca el perímetro y la operación interna del banco. También disponemos de controles de acceso a la información propia y de clientes, a fin de resguardar su confidencialidad e integridad. Estas tecnologías permiten detectar amenazas potenciales para la organización.

### Capacitaciones

Todos nuestros trabajadores realizan dos cursos en modalidad e-learning sobre la materia: "Conceptos avanzados de riesgo operacional y tecnológico" y "Conceptos básicos de seguridad de la información".

En adición, los integrantes de la Gerencia de Riesgo Operacional y Tecnológico han realizado diferentes cursos, 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.



### Plan permanente de capacitación y educación en seguridad de la información

- **Semana de la Ciberseguridad, anualmente en octubre.**
- **Charlas presenciales a trabajadores de distintas áreas**, incluidos vigilantes y encargados de la seguridad física, oficiales de seguridad de la información de empresas filiales y gestores de contrato de servicios externalizados.
- **Ejercicios de ethical phishing** para medir en forma periódica cuán preparados están nuestros trabajadores para enfrentar este tipo de ataques.



## RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ

**Gestionamos los riesgos financieros mediante una serie de políticas corporativas que son aprobadas anualmente por su Comité Ejecutivo donde se establecen modelos, metodologías, límites y alertas a las exposiciones frente a estos riesgos.**

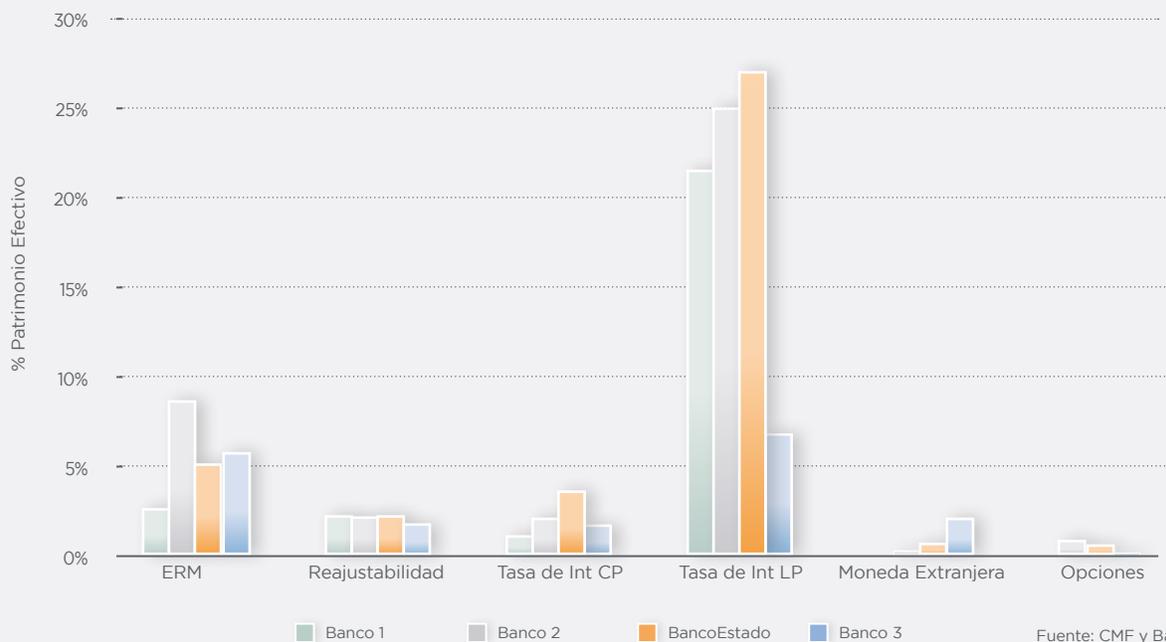
El riesgo de mercado surge ante cambios en los niveles de los factores de riesgo de precios, de tasas y de volatilidad que impactan en el valor de mercado

de los activos y pasivos financieros. Por su parte, el riesgo de liquidez consiste en la dificultad de cumplir con el pago de las obligaciones en los plazos comprometidos.

La Gerencia de Riesgo de Mercado mide, reporta y controla que la magnitud de estos riesgos y/o exposiciones se enmarquen dentro de los límites y de las alertas establecidas.

Durante 2019 perfeccionamos la metodología y los sistemas para medir la exposición crediticia proveniente de los instrumentos derivados y determinar el cargo asociado al riesgo crediticio. Así, los indicadores riesgos de mercado normativos se mantuvieron dentro de los márgenes definidos por el banco y por los reguladores.

**Riesgos de Mercado**  
(Riesgo Normativo / Patrimonio Efectivo, Porcentaje)



Fuente: CMF y BancoEstado



## Comités de apoyo

Nuestra gestión de riesgos de mercado recibe el apoyo del Comité de Riesgo de Créditos y Financiero y del Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico, que velan por la consistencia entre el actuar de la corporación y el nivel de riesgo que se considera razonable asumir para ejecutar su estrategia de negocios, y son responsables de proponer al Comité Ejecutivo las políticas de valorización, liquidez y riesgo crediticio para clientes de la Gerencia General de Finanzas. El Comité de Riesgo Operacional se encarga además de tomar conocimiento del desempeño de la plataforma tecnológica y de los incidentes.

### MIEMBROS DEL COMITÉ DE RIESGO DE CRÉDITOS Y FINANCIERO:

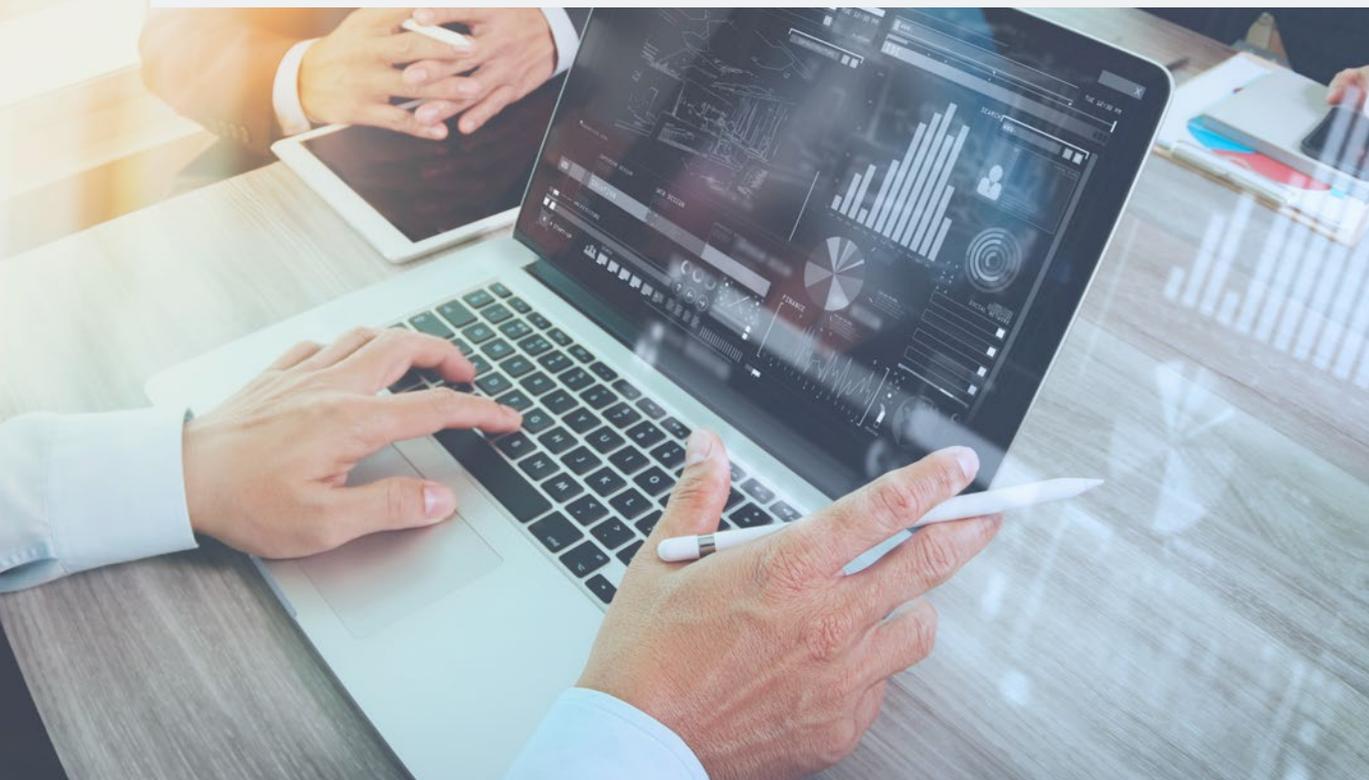
**Presidente:** Eduardo de las Heras Val

**Integrantes:** Arturo Tagle Quiroz  
Pablo Correa González  
Juan Cooper Álvarez  
Óscar González Narbona

### MIEMBROS DEL COMITÉ DE RIESGO OPERACIONAL Y TECNOLÓGICO:

**Presidente:** Eduardo de las Heras Val

**Integrantes:** Arturo Tagle Quiroz  
Pablo Correa González  
Juan Cooper Álvarez  
Óscar González Narbona  
Marcelo García Nannig  
Isabel Margarita Cabello Silva





## RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES

102-11

**En 2018 aprobamos la Política de Riesgo Social y Ambiental, que en 2019 empezamos a aplicar a los créditos para los segmentos Empresas Corporativas, Grandes Empresas, Inmobiliaria y Construcción, Concesiones y Project Finance.**

Con esta política, consideramos los riesgos sociales y ambientales de acuerdo con la legislación vigente y algunos estándares internacionales como los Principios de Ecuador y las Normas de Desempeño del International Finance Corporation.

De acuerdo con los estándares internacionales, nuestra política de riesgos ambientales y sociales contempla un listado de exclusiones. Hemos decidido no participar en financiamientos a empresas, que dentro de su actividad principal, produzcan o comercialicen 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.

Esta política requiere que la evaluación de créditos tome en cuenta no solo las actividades corrientes de los clientes, sino también las externalidades e impactos ambientales y sociales que puedan afectar al territorio y a las comunidades en que se desenvuelven. Lo anterior nos permite gestionar tanto el riesgo de crédito como el reputacional,



además de caucionar el valor de eventuales garantías.

Para llevar a cabo esta labor, creamos el Departamento de Riesgo Medioambiental, dependiente de la Gerencia de Riesgo Empresas. Cuenta con tres profesionales calificados.

Durante 2019, nos enfocamos en categorizar la cartera según el riesgo medioambiental de las empresas clientes y de nuevos proyectos, siguiendo los lineamientos recomendados por los Principios de Ecuador. Comenzamos por los segmentos de Empresas Corporativas y Proyectos (Inmobiliarias, Concesiones, Project Finance). Logramos categorizar \$ 6,77 billones de la cartera de empresas corporativas y 40 proyectos inmobiliarios por un monto de \$ 275 miles de millones. De este modo, cubrimos el 53% de la cartera comercial total.



## RIESGOS EMERGENTES

Los principales corresponden a riesgos en ciberseguridad, ambientales y sociales.

### CIBERSEGURIDAD

El amplio volumen de transacciones e información que manejamos convierte a la seguridad de la información de los clientes en un pilar fundamental de nuestra gestión. Ello es especialmente relevante dado el aumento de las amenazas de ciberataques como malwares, ransomwares, virus, phishing y fuga de información sensible de clientes protegidos por regulaciones como la Ley General de Bancos y la Ley de Protección a la Vida Privada.

### GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES

Los riesgos potenciales que visualizamos y buscamos evitar o mitigar en esta categoría son:

- **Riesgo de crédito o riesgo de flujo de caja de los clientes:** consiste en pago de multas por sanciones ambientales y/o costos de implementación de medidas de mitigación.
- **Riesgo de garantías:** como posesión de un terreno con algún grado de contaminación.
- **Riesgo reputacional:** por cuestionamientos por parte de la sociedad.
- **Riesgo legal, multas, demandas y/o daños a terceros**



# CAMBIOS LEGISLATIVOS

## NUEVA LEY GENERAL DE BANCOS

**Tras casi dos años de tramitaciones, el 12 de enero de 2019 se publicó la Ley 21.130 que moderniza la legislación bancaria. Se trata de su mayor modificación en los últimos 35 años.** El cambio más relevante es la actualización de requerimientos de capital de la banca, conforme a estándares internacionales recogidos en los acuerdos de Basilea III. También fortalece el gobierno corporativo del supervisor y dispone que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) se integren, hecho que tuvo lugar el 1 de junio de 2019.

Los nuevos requerimientos de capital se traducirán en mayores exigencias con relación a los activos, tanto en el monto como en la proporción de capital básico exigido.

La ley entrega amplias atribuciones a la CMF para dictar normas relacionadas a la implementación de los estándares Basilea III, con un plazo de 18 meses a contar de la fusión con la SBIF. Esto significa que la normativa debiera comenzar a regir a más tardar el 1 de diciembre de 2020. Desde ese momento, habrá un período de cuatro años para que la banca cumpla las nuevas exigencias en forma gradual.

### CRONOGRAMA LEY DE BANCOS

Plazo: 12 meses	Plazo: 18 meses	Plazo: 4 años*
(12-01-2019) Publicación LGB	(01-06-2019) Integración CMF - SBIF	01-12-2020
	Dictación Normativa CMF sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activos ponderados por riesgo (ponderadores)</li> <li>• Bancos Sistémicos</li> <li>• Características de bonos híbridos</li> <li>• Implementación y supervisión de capital contracíclico</li> </ul>	Período para que la banca converja hacia nuevos requerimientos

\*Plazo para la implementación de cada requerimiento contando a partir de la dictación/ entrada en vigencia del respectivo reglamento.





## REFORMA A LA LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES (LPDC)

En marzo de 2019 comenzó a regir la Ley N° 21.081, que reforma la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC), otorgando facultades de fiscalización al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

Para abordar las distintas temáticas de esta reforma, desarrollamos una serie de iniciativas de capacitación y de mejoras en el servicio de atención al cliente. También avanzamos en la elaboración de un plan de cumplimiento, con el objeto de contar con un documento que contemple procesos, responsabilidades y roles de cara a las nuevas competencias conferidas al SERNAC, afrontando especialmente aspectos que puedan presentar mayores niveles de contingencia en el consumo de los servicios y productos bancarios.

### OTRAS LEYES APROBADAS EN 2019

**Ley N° 21.131:** Establece pago a 30 días (16.01.19)

**Ley N° 21.166:** Indemnización por Competencia Desleal para Empresas de Menor Tamaño (04.07.19)

**Ley N° 21.167:** Pago por Sobregiros de las Cuentas Corrientes Bancarias (18.07.19)

**Ley N° 21.187:** Capitalización Extraordinaria del BancoEstado (28.11.19)

**Ley N° 21.193:** Ley Corta de Pago a 30 Días (12.12.19)





# CIBERSEGURIDAD Y CONTINUIDAD OPERACIONAL

**El dinamismo de los riesgos relacionados a estos temas obliga a una constante actualización de los protocolos, pruebas y medidas de seguridad. En 2019 realizamos importantes inversiones en estas materias.**

Los rápidos cambios tecnológicos y los vectores de ataque a las corporaciones determinan que los riesgos asociados a ciberseguridad y continuidad operacional sean muy dinámicos, sobre todo considerando que los ciberdelincuentes, además de contar con recursos y organizaciones que les permiten llevar a cabo grandes robos, se capacitan e innovan en sus técnicas. El tema es de alta relevancia para el banco, cuyas transacciones aumentan considerablemente año a año.

En respuesta a lo anterior, y como parte de nuestros lineamientos estratégicos 2018-2022 para garantizar que somos un banco confiable y seguro, la inversión en ciberseguridad y continuidad operacional fue una de nuestras grandes prioridades en 2019. No tuvimos multas ni sanciones relativas a ciberseguridad en el año, ni tampoco problemas relevantes relacionados con la continuidad.





## PLAN “DIRECTOR DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD”

Avanzamos en la implementación de una gobernanza de la ciberseguridad robusta, concretando una serie de iniciativas destinadas a mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

### 1 Creación de la Gerencia de Ciberseguridad

Dependiente de la Gerencia de la División Operaciones y Tecnología, sus principales funciones son proteger la información del banco y de sus clientes en el ciberespacio. Cuenta con personal especializado y herramientas de última generación para la defensa de la corporación.

### 2 Nuevos procesos

Entre otros, incorporamos procesos de gestión de vulnerabilidades y amenazas, monitoreo del estado de las plataformas, gestión de información de indicadores de seguridad, de detección y respuesta a eventos de ciberseguridad.

### 3 Capacitación

Instauramos la Semana de la Ciberseguridad en octubre. Además, robustecimos nuestro plan de capacitación y difusión en esta materia, con foco en funcionarios internos, de

manera de convertirlos en una primera línea de defensa. Las iniciativas de capacitación realizadas en el período incluyeron una experiencia de ingeniería social, ejercicios de ethical phishing y un curso básico de seguridad de la información en modalidad e-learning, que se impartió al 100% de la dotación de planta. Asimismo, para crear conciencia en los clientes, publicamos de manera continua alertas sobre estos riesgos y recomendaciones para prevenirlos.

### 4 Pruebas y revisiones

Implementamos regularmente pruebas de continuidad operacional del negocio en la red de sucursales, áreas centrales, data center primario y de contingencia.

Realizamos revisiones para identificar y abordar eventuales brechas con respecto a las normas vigentes, que nos permite ir evaluando nuestro estado de madurez en términos de ciberseguridad y determinar el nivel de riesgo al cual estamos expuestos.



## CONTINUIDAD OPERACIONAL

Contamos con dos data center activos: un sitio principal y uno secundario. El principal debutó en 2017, cumpliendo los más altos estándares de certificación internacional aplicables en Chile. Estamos avanzando en la instalación del secundario con estándares similares. Al mismo tiempo, obtuvimos grandes logros en la implementación de enlaces de red productivos y de pruebas de continuidad, lo que nos permitirá contar con un servicio a clientes con estándares internacionales y de alta disponibilidad.

### AVANCES 2019 EN CONTINUIDAD OPERACIONAL

RENOVACIÓN PLATAFORMAS:	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
<b>Infraestructura, Telecomunicaciones y Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento plataforma web clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renovación Plataforma Bases de Datos</li> <li>• Protección lógica ambiente SWIFT</li> <li>• Cifrado Comunicación ATM</li> <li>• Aumento enlace 90 sucursales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renovación 80% del parque de almacenamiento</li> <li>• Automatización procesos TI (DevOps)</li> <li>• Renovación Correo corporativo</li> <li>• Seguridad cuentas estaciones de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renovación 70% de estaciones de trabajo casas matrices (HW/ SW base)</li> <li>• Habilitación fase 1 Data Center Coquena</li> <li>• Renovación plataforma protección de ataques volumétricos</li> <li>• Crecimiento plataformas para soportar altos niveles transaccionales</li> </ul>
<b>Productos y Canales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Murex</li> <li>• Forward y Spot</li> <li>• Observado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biometría Caja</li> <li>• Automatización Procesos CuentaRUT</li> <li>• POS en Sucursales</li> <li>• Mejoras Cajas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sucursal Activa</li> <li>• App 2.0</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas Contact Less</li> <li>• Core Seguros</li> <li>• Tarjetas Coordinadas Soft Token (Fase 1)</li> <li>• Información Centralizada Fraudes (Datalake)</li> </ul>

## RIESGOS

Las principales amenazas se relacionan con la pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del banco y sus clientes. También se han detectado amenazas internas, como la fuga de información, para lo cual contamos con normativas y controles de acceso a sistemas. Sometemos a pruebas regulares, los planes de continuidad operacional y de recuperación ante desastres.

## RESPONSABILIDAD DEL CONSEJO DIRECTIVO

El Consejo revisa y aprueba continuamente nuestra estrategia de seguridad de la información y ciberseguridad. También es responsable de impulsar nuevas iniciativas que permitan mejorar la seguridad de los activos del banco y sus clientes. Adicionalmente, toma conocimiento de los riesgos operacionales y tecnológicos para definir acciones en caso de que sea necesario corregir alguna desviación.



## PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

Porque sabemos nuestra responsabilidad al administrar datos de las personas, nos preocupamos de ir más allá de lo que exige la ley. Disponemos de órganos y procedimientos internos para asegurar este cumplimiento.



El resguardo de la privacidad de la información de los clientes es un tema de alta relevancia para nosotros. Por eso existe la Unidad de Cumplimiento Normativo, que fomenta la observancia de todas las normas relacionadas con privacidad, principalmente a través de la capacitación en secreto y reserva bancaria, según lo establecido en el artículo 154 de la Ley General de Bancos.

Cabe recordar que la Ley 19.628, sobre protección de la vida privada, permite el tratamiento de datos personales solo en los casos autorizados por la misma ley o con el consentimiento escrito del titular, a menos que la información se obtenga de fuentes accesibles al público. Es el marco en el que se desarrollan nuestras políticas relativas a la información de los clientes.



## PRINCIPIOS RECTORES EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

En BancoEstado solicitamos y almacenamos solo aquellos datos que se requieren para evaluar el riesgo de crédito y ejecutar los contratos de productos y servicios bancarios. No solicitamos datos sensibles, con excepción de aquellos necesarios para contratar seguros y solo para esos efectos.

Pedimos el consentimiento a cada cliente para el tratamiento de estos datos, siempre en el contexto de la evaluación de créditos y contratación de productos o servicios, de lo cual queda constancia en las respectivas solicitudes y contratos.

Tratamos estos datos con la confidencialidad que ordena el secreto o la reserva bancaria, según el tipo de información.

No compartimos los datos de nuestros clientes con terceros ajenos, salvo aquellos que la ley expresamente autoriza, como organismos públicos, cumpliendo el procedimiento señalado en la ley y en términos globales, no personalizados ni parcializados.

Únicamente compartimos la información de contacto de nuestros clientes con nuestras filiales y con la autorización expresa en los respectivos contratos, para efectos promocionales, publicitarios o de buen servicio.

Si bien no disponemos de un sistema operacional o plataforma donde nuestros clientes puedan acceder a todos los datos que almacenamos de cada uno de ellos, ellos saben que contamos solo con la información que ellos mismos nos entregan y aquella a la cual expresamente nos autorizan a obtener.

De acuerdo con la Ley General de Bancos, el plazo general de conservación de información del cliente es de seis años, salvo excepciones contempladas en la normativa, como contratos que se mantienen en ejecución durante más tiempo.

Durante 2019 no recibimos sanciones ni multas por concepto de fugas, robos o pérdida de datos de clientes.





# CADENA DE ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE

102-9/ 102-10

**Para nuestra operación, requerimos una red de proveedores que puedan satisfacer las múltiples necesidades de manera estable y confiable. En 2019 definimos un nuevo modelo que busca minimizar los riesgos asociados al servicio.**

Buscamos que las compras de los bienes y servicios siempre se realicen en un marco competitivo, oportuno y transparente. Hemos incorporado las mejores prácticas de la industria para una gestión inclusiva, descentralizada y sostenible. En ese afán, contamos con una política de Gestión de Compra de Bienes y Servicios que impone un marco formal. Además nos guiamos por nuestra Política de Compras y Proveedores, consistente con la Política de Sostenibilidad Corporativa y más amplia que las restricciones de externalización del marco legal vigente.

De este modo, incorporamos criterios de sostenibilidad en la totalidad de nuestras licitaciones, apoyando así la inclusión laboral en personas con barreras y las prácticas responsables en materia medioambiental.

Hemos seleccionado un conjunto de proveedores asociados a actividades críticas, en las que cualquier debilidad o falla en la provisión o ejecución del servicio tenga un efecto significativo en la continuidad del negocio, seguridad de la información, cumplimiento normativo o algún otro riesgo para nuestro banco.

Para minimizar aún más estos riesgos, en 2019 definimos un modelo basado en la homologación, monitoreo y evaluación permanente de nuestros proveedores.

CONTRATOS ACTIVOS  
MANTENIDOS POR  
BANCOESTADO  
CON PROVEEDORES  
EXTERNOS AL CIERRE  
DE DICIEMBRE DE 2019

**714**  
PROVEEDORES

**703**  
PROVEEDORES  
con oficina en Chile

**11**  
PROVEEDORES  
extranjeros



## EXCLUSIONES

A las prohibiciones que el marco legal vigente impone a la externalización de procesos y actividades, agregamos restricciones adicionales en la Política de Compras y Proveedores, que complementan aquellas mencionadas por la Política de Sostenibilidad Corporativa<sup>(9)</sup>. Para su cumplimiento, incorporamos mecanismos de verificación.

Las principales actividades o servicios que no pueden ser ejecutadas por terceros son:

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

## NUEVAS EXIGENCIAS

Avanzaremos en exigir a nuestros proveedores la adopción y respeto de otros referentes y leyes en materia laboral y social, como los convenios básicos de la OIT y demás tratados, convenios, directrices y normas que emanen de organismos internacionales. Esta modificación incluirá de manera explícita que los trabajadores de las empresas proveedoras puedan ejercer su derecho a la asociación colectiva.

<sup>(9)</sup> Elegimos a proveedores que respeten los derechos humanos y rechacen el trabajo infantil, adolescente, inseguro, forzoso u obligatorio; que otorguen condiciones laborales dignas y que apliquen prácticas justas y transparentes en el ejercicio de su actividad.



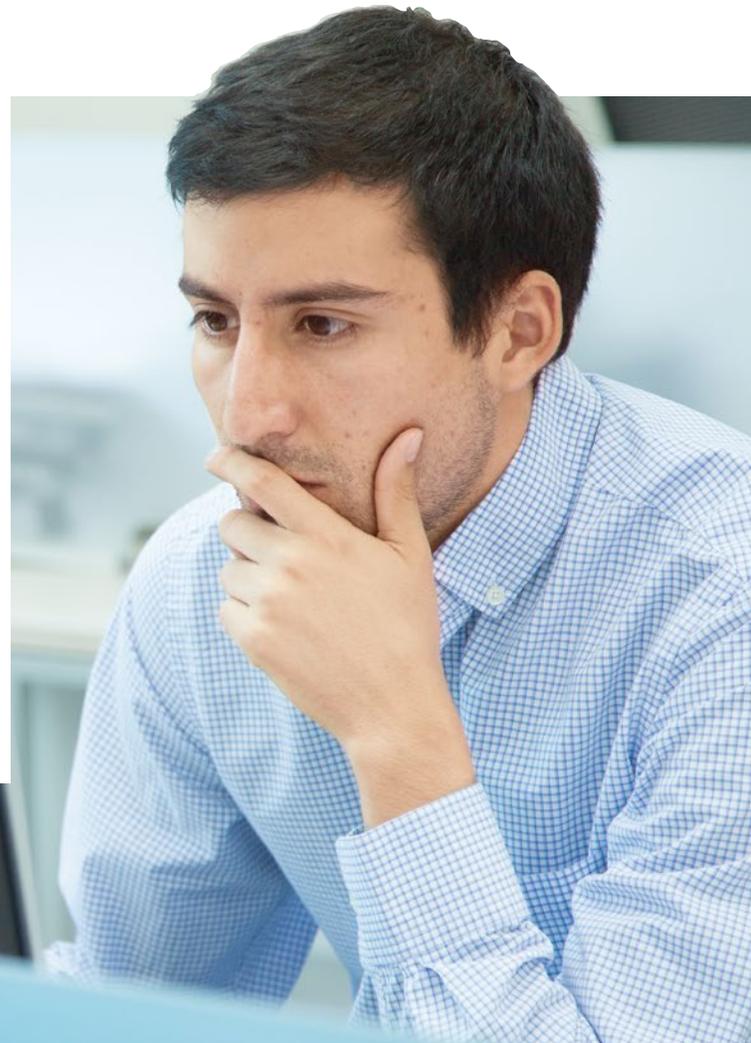
## CAPÍTULO 6

# TRABAJADORES

## PERFIL DEL EQUIPO HUMANO

102-8

Nuestros trabajadores constituyen un canal esencial de las políticas públicas. Ellos son quienes entregan soluciones financieras a millones de chilenos y los acompañan en el logro de sus proyectos. Por eso consideramos tan relevantes temas como la inclusión laboral, la paridad de género, las relaciones laborales, las condiciones de trabajo y el perfeccionamiento constante.





NÚMERO DE TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN

**14.851**

trabajadores

**9.897**

trabajadores BancoEstado

**4.954**

trabajadores Filiales

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTA DE BANCOESTADO

**49%** son mujeres

**52%** tiene más de 41 años

**24%** tiene más de 51 años

**98%** tiene contrato a plazo indefinido y 2%, a plazo fijo

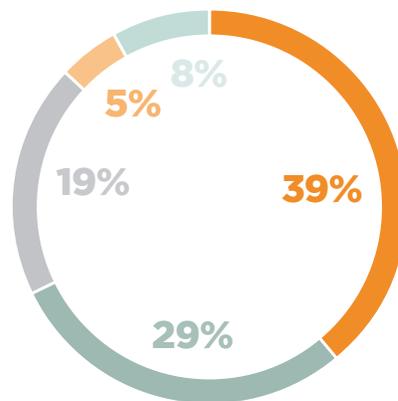
**98%** está sindicalizado

**6,7%** tasa de ausentismo

TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN POR GÉNERO



TRABAJADORES DEL BANCO POR TRAMOS DE EDAD



Menos de 30 años 5% 30-40 años 39%  
41-50 años 29% 51-60 años 19%  
Más de 60 años 8%

TRABAJADORES DEL BANCO SEGÚN REGIÓN

Arica y Parinacota	80
Tarapacá	103
Antofagasta	232
Atacama	127
Coquimbo	312
Valparaíso	728
Metropolitana	5.738
O'Higgins	361
Maule	355
Ñuble	164
Biobío	577
La Araucanía	411
Los Ríos	190
Los Lagos	371
Aysén	61
Magallanes	87
<b>Total</b>	<b>9.897</b>

TIPO DE CONTRATO POR GÉNERO



**88**  
Plazo Fijo



**83**  
Plazo Fijo

TOTAL POR CONTRATO

**171**  
2%

**4.790**  
Plazo Indefinido

**4.936**  
Plazo Indefinido

**9.726**  
98%

**4.798**

**5.019**

**9.897**



# DIVERSIDAD

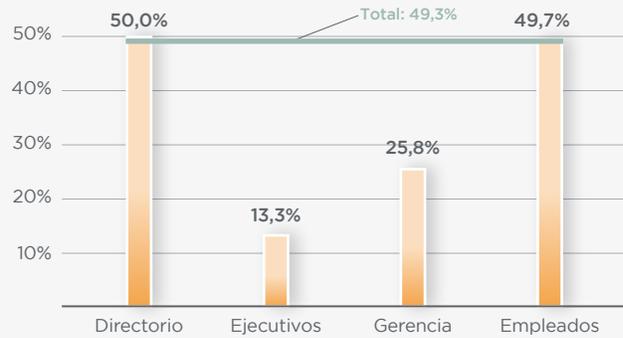
405-1 / 405-2 / 103-1 / 103-2 / 103-3

## PARIDAD DE GÉNERO

Si bien contamos con una alta participación de mujeres en el banco, 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 estamos haciendo esfuerzos para incrementar la participación femenina en la plana ejecutiva y gerencial.

Nuestro sistema de remuneraciones consiste en una escala acorde a los cargos, sin hacer distinciones de género<sup>(10)</sup>. En ese contexto, la brecha salarial en la plana no ejecutiva se asocia a un menor porcentaje de mujeres en cargos de mayor responsabilidad en dichos estamentos.

Mujeres según cargo  
(Porcentaje)



Fuente: BancoEstado

En el directorio se considera a los consejeros nombrados por el Presidente de la República y que no ejerzan otros cargos en el banco.

## Brecha salarial

Salario mujeres/salario hombres (veces)



Notas: Se considera sueldo base más gratificación legal y adicionales. La plana ejecutiva comprende al Gerente General y los gerentes de primera línea. Gerentes incluye hasta dos líneas por debajo del Gerente General, sin considerar a la plana ejecutiva. La plana no gerencial comprende administrativos, técnicos y profesionales desde tres eslabones de distancia del Gerente General.

A partir de 2019 cambiamos la clasificación por estamentos, pues hasta 2018 reportamos según ejecutivos, jefes-agentes-supervisores y trabajadores sin personal a cargo. Con este desglose el porcentaje de mujeres jefes-agentes-supervisores, sube desde 37% en 2018 hasta 38% en 2019. Cifras a noviembre de 2019.



<sup>(10)</sup> "Información remuneraciones personal BancoEstado en <https://www.corporativo.bancoestado.cl/transparencia/informacion-consolidada-del-personal>"

Para potenciar la participación de las mujeres en cargos ejecutivos y gerenciales, estamos desarrollando los siguientes programas:

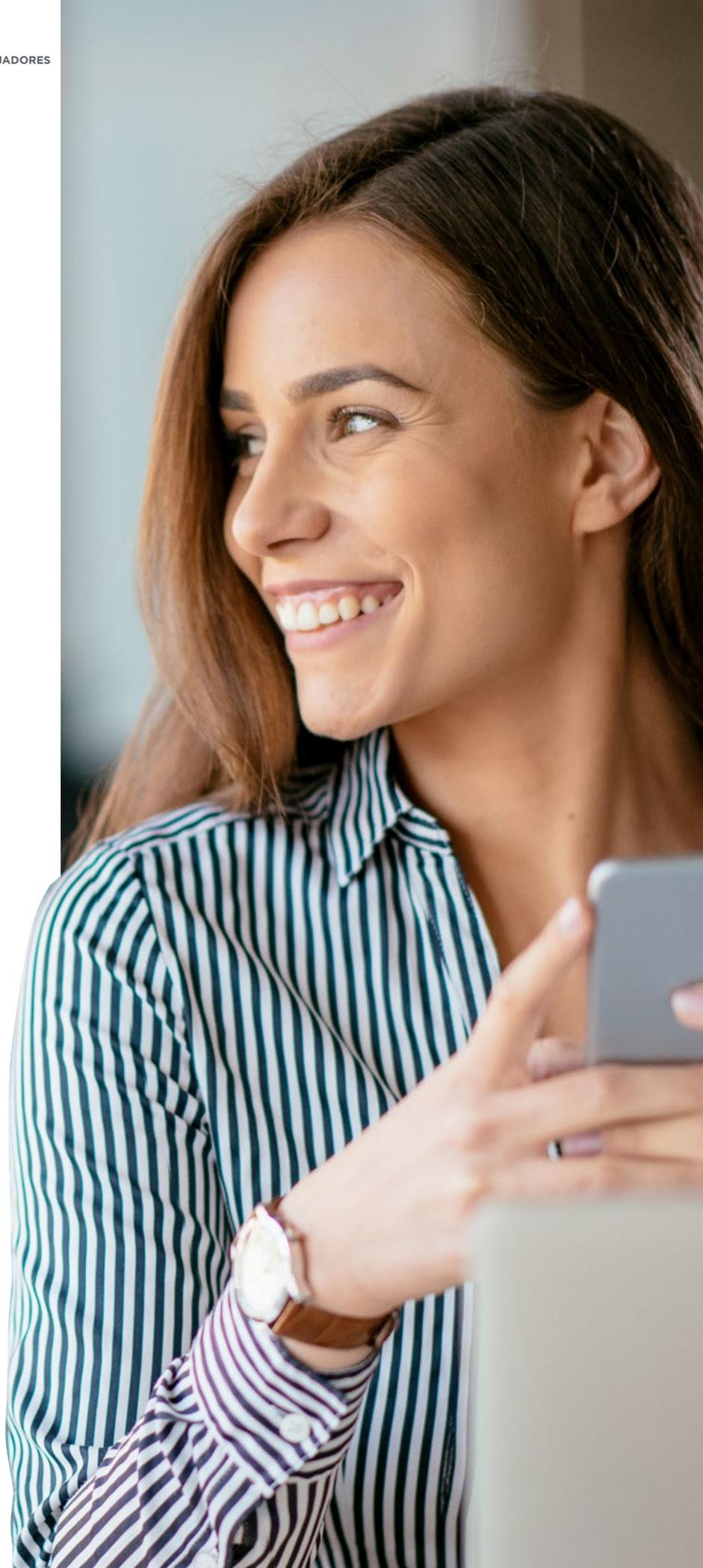
**1** **Mentoría para jefas de primera línea y agentes de sucursal:**

Gerentes del banco y gerentes generales de las filiales comparten su trayectoria y experiencia laboral en una relación de confianza y confidencialidad. El programa cumplió su quinta versión.

**2** **Desarrollo de las habilidades comunicacionales de 60 jefas de nivel intermedio:**

Su objetivo es fortalecer el liderazgo efectivo de las mujeres y potenciar sus roles y proyecciones en el desarrollo de carrera. Los principales temas abordados en 2019 fueron el manejo de audiencias, presentaciones con influencia positiva y lenguaje corporal asertivo.

Nuestra meta es llegar al menos a un 40% de mujeres en cada uno de los estamentos.



## TRABAJADORES EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y OTRAS MINORÍAS

El banco posee una Política de Diversidad e Inclusión, supervisada por la Gerencia de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional. Este lineamiento exige la no discriminación de ninguno de nuestros trabajadores por su género, edad, estado civil, discapacidad, orientación sexual, raza, etnia, nacionalidad, sindicalización, afiliación u opinión política, religión o cualquier otra condición protegida por ley. En ese marco, en la corporación trabajan más de 30 personas en situación de discapacidad y más de 60 personas de diversas nacionalidades.

La incorporación de personas con discapacidad es un desafío que nos lleva a buscar nuevas funciones y roles compatibles con la permanencia en el tiempo de estos trabajadores. Para esto, sensibilizamos a líderes y a los propios trabajadores sobre la importancia de brindar oportunidades a personas que nunca han podido



insertarse en el mundo laboral. Además fomentamos que personas con discapacidad que ya trabajan en el banco acrediten su condición, para lo cual estamos siempre informando sobre los beneficios a los que pueden acceder.

## CONTRATACIONES POLÍTICA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Nuestra política de reclutamiento y selección fomenta la elección de personal interno, como una forma de reconocer el compromiso de nuestros trabajadores y promover su desarrollo y crecimiento. Durante 2019 ingresaron 351 nuevos trabajadores a nuestro BancoEstado, con un costo unitario promedio de \$ 1,5 millones incluyendo sueldo base y gratificación. El 80% de los nuevos trabajadores tiene menos de 41 años.

Junto con exigir el cumplimiento de los requisitos definidos para cada cargo, los procesos de reclutamiento y selección internos consideran

el mérito de los postulantes, que se refleja en su historia de desempeño laboral y conductual. 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. En ese espíritu, en 2019 se dio mayor visibilidad a las ofertas laborales en portales, tanto en el ámbito interno como externo.

Fueron promovidos 673 de nuestros trabajadores accediendo a cargos más altos, de los cuales 53% fueron mujeres.

**351** nuevos trabajadores

**80** % tiene menos de 41 años

**673** trabajadoras del banco fueron promovidos a cargos más altos



# RELACIONES LABORALES

102-41

**En el banco la tasa de sindicalización se ubica en 98%, mientras que en las filiales el promedio ponderado es de 89%.**

Este año llevamos a cabo siete procesos de negociación colectiva, uno en el banco y seis en filiales. Todos concluyeron con pleno acuerdo y de manera anticipada.

TASA DE SINDICALIZACIÓN 2019	
BancoEstado S.A.	<b>98%</b>
BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.	<b>99%</b>
BancoEstado Centro de Servicios, S.A.	<b>97%</b>
BancoEstado Microempresas S.A. Asesorías Financieras	<b>94%</b>
BancoEstado Corredores de Seguros S.A.	<b>88%</b>
BancoEstado S.A. Administradora General de Fondos S.A.	<b>79%</b>
BancoEstado Servicios de Cobranzas S.A.	<b>70%</b>
BancoEstado Corredores de Bolsa S.A.	<b>56%</b>
Sociedad de Servicios Transaccionales CajaVecina S.A.	<b>0%</b>
Red Global S.A.	<b>0%</b>



Nuestro banco mantiene una agenda de reuniones periódicas con los dirigentes sindicales, quienes canalizan las inquietudes de los trabajadores a la administración. En 2019 se mantuvo el vínculo a través de diversas iniciativas, entre las que destacan:

- 1 Consolidación de la agenda laboral:**  
Por medio de comisiones, mesas de trabajo y reuniones semanales con los dirigentes, se buscó escuchar y articular inquietudes para anticiparnos a los desafíos futuros.
- 2 Proceso de escucha a trabajadores:**  
En visitas a sucursales y a áreas centrales levantamos y gestionamos preocupaciones de trabajadores.



## CLIMA LABORAL

404-3

**Nos importa contar con trabajadores motivados, que desempeñen sus labores en un buen clima laboral, pues este se ve reflejado en la calidad de la atención que brindamos a los clientes. Por ello seguimos una política de Gestión de Personas que promueve el desarrollo profesional en ambientes laborales adecuados.**



## EN FUNCIÓN DE LO ANTERIOR, HEMOS DESARROLLADO Y REFORZADO DIVERSOS PROGRAMAS:

- 1 Líderes en sintonía:**  
Busca instalar cuatro prácticas: celebrar, compartir, colaborar y tener reglas claras.
- 2 Mediciones internas:**  
Entre ellas se encuentran las evaluaciones de desempeño, liderazgo y clima laboral. En 2019 el 93% de los trabajadores del banco participó en una evaluación de desempeño.
- 3 Encuentros del Gerente General Ejecutivo** con todas las gerencias generales y divisionales y sus respectivos equipos directos
- 4 Reconocimiento a trabajadores** que contribuyen al clima laboral y dan cuenta de los valores organizacionales.
- 5 Encuesta Trust Index de Great Place to Work.**

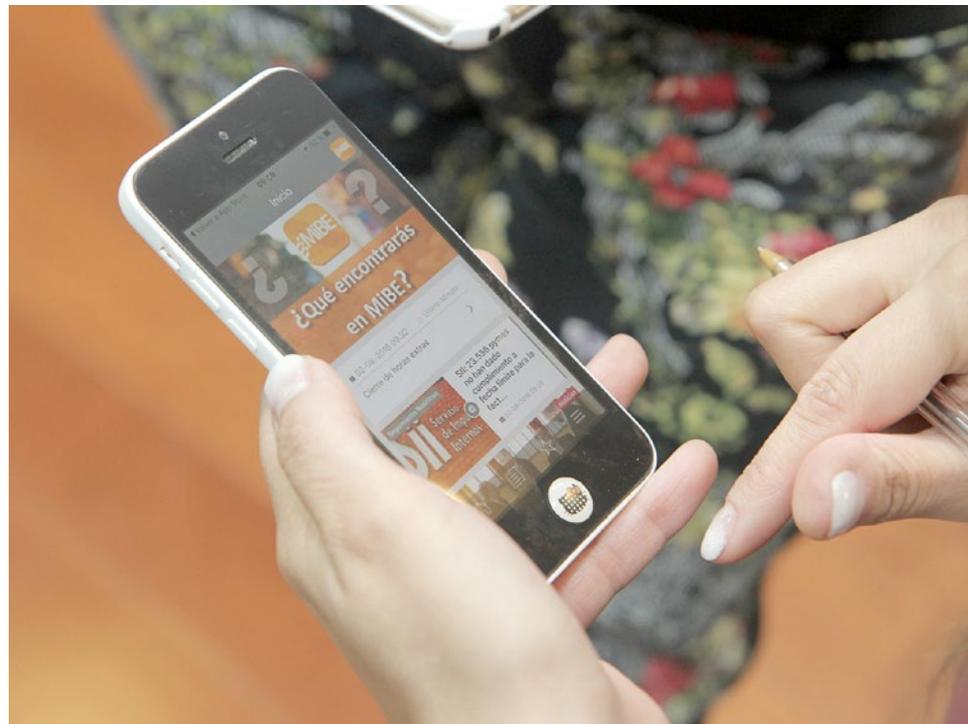
**93 %** participó con evaluación de desempeño

**82 %** respuesta positiva a encuesta trust Index

**13<sup>o</sup> puesto** en Great Place to Work (empresas con más de mil colaboradores)

## REFORZAMIENTO DE LAZOS A TRAVÉS DE CANALES INTERNOS

El canal de intranet MiBE se ha convertido en nuestro principal medio de comunicación interno. Es ahí donde los trabajadores mayormente se informan, consultan y estrechan vínculos. La incorporación de un muro de comunicaciones para divulgar y comunicar las actividades, ha sido una valiosa herramienta de autogestión comunicacional.





# CAPACITACIONES

103-1 / 103-2 / 103-3 / 404-1

**Buscamos constantemente detectar las necesidades formativas de los trabajadores, conjugando su desarrollo de carrera con el dinamismo del conocimiento que requiere nuestra oferta de productos y servicios, así como las exigencias de las entidades reguladoras.**

De este modo, realizamos distintos programas y actividades de capacitación, agrupados en torno a las siguientes áreas:

- Normativos
- Inducción
- Reconversión
- Áreas centrales
- Iniciativas estratégicas (Proyectos)

**Inversión y cobertura de los programas de capacitación en 2019**

**9.388**

trabajadores capacitados

**\$1.450**

millones de inversión en capacitación

## Capacitación por trabajador

Horas promedio por año



**40**

MUJERES



**41**

HOMBRES

**10**

EJECUTIVOS

**30**

GERENCIAS

**40**

EMPLEADOS



**40**

TOTAL BANCOESTADO

**Notas:** La plana ejecutiva comprende al Gerente General y los gerentes de primera línea. Gerentes incluye hasta dos líneas por debajo del Gerente General, sin considerar a la plana ejecutiva. Plana no gerencial comprende administrativos, técnicos y profesionales desde tres eslabones de distancia del Gerente General.



## Los principales programas del plan ejecutados en 2019 fueron:



Iniciativa / Programa	Descripción / Objetivos	Nº Participantes 2019
<b>ACREDITACIÓN EN PRODUCTOS DE INVERSIÓN</b>	Acreditar conocimientos en el ámbito de las inversiones a plataformas especializadas en sucursales	<b>2.100</b>
<b>CERTIFICACIÓN EN RIESGO PEQUEÑA EMPRESA</b>	Acreditar conocimientos en el ámbito de Riesgo del segmento Pequeña Empresa a subgerentes y agentes de sucursales	<b>150</b>
<b>CERTIFICACIÓN POSTVENTA EN SUCURSALES</b>	Acreditar conocimiento normativo y de procesos para los cargos de postventa en sucursales	<b>281</b>
<b>ESCUELA DE FORMACIÓN BANCARIA (EFOBECH)</b>	Nivelar conocimiento del negocio bancario a trabajadores sin título técnico profesional o sin experiencia en el negocio bancario	<b>311</b>
<b>PROGRAMA DE FINANCIAMIENTO COMPARTIDO EN ESTUDIOS SUPERIORES</b>	Otorgar oportunidades de desarrollo profesional mediante un programa de financiamiento compartido (trabajador - empresa) con criterios establecidos en contrato colectivo vigente. Los programas son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios superiores con financiamiento compartido</li> <li>• Beca de postgrado de excelencia</li> <li>• Apoyo a magister en el extranjero</li> </ul>	<b>447</b>



# BENEFICIOS Y BIENESTAR

## PROGRAMA “ACÉRCATE A TU CASA”

Creamos este programa para trabajadores que viven lejos de sus lugares de trabajo. El objetivo es facilitar sus traslados a oficinas más cercanas, de manera de disminuir los tiempos de viaje. Durante 2019, más de 170 trabajadores se vieron favorecidos con esta medida. En una primera etapa, priorizamos a personas con situaciones familiares críticas o que vivían a grandes distancias de su lugar de trabajo.

**170** trabajadores favorecidos con el programa.

## BENEFICIOS PARENTALES

Otorgamos el beneficio de sala cuna fuera del banco a 92 trabajadoras y el de cuidado en domicilio a 240 beneficiarios.

También cabe resaltar que nuestras trabajadoras pueden retirarse una hora antes, de lunes a jueves, a contar de la semana 20 de embarazo. Por otra parte, el convenio colectivo incluye como beneficio para padres, diez días de permiso por nacimiento o adopción.



**92** mamás hacen uso de sala cuna externa

**240** Beneficiarios cuidado en domicilio

## CONTINGENCIA

Durante el último trimestre del año, hicimos un levantamiento sistemático de información en sucursales y áreas centrales a fin de catastrar las situaciones que requerían ayuda. Además implementamos un programa de contención psicológica que llegó a 300 trabajadores voluntariamente inscritos y ofrecimos buses de acercamiento para quienes presentaban dificultades para regresar a sus hogares.

**300** trabajadores inscritos en programa de contención.

## FLEXIBILIDAD

En línea con el convenio colectivo, en 2019 abordamos alternativas de horarios laborales diferenciados, reducción de la jornada laboral y trabajo a distancia. Ya son 13 los trabajadores con jornada laboral diferenciada.



## **CUMPLIMIENTO DEL ROL SOCIAL**



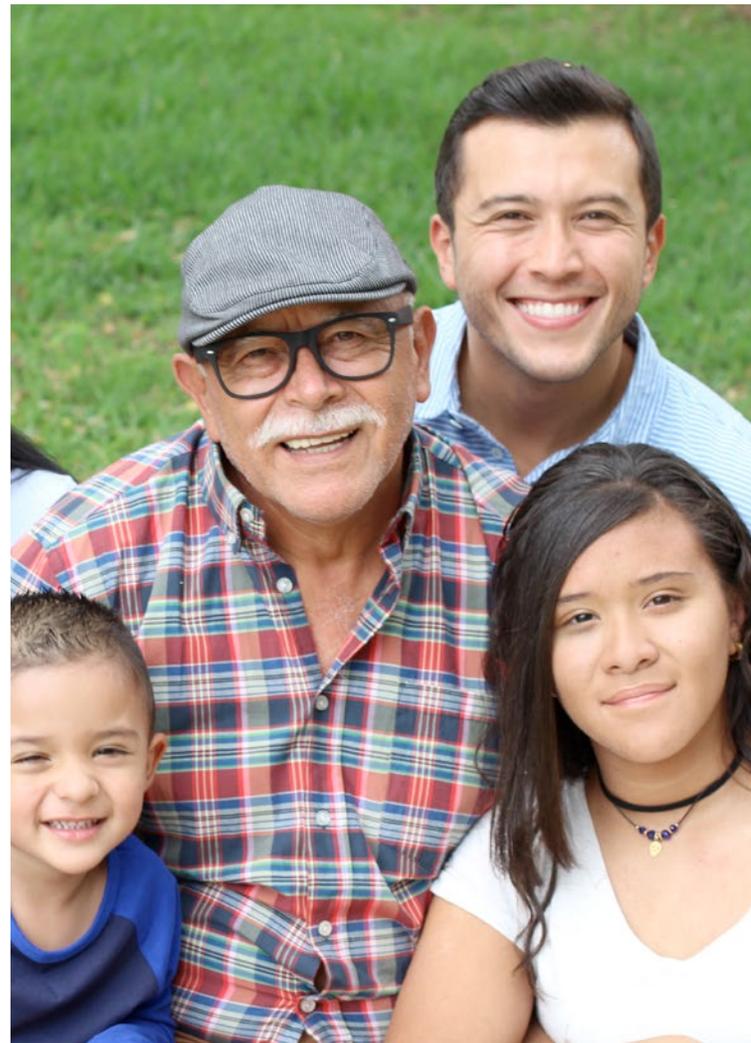
## CAPÍTULO 7

# MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS

FS7 / FS14

## ACCESO Y USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS

Lograr que nuestros productos puedan ser utilizados en cualquier momento y lugar es uno de nuestros propósitos más desafiantes, el cual estamos gestionando a través de la digitalización de los medios de pago, la extensión de la cobertura física y el reforzamiento de la plataforma tecnológica.





En la actualidad, tenemos 12 millones de CuentaRUT activas de las cuales 10 millones fueron ocupadas regularmente por los clientes y que pueden ser utilizadas en nuestra amplia red de atención distribuida en todas las comunas de Chile, incluidas aquellas más vulnerables y aisladas, donde somos los únicos proveedores de servicios financieros.

## LO ANTERIOR PERMITE:



**Facilitar las compras en comercios.**



**Pagar cuentas y recargar celulares**



**Realizar transferencias a otras cuentas**



**Evitar el porte de efectivo y así proporcionar mayor seguridad**



**Impulsar la operación de comercios y almacenes de barrio que tienen CajaVecina**



**Hacer transferencias instantáneas de bonos y subsidios**



**Reducir costos y tiempos de transporte**

Continuamos atendiendo a clientes a través de múltiples canales. En 2019 abrimos nuevas sucursales, extendimos CajaVecina y emprendimos Compraquí, entre otras medidas orientadas a llevar los servicios financieros a lugares que otros bancos no cubren.

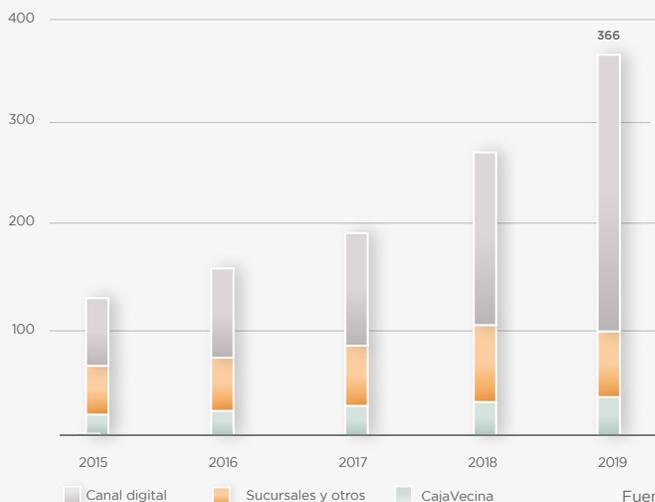
**460 millones** de transacciones en el mes de diciembre

**366 millones** como promedio mensual de transacciones

**34 %** más de transacciones que en 2018

### Transacciones por canal

(Promedio mensual por año, millones)



**“ La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad. ”**



Fuente: BancoEstado



## CENTROS DE ATENCIÓN

En BancoEstado disponemos de una amplia red de puntos de atención. Estos les permiten a los residentes de zonas alejadas y sin presencia de otros bancos acceder a servicios financieros. En esta tarea cumplen un rol muy relevante los puntos de atención de ServiEstado y CajaVecina.

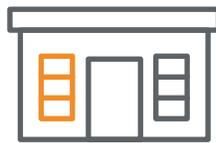
### Aperturas

En las comunas donde abrimos sucursales durante 2019, Pemuco, María Pinto, Pelarco y Hualañé, junto a la oficina de ServiEstado en Paihuano, viven 47 mil personas que ahora cuentan con acceso en su comuna a más servicios financieros.

## PRESENCIA DE BANCOESTADO (DICIEMBRE 2019)



Sucursales  
BancoEstado  
**412**



Oficinas  
ServiEstado  
**108**



Puntos  
CajaVecina  
**29.275**



Cajeros  
automáticos  
(ATMs)  
**2.298**



Buzoneras  
**279**



Dispensadores  
**887**



Compraquí  
**71.886**

Fuente: BancoEstado





## RED DE PUNTOS DE ATENCIÓN (DICIEMBRE 2019)

	<i>Sucursales</i>	<i>ServiEstado</i>	<i>CajaVecina</i>	<i>ATMs</i>	<i>Compraquí</i>
<b>XV</b> Arica y Parinacota	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>748</b>	<b>23</b>	<b>846</b>
<b>I</b> Tarapacá	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>666</b>	<b>39</b>	<b>1.110</b>
<b>II</b> Antofagasta	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>917</b>	<b>69</b>	<b>3.066</b>
<b>III</b> Atacama	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>860</b>	<b>46</b>	<b>1.298</b>
<b>IV</b> Coquimbo	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>1.901</b>	<b>102</b>	<b>2.595</b>
<b>V</b> Valparaíso	<b>44</b>	<b>13</b>	<b>2.959</b>	<b>278</b>	<b>7.837</b>
<b>RM</b> De Santiago	<b>124</b>	<b>46</b>	<b>7.142</b>	<b>822</b>	<b>34.218</b>
<b>VI</b> Lib. Bernardo O'Higgins	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>2.135</b>	<b>133</b>	<b>2.687</b>
<b>VII</b> Del Maule	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>2.866</b>	<b>143</b>	<b>2.736</b>
<b>XVI</b> Ñuble	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>1.081</b>	<b>58</b>	<b>1.193</b>
<b>VIII</b> Del Biobío	<b>36</b>	<b>7</b>	<b>2.726</b>	<b>198</b>	<b>4.892</b>
<b>IX</b> La Araucanía	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>1.849</b>	<b>133</b>	<b>2.876</b>
<b>XIV</b> Los Ríos	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>791</b>	<b>68</b>	<b>1.301</b>
<b>X</b> Los Lagos	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>1.947</b>	<b>131</b>	<b>3.478</b>
<b>XI</b> Aysén	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>401</b>	<b>18</b>	<b>719</b>
<b>XII</b> Magallanes y la Antártica	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>286</b>	<b>37</b>	<b>1.034</b>
<b>TOTAL</b>	<b>412</b>	<b>108</b>	<b>29.275</b>	<b>2.298</b>	<b>71.886</b>



Fuente: BancoEstado



## CAJAVECINA

Nuestra filial está presente en almacenes y locales comerciales de todas las comunas de Chile, permitiéndoles a nuestros clientes realizar depósitos y giros de CuentaRUT, pagar cuentas e incluso comprar bonos de Fonasa con mayor comodidad.

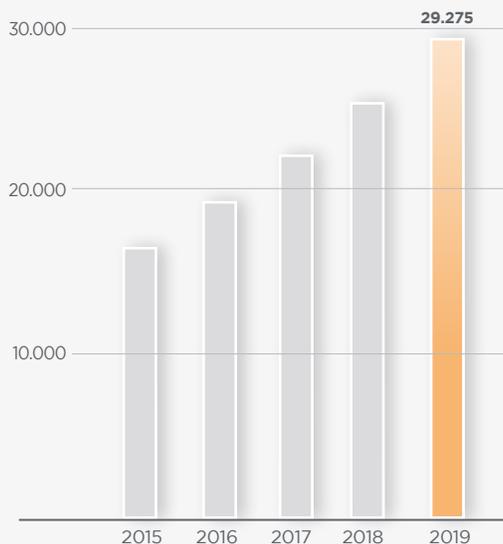
En 2019 CajaVecina alcanzó los 29.275 puntos de atención, un 15% más que en 2018. Por esta vía, canalizamos 444 millones de transacciones totales anuales, de las cuales 43 millones tuvieron lugar en diciembre.



Tipo de operación	Transacciones	Porcentaje de las transacciones
Operaciones financieras tradicionales (giros de efectivo, transferencias, depósitos)	230 millones	52%
Pagos de servicios, recargas de celulares, compra de bonos de Fonasa, pagos de universidades y colegios, ventas por catálogo y otros	94 millones	21%
Consultas de saldos y pagos, cambio clave y otros	120 millones	27%
<b>TOTAL</b>	<b>444 millones</b>	<b>100%</b>



**Puntos de Atención CajaVecina**  
(Número)



Fuente: BancoEstado



## COMPRAQUÍ

En 2019 lanzamos oficialmente Compraquí, plataforma que a través de un dispositivo móvil permite a micro y pequeños negocios para ofrecer pagos con tarjetas de débito y crédito, en línea y sin costos fijos de arriendo ni mantención. Es un medio fácilmente transportable y más barato que los dispositivos POS tradicionales.

Al cierre de 2019 teníamos en circulación más de 63 mil nuevos dispositivos Compraquí, lo que totaliza 72 mil y abarca el 94% de las comunas del país. Asimismo, alcanzamos los 15,5 millones de transacciones; más de 4 millones se concentraron en noviembre y diciembre. En los tres días siguientes al 18 de octubre, las compras en almacenes con Compraquí se triplicaron, lo cual refleja su fácil portabilidad en un escenario donde la flexibilidad les dio una ventaja a los pequeños comercios frente a los de mayor tamaño.



**72 mil**  
Compraquí

**15,5 millones**  
de transacciones durante 2019

**94 %**  
de las comunas del país





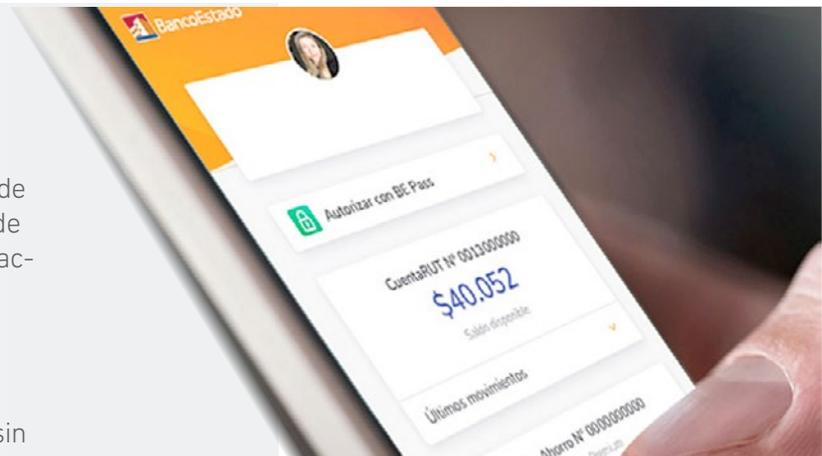
# INCLUSIÓN DIGITAL

**Por medio de una nueva aplicación móvil, logramos avances relevantes en inclusión financiera digital. Gracias a la masividad de CuentaRUT fomentamos que miles de personas se informen sobre el uso de este tipo de herramientas.**

## BANCA MÓVIL

En agosto de 2019, lanzamos una nueva versión para el segmento Personas de la aplicación móvil de BancoEstado (App 2.0), incorporando un conjunto de mejoras y funcionalidades que fomentan las transacciones sin efectivo. Por ejemplo:

- Incorporación de una agenda telefónica con los destinatarios de transferencias
- Recuperación de clave para tarjeta CuentaRUT, sin necesidad de concurrir a una sucursal
- Bloqueo y desbloqueo de la tarjeta CuentaRUT, con mejores niveles de seguridad para los usuarios
- Transacciones con código QR, sin necesidad del uso de tarjeta con claves de coordenadas



**4,2 millones** de clientes con App

La App 2.0 se convirtió en la aplicación financiera más descargada del país durante 2019

Hoy, nuestra aplicación es el canal virtual más importante del banco: canaliza un 37% de las transacciones que se realizan de manera no presencial y presenta una mayor transaccionalidad que el canal web tradicional, dado que el 72% de quienes se conectan a la aplicación lo hace para realizar transacciones de dinero, ya sea transferencia a terceros o pagos de saldos de líneas, cuotas de créditos y cuentas de servicios.



## LA APP 2.0 HA PERMITIDO



Abrir **220 mil** cuentas de ahorro



Otorgar **16.036** créditos



Materializar **38 mil** avances de dinero con cargo a la tarjeta de crédito



Hacer **72 mil** bloqueos y desbloques de la CuentaRUT



Activar o recuperar **54 mil** claves CuentaRUT

En gran medida gracias al impulso de la App, en 2019 sumamos 1,8 millones de nuevos clientes de banca móvil, un crecimiento de un 50% respecto del año anterior, considerando como clientes a quienes hayan realizado al menos una transacción en el año.

## AUMENTO DE CLIENTES PREFERENTEMENTE DIGITALES Y TRANSACCIONES AUTOMATIZADAS

Las innovaciones en banca móvil, sumadas a mejoras implementadas en el canal web tradicional, explican que hayamos sumado 800 mil nuevos clientes preferentemente digitales en 2019<sup>(11)</sup>, que de este modo totalizaron 6,5 millones, 14% más que en 2018.

De esta forma, las transacciones automatizadas mantuvieron la tendencia al alza durante el año pasado, llegando a 4.273 millones, lo que corresponde al 98% de las transacciones totales.

**800 mil**  
Nuevos clientes digitales en 2019

**6,5 millones**  
de clientes digitales

**98 %**  
de las transacciones son digitales

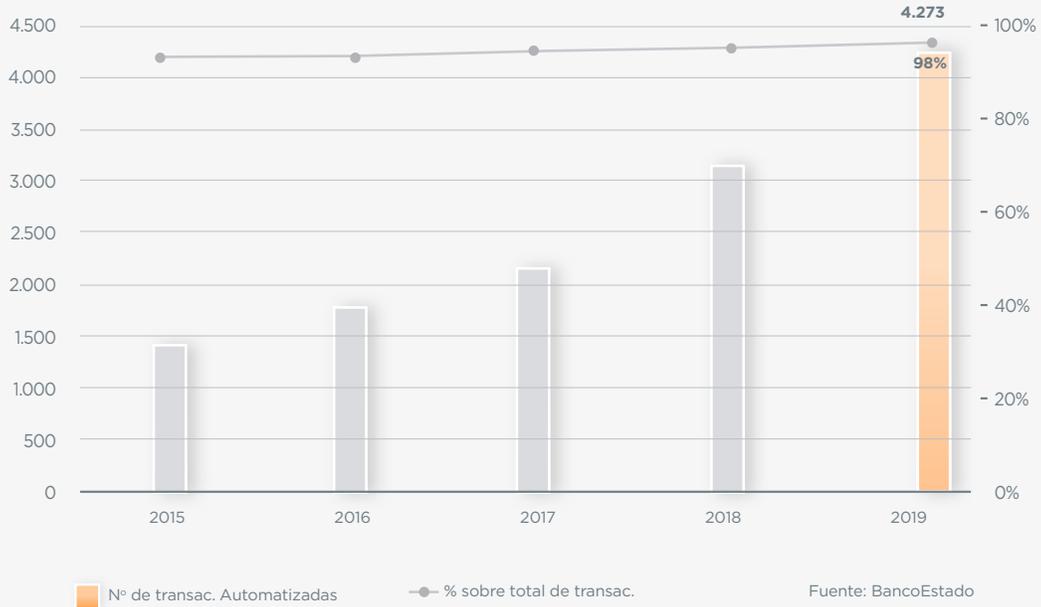


<sup>(11)</sup> Cliente preferentemente digital es quien durante los últimos 6 meses realiza la mayor parte de sus transacciones a través de canales digitales (App y web).



### Transacciones automatizadas de Clientes de BancoEstado\*

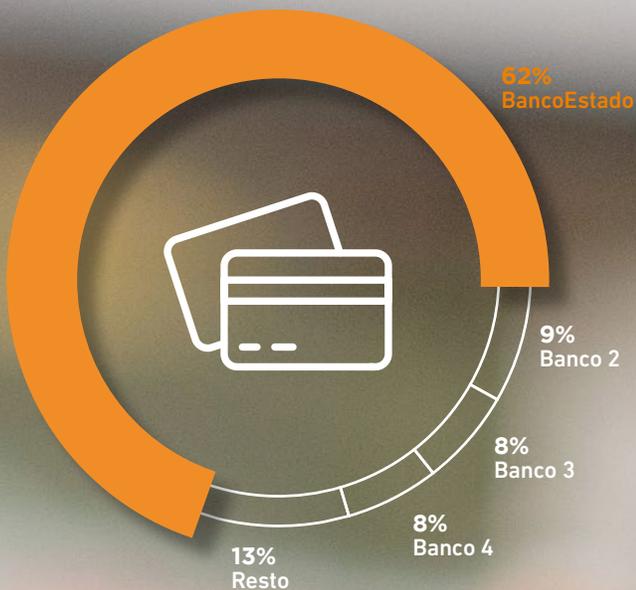
(Millones anuales)



\*Realizadas en canales automatizados de BancoEstado (ATMs, CajaVecina, PagoRUT, portales internet y móvil) y otras redes externas como Redcompra y Redbanc; excluye las hechas en cajas del BancoEstado y ServiEstado.

### Participación en N° de Tarjetas de Débito\*

(Porcentaje, dic. 19)



\*Total tarjetas habilitadas: 21,7 millones

Fuente: CMF





## INTEGRACIÓN A BILLETERAS ELECTRÓNICAS

Integramos nuestros medios de pago (cuenta corriente, chequera electrónica y CuentaRUT) a los sistemas de billeteras electrónicas de Copec, Gasco y Shell. Eso facilita que nuestros clientes paguen sus compras de combustible y otros servicios a través del celular, con mayor seguridad y sin necesidad de portar efectivo.

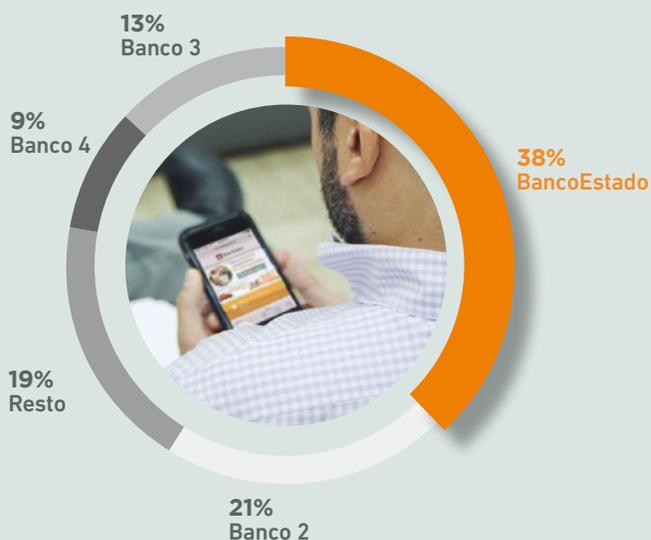
## CANAL INTERNET CON MÁS FUNCIONALIDADES

Durante 2019, en promedio 4 millones de clientes se conectaron mensualmente a nuestra Banca en Línea para realizar transacciones consultivas o financieras. Con ello sumamos 700 millones de transacciones en el año.

Como medida de seguridad, incorporamos la opción de autorizar con el BEpass de nuestra App las transferencias realizadas en la web, en lugar de hacerlo con una tarjeta de coordenadas.



**Participación en clientes de Internet\***  
(Porcentaje, oct. 19)



**38% de participación de mercado del canal Internet**

\*Total de clientes en internet: 10,9 millones Fuente: CMF  
Clientes internet: que se conectan con rut y clave de acceso

# INNOVACIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA

**Nuestro objetivo de incluir un número creciente de personas al sistema bancario es una tarea que realizamos adaptándonos a los cambios tecnológicos y de mercado. Es así como en 2019 desplegamos iniciativas como una Nueva Tarjeta CuentaRUT con chip con prestaciones similares a las tarjetas de una cuenta corriente, créditos habitacionales para sectores vulnerables y novedosas formas de ahorro.**

## **Nueva Tarjeta CuentaRUT con chip**

A comienzos de 2019, lanzamos la Nueva Tarjeta CuentaRUT con chip, de Visa Débito<sup>(12)</sup>, que dispone de un chip de seguridad. La marca Visa permite hacer compras virtuales en comercios internacionales y suscribirse a plataformas de entretenimiento, además de comprar presencialmente en el extranjero, en locales con la marca Visa o con giros de efectivo hechos en cajeros automáticos con el logo Plus. En otras palabras, la Nueva Tarjeta CuentaRUT con chip presenta atributos similares a los de las tarjetas de débito asociadas a cuentas corrientes, pero con los únicos requisitos de ser habitante de Chile y poseer un carnet de identidad.



<sup>(12)</sup> La marca Visa Débito le da el atributo de interoperabilidad entre tarjetas IC ("Tarjetas con circuito integrado").



Al cierre de 2019, contábamos con 3,6 millones de clientes con la Nueva Tarjeta CuentaRUT con chip: 3,1 millones migraron desde la cuenta antigua y 488 mil son nuevos.

Con la Nueva Tarjeta CuentaRUT con chip se alcanzaron compras internacionales por US\$ 95 millones durante el año.

**PROMEDIO DE TRANSACCIONES MENSUALES CON NUEVA TARJETA CUENTARUT CON CHIP**

**1,3**

**MILLONES**

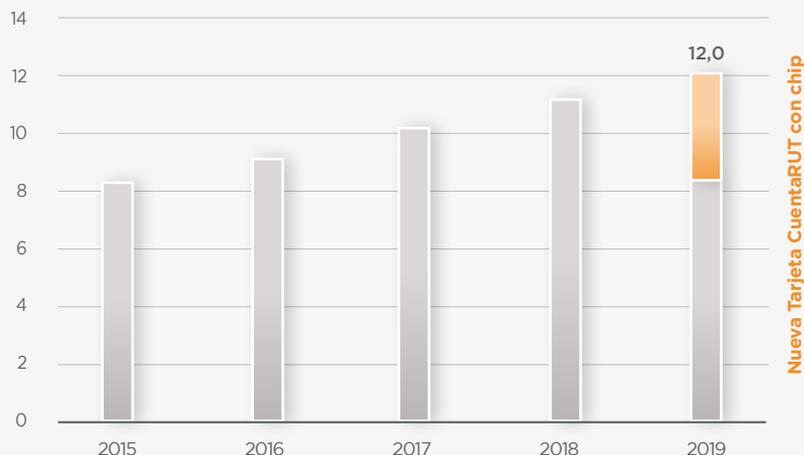
transacciones mensuales en plataformas de transporte, comercio y entretenimiento

**1,6**

**MILLONES**

transacciones en compras internacionales

**Evolución CuentaRUT**  
(Millones)

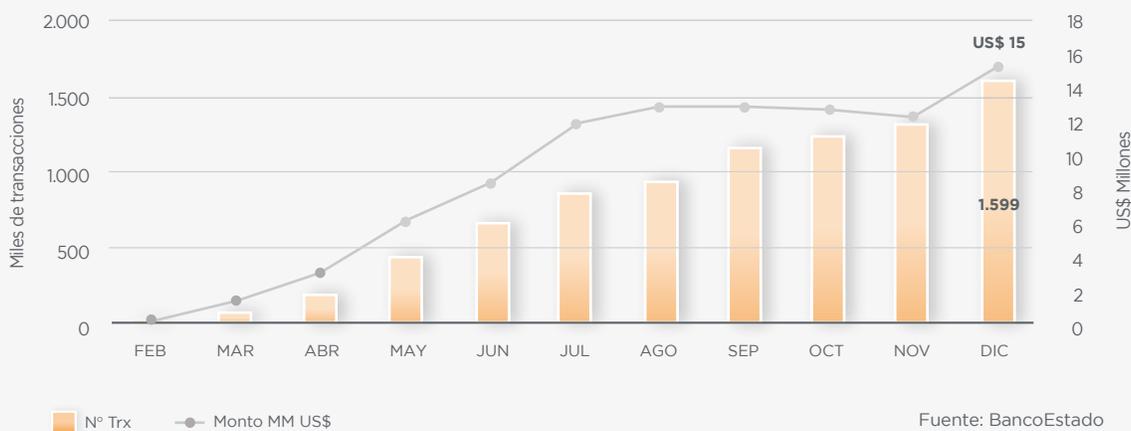


Fuente: BancoEstado

La nueva cuenta está afecta a una estructura tarifaria que privilegia el uso de canales de autoatención, lo que disminuye nuestros costos de operación.



**Uso internacional**  
(Millones de US\$ y Miles de transacciones)



Fuente: BancoEstado



## CRÉDITOS DE VIVIENDA PARA SEGMENTOS BAJOS Y MEDIOS



El crédito para vivienda de nuestro banco mostró en el período un crecimiento real por debajo del sistema, lo que resultó en una participación de 19% en el stock de colocaciones. Sin embargo, en términos de número de créditos, la participación es la más alta del sistema, con 454 mil deudores de créditos para vivienda, de un total de 1,1 millones.

Lo anterior se explica por nuestra orientación a créditos de menor monto, para la compra de viviendas económicas o sociales.

En 2019 otorgamos UF 43 millones en créditos hipotecarios, de los cuales UF 11 millones correspondieron a operaciones con subsidio, que totalizaron 9.600 créditos.

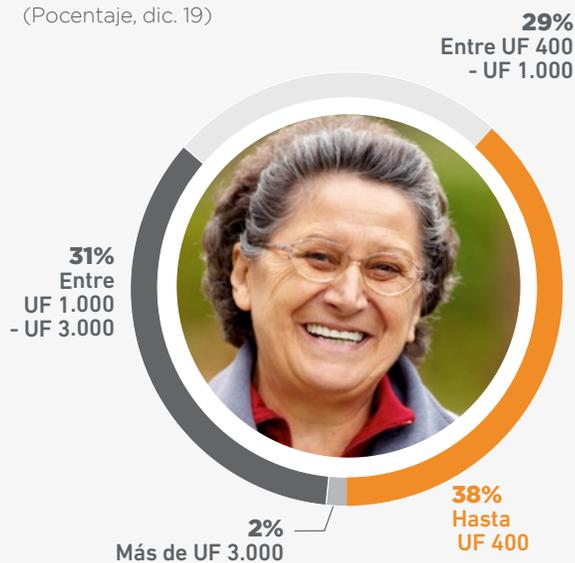


**En BancoEstado acompañamos a las personas de menores ingresos y facilitamos la implementación de las políticas habitacionales del Estado.**

**El crédito promedio de vivienda otorgado por BancoEstado es de UF 1.554, casi la mitad del crédito promedio del sistema.**

### Cientes BancoEstado con créditos de vivienda por tramo de deuda.

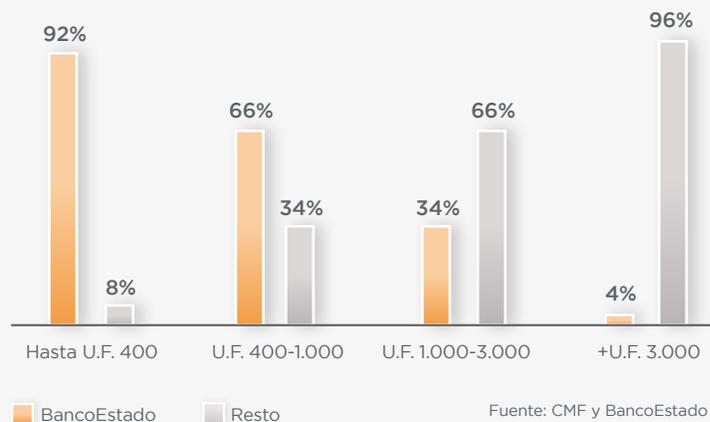
(Porcentaje, dic. 19)



Fuente: BancoEstado

### Participación en créditos de vivienda por tramo de deuda vigente

(Porcentaje, nov. 19)



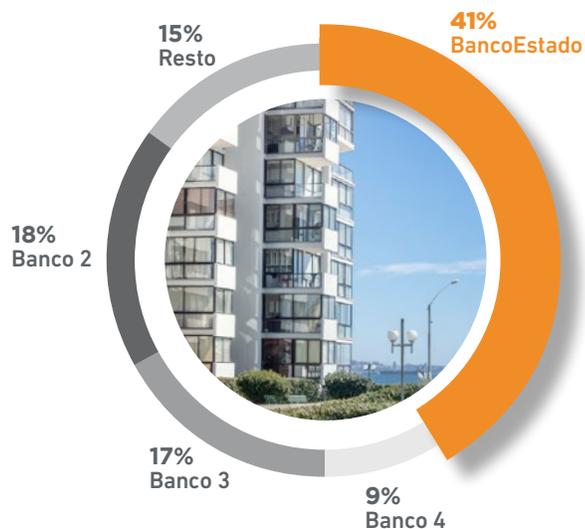
**72%** de los créditos menores a UF 1.000 son de BancoEstado





### Participación en clientes con crédito de vivienda\*

(Porcentaje, oct. 19)

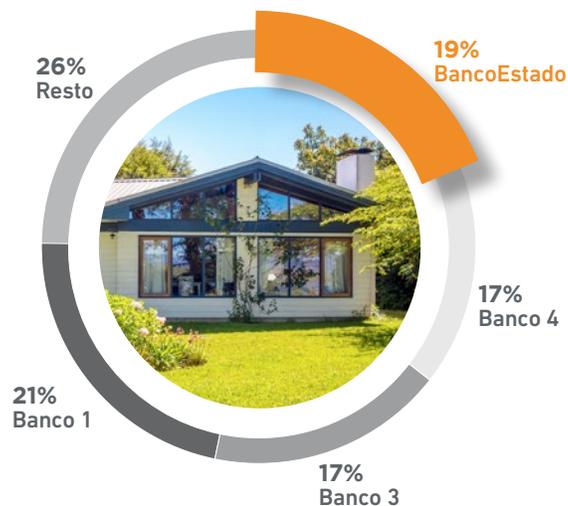


\*Total de clientes del sistema: 1,1 millones

Fuente: CMF

### Participación en saldos de colocaciones de vivienda\*

(Porcentaje, dic. 19)



\*Total de préstamos de vivienda por \$ 53,41 billones

Fuente: CMF

## NUEVAS FORMAS DE AHORRO Y APV

Tenemos más de 10 millones de clientes con algún tipo de ahorro en el banco. En el último año, este grupo aumentó en 390 mil personas, en parte gracias a la nueva App, que da la posibilidad de hacer aportes desde el teléfono móvil.

### PERFIL DE LOS AHORRANTES

**56%** son mujeres

**73%** posee ahorros por menos de \$ 100 mil

**46%** de los ahorrantes tienen Cuenta de Ahorro para la Vivienda

**9%** posee ahorros por más de \$1 millón



## AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO (APV)

Atendiendo a nuestro rol de banco público, desde mediados de 2016 nos propusimos aumentar la participación de ahorrantes en APV. Hemos logrado una evolución notable desde 2017, tanto así que el incremento observado en el ahorro en APV con régimen tributario A en Fondos Mutuos se explica fundamentalmente por la participación de nuestra filial BancoEstado Administradora General de Fondos (BEAGF). El 98% de las nuevas cuentas de APV del año en instituciones financieras distintas de las AFP lo hicieron a través de BancoEstado.

Durante 2019, nuestros clientes de APV siguieron creciendo con fuerza, aumentando un 39% en el año, llegando a los 337 mil en diciembre de 2019. De este modo, canalizamos el interés de las personas de ingresos medios y bajos por mejorar sus pensiones futuras por medio de instrumentos de inversión y productos de seguros otorgados de manera responsable y sostenible.

**98%**

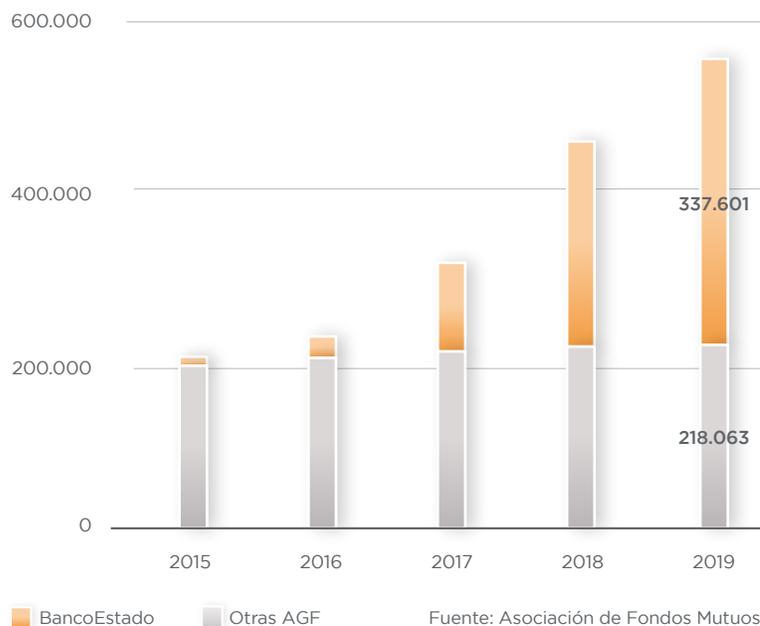
de quienes contrataron APV en el año por instituciones financieras (menos AFP), lo hicieron con BancoEstado

**337 mil**

clientes de APV en BancoEstado

### Ahorro Previsional Voluntario en AGF

(Número de partícipes)





## CUENTA PRO

En 2019 lanzamos el plan Cuenta Pro, que da acceso a cuatro productos altamente valorados por los clientes:



Cuenta para **administrar** dinero



Tarjeta de débito **con chip** de seguridad EMV (con contacto)



Tarjeta de crédito con la que se puede optar al programa **“Todo suma”**



Línea de crédito para afrontar **imprevistos**

**Ofrecemos un plan Cuenta Pro de costo cero a los clientes que abonen su remuneración o hagan otro tipo de depósitos y realicen un número determinado de compras con la tarjeta de crédito o la de débito.**



### CON CUENTA PRO, BUSCAMOS:

Favorecer la relación de largo plazo con nuestros clientes, ya que permite hacer pagos recurrentes de servicios y productos bancarios, como seguros y cuotas de créditos.

Mejorar la calidad de atención, ya que satisfacemos todas las necesidades de nuestros clientes en una única instancia de venta.

## GESTIÓN DE REDES SOCIALES

Somos líderes en redes sociales en la industria, en cuanto a comunidad considerando la suma de seguidores en las 4 plataformas oficiales (Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn).

También abrimos la cuenta de BancoEstado en Tiktok y comenzamos a tener presencia en LinkedIn.



La comunidad de Instagram finalizó 2019 con 68.500 seguidores y se consolida como la mayor de la industria en Instagram.



La divulgación del lanzamiento de la nueva tarjeta CuentaRUT por redes sociales hizo crecer nuestra comunidad y marcó pauta en los medios de comunicación digital.





## CAPÍTULO 8

# IMPULSO AL EMPRENDIMIENTO

## APOYO A EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO

413-1 / 103-1 / 103-2 / 103-3 / FS6 / FS14

**Nuestra misión es acompañar a las empresas de menor tamaño (EMT) durante todas las etapas del negocio, no solo con créditos y cuentas de manejo de dinero, sino también entregándoles asesoría financiera.**



**772 mil**  
clientes en este  
segmento



## La importancia de apoyar a las empresas de menor tamaño (EMT) radica en la relativa fragilidad que presentan y el elevado aporte que hacen a la actividad económica y al empleo del país.

Considerando que una de nuestras áreas clave es impulsar el desarrollo económico apoyando a las EMT, las seguimos acompañando en todos los ámbitos de su quehacer, proporcionándoles asesoría, créditos, cuentas para el manejo de fondos y medios de pago electrónicos a la medida de sus necesidades. Además, hemos aumentado la cobertura territorial de sus servicios, potenciando así la cultura del emprendimiento.

Nuestros clientes en este segmento crecieron más de un 20% entre 2015 y 2018. Durante 2019, sumamos 54 mil nuevas empresas de menor tamaño, alcanzando un total de 772 mil al cierre del año.



### EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO

#### Microempresas

**710 mil**  
Clientes

7,9 % VAR. ANUAL

**245 mil**  
con  
financiamiento

1,3 % VAR. ANUAL

MUJERES **40%**

**43%**

#### Pequeñas empresas

**62 mil**  
Clientes

3,4 % VAR. ANUAL

**32 mil**  
con  
financiamiento

0 % VAR. ANUAL

MUJERES **24%**

**25%**

#### TOTAL

**772 mil**  
Clientes

7,5 % VAR. ANUAL

**277 mil**  
con  
financiamiento

1,1 % VAR. ANUAL

Nota: En 2019 el segmento mediana empresa se une al segmento grandes empresas.



## PROGRAMA EMPRENDE

Con este programa, lanzado en julio de 2019, fomentamos la cultura del emprendimiento por medio de ayuda comercial y contable para microempresarios, según su rubro y la etapa del ciclo que atraviese el negocio.

Además de la orientación que otorgan nuestros ejecutivos especializados denominados "Gestor Emprende", visibilizamos un portal web que entrega información de acuerdo al perfil de cada negocio. Con estas herramientas, brindamos información sobre productos, servicios financieros y de desarrollo empresarial e instrumentos de fomento público, para así originar oportunidades, orientación y generación de redes para el emprendimiento.

Así estamos transitando por la Ruta del Emprendimiento, que además de ser personalizada de acuerdo a las características del negocio (rubro, formalidad, nivel de ventas) y del emprendedor (género, comunidad indígena, características sociodemográficas), identifica las fases del proyecto o negocio (idea, proyecto, en funcionamiento, en crecimiento, en consolidación).

Durante 2019 asesoramos a 16 mil microempresarios con este modelo que atiende tanto a clientes como no clientes, de manera presencial o vía web. Los emprendedores atendidos se concentran en los rubros comercio (44%) y servicios (42%). En cuanto a la etapa del negocio en que se encuentran: 35% está en funcionamiento, 29% en crecimiento, 16% con idea de negocio y 17% con idea de proyecto.

En los últimos meses de 2019 y enfocados en promover la reactivación económica, hemos incluido distintas herramientas que van desde ideas para reactivar las ventas hasta cápsulas de contención emocional y educación financiera con foco en la crisis. Además hemos promovido ferias y proporcionado espacios para que los microempresarios puedan vender en diferentes puntos del país y también de manera digital.



### PROGRAMA EMPRENDE:

#### EMPRENDEDORES ATENDIDOS

**3 mil** CLIENTES  
**13 mil** NO CLIENTES

#### GÉNERO

**53%** MUJERES  
**47%** HOMBRES

#### MODALIDAD DE ATENCIÓN

**45%** PRESENCIAL  
**55%** SITIO WEB



## GARANTÍAS ESTATALES

Permanentemente hacemos uso de las garantías estatales que ofrecen FOGAPE y FOGAIN<sup>(13)</sup> para los créditos dirigidos a micro y pequeñas empresas.

En 2019, cursamos más de 30 mil operaciones con FOGAPE, tras un crecimiento de 34% respecto del año previo. Nuestra participación en 2019 fue de 55% en número de operaciones y de 41% en montos.

Nuestra participación en el fondo de garantía FOGAIN es de 45% del stock garantizado, 2 puntos porcentuales menos que en 2018.

## GARANTÍAS ESTATALES CANALIZADAS EN 2019

FOGAPE

**30 mil**

**55 %** PARTICIPACIÓN

FOGAIN

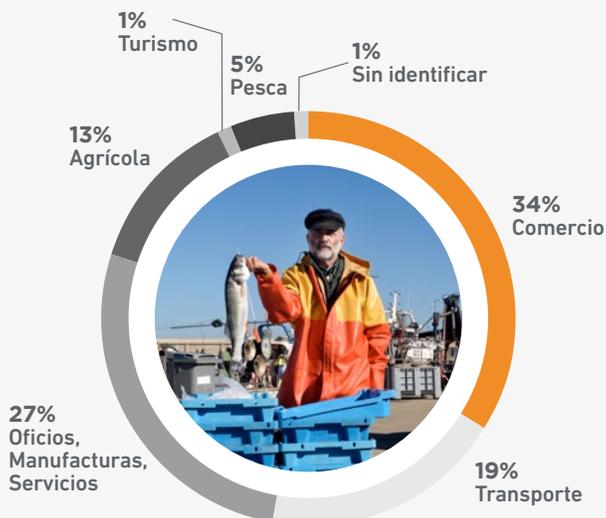
**24 mil**

**45 %** PARTICIPACIÓN

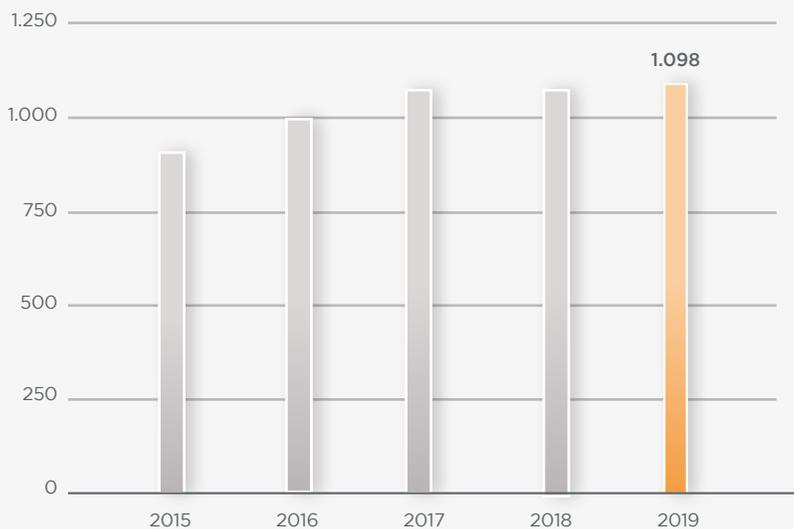
## MICROEMPRESAS

Para una atención más especializada, clasificamos las microempresas en 28 nano segmentos, que atendemos según el ciclo y características de cada negocio y las necesidades individuales de cada cliente, contando con ejecutivos especializados para ello. La mayoría de las microempresas deudoras participa en los sectores comercio, transporte, manufacturas, oficios, servicios y turismo.

**Clientes microempresarios según sector económico**  
(Porcentaje)



**Colocaciones Microempresa**  
(Miles de millones de \$ de dic. 19)



Fuente: BancoEstado

(13) FOGAPE: Fondo de Garantía Pequeña Empresa; FOGAIN: Fondo de Garantía para inversión



## MODELO DE ATENCIÓN MULTIBANCA

Nos aseguramos que todas las empresas de menor tamaño cuenten con acceso a una red física de atención en su comuna. De las 412 sucursales del banco al cierre de año, 282 poseen una plataforma especializada de atención a microempresas. De éstas últimas tenemos 98 en comunas donde no hay otro banco.

Según nuestro nuevo modelo de atención, en las localidades en que no contamos con sucursales especializadas, el agente decide, dependiendo de la necesidad del microempresario, si lo atiende en la misma sucursal (modelo multibanca) o lo deriva a otro punto de atención dentro de su comuna (modelo interbanca).

- Con **"Multibanca"**, entregamos una oferta de productos más acotada con el apoyo de ofertas proactivas.
- Con **"Interbanca"**, agilizamos la gestión mediante un aplicativo que envía un correo con la información del cliente y su solicitud, para que sea contactado para la atención en su comuna.

### SUCURSAL MARÍA PINTO



## CAMBIO CLIMÁTICO Y ASESORÍA AL SECTOR AGRÍCOLA

Estamos conscientes del cambio climático y, con ello, de nuevas alternativas productivas dentro del sector agrícola para nuestros clientes. Lo que incluye reconversión a otros cultivos/frutales y la implementación de sistemas de riego tecnificado.

Destaca el caso del financiamiento a microempresarios agrícolas que están plantando avellano europeo en la zona sur del país, que tiene la particularidad de ser de largo plazo, considerando que la especie demora cerca de cinco años en entrar en producción.



## TRABAJO CON GREMIOS

Los gremios representan a muchas EMT en Chile, por lo que estar en continuo contacto con ellos nos permite generar más oportunidades de negocio, informar de forma más efectiva a sus asociados sobre actividades u ofertas del banco, apoyar a las micro y pequeña empresas acercándoles nuestra oferta de valor, entre otras cosas.



## OTORGADOS POR BANCOESTADO MICROEMPRESA

### Premio Empresaria Turística 2019

Mediante este premio que entregamos anualmente desde 2009, buscamos destacar el papel de las mujeres en la industria turística, pues además de ser un aporte a la actividad regional, permiten dar a conocer las tradiciones del entorno en que desarrollan sus productos y servicios.

### Premio al Rendimiento Académico 2019

Con esta iniciativa reconocemos a clientes microempresarios que han iniciado o retomado sus estudios tras haber formado su emprendimiento. También incluimos a hijos, sobrinos, nietos y hermanos de microempresarios, que hayan destacado por su rendimiento académico.

Este año recibimos más de 11.000 postulaciones, y entre los meses de julio y agosto reconocimos a 69 estudiantes de todo el país en las siguientes categorías:

- Microempresario Estudiante;
- Estudiante Destacado y
- Estudiante de Educación Especial.

**Los premios de 2019 que entregamos en octubre apuntaron al turismo aventura e indígena, con sello innovador.**

- Tiska Bicicletas: reúne el concepto de "ecobici" y paseos patrimoniales en la Región de Atacama.
- Snorkeling Rapanui: centro de buceo móvil que no solo diversifica la oferta turística de la isla, sino también permite que niños, jóvenes y adultos locales en situación de discapacidad se conecten con el océano.





## PEQUEÑA EMPRESA

Tenemos más de 62 mil clientes en este segmento, tras un importante crecimiento de 70% desde 2015, cuando contábamos con 37 mil clientes. Actualmente más de la mitad de nuestros clientes pequeños empresarios cuentan con algún tipo de financiamiento, registrando colocaciones por \$ 1,19 billones.

Del total de clientes de este segmento, 15 mil son mujeres y casi 8 mil de ellas reciben algún tipo de financiamiento.

A mediados de 2019 ampliamos el rango de empresas que se atienden por nuestra plataforma, pasando desde un límite máximo de ventas de UF 45.000 hasta UF 70.000 anuales. Para apoyar esta medida, expandimos la red de atención especializada para pequeñas empresas llegando a 103 oficinas, muchas de ellas en zonas aisladas sin presencia bancaria.

El 70% de nuestros deudores de pequeña empresa, se concentran en los sectores servicios, comercio y transporte.

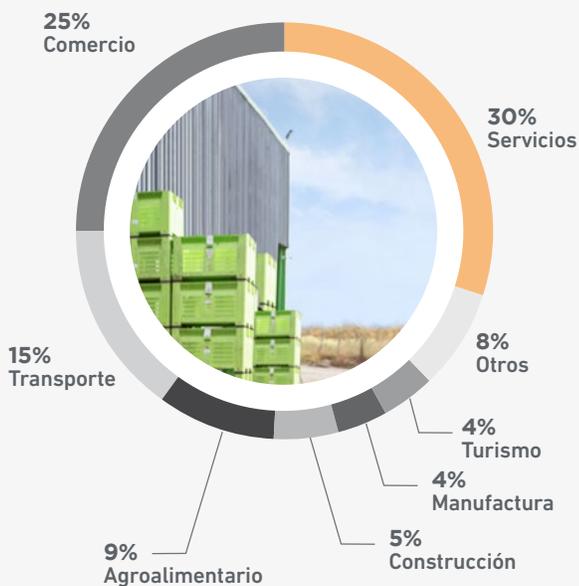
Para agilizar el otorgamiento de créditos, estamos implementando un sistema de evaluación automatizado de riesgo para el segmento, denominado Experian, que permite disminuir los tiempos de evaluación de créditos y realizar ofertas de créditos pre-aprobados.

En 2019 potenciamos la oferta de financiamiento para inversión, buscando mejorar el potencial productivo de nuestros clientes. En este ámbito destaca el financiamiento preferencial para proyectos de eficiencia energética y reconversión agrícola hacia cultivos o frutales de menor consumo de agua.

Adicionalmente, en este marco de la estrategia de atención segmentada de clientes, durante este año desarrollamos un trabajo orientado a fortalecer la relación con los gremios relevantes para los diferentes sectores económicos que operan en este segmento, permitiendo difundir nuestra oferta de valor hacia nuestros clientes.

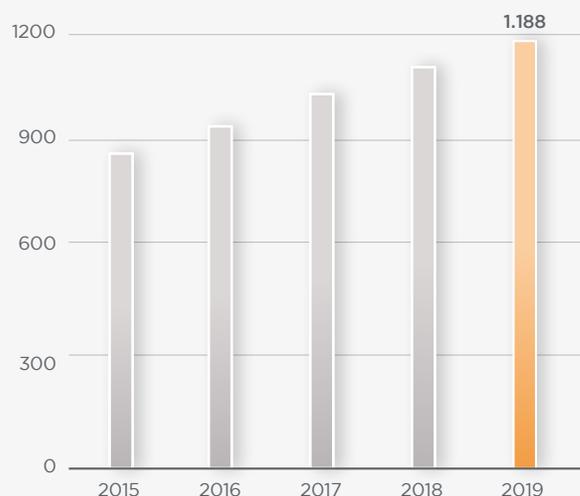
### Deudores pequeña empresa según sector económico

(Porcentaje)



### Pequeña Empresa

(Miles de millones de \$ de dic. 19)



Fuente: BancoEstado



## ORGANIZACIONES SOCIEDAD CIVIL Y DONACIONES

Desde 2016 prestamos atención diferenciada a las organizaciones de la sociedad civil (OSC), enfocados especialmente en organizaciones territoriales y funcionales, tales como juntas de vecinos, agrupaciones culturales, servicios sociales y otros, ofreciéndoles soluciones financieras específicas con una cuenta que permite administrar ingresos de manera transparente.

Contamos con un portal de donaciones con el objetivo de apoyar a las fundaciones solidarias.

**163 mil**  
Clientes en OSC  
al cierre de 2019

---

**6,8 %**  
De crecimiento  
en número de  
OSC en el año

---

**34**  
Número de  
instituciones inscritas  
en el portal de  
donaciones solidarias

---

**\$7 millones**  
De aporte  
recibido





## CAPÍTULO 9

# MEJOR BANCO, MEJOR PAÍS

203-1 / 203-2 / 103-1 / 103-2 / 103-3 / FS7 / FS8

## IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

**Nuestro apoyo a las políticas públicas del Estado de Chile se materializa por diferentes vías, apoyando desde grandes proyectos de infraestructura hasta el pago de bonos estatales, gran parte de ellos en lugares remotos. También estamos comprometidos con la promoción de políticas medioambientales y sociales, en línea con las necesidades y planes estratégicos del país.**





## PLAN DE IMPULSO A LA ARAUCANÍA<sup>(14)</sup>

**En nuestro rol de banco público, apoyamos el programa interministerial “Plan Impulso Araucanía”, tanto en el ámbito de potenciar el desarrollo productivo, como en el de atención a víctimas de la violencia rural.**

### Créditos y apoyo a comunidades mapuche:

1. Ofrecemos un descuento especial del 10% en la tasa para créditos de los segmentos Microempresas, Pequeñas Empresas y Grandes Empresas.
2. Tenemos alianzas con empresas para probar un modelo de financiamiento para comunidades mapuche que permita fomentar la productividad y la reconversión agrícola en la zona.
3. Implementamos la garantía de la cobertura indígena COBIN, diseñada por CORFO. El primer cliente en recibirla fue una cooperativa agrícola compuesta por 12 familias mapuche dedicadas a la producción de lupino, que exportarán a Italia y España.

### Entrega de financiamiento:

Hemos otorgado 22.737 créditos por un monto total de \$ 196.720 millones. Del total de beneficiados, un 28% corresponde a pequeñas empresas y 27%, a microempresas.

### Víctimas de violencia rural:

1. Implementamos un modelo de atención en conjunto con el Ministerio del Interior y CORFO, consistente en un protocolo de derivación, evaluación y seguimiento.
2. Rebajamos la comisión de garantía FOGAIN de 1,4% a 0,3% para los clientes sujetos de crédito.

Hasta fines de noviembre de 2019, habíamos atendido a 156 víctimas de violencia rural derivadas desde el Ministerio del Interior. Aprobamos 62 operaciones por un monto total \$ 9.467 millones.

<sup>(14)</sup> Impulso Araucanía es un plan interministerial que contempla un conjunto de iniciativas que tienen por objetivo sentar las bases para desarrollar la región y buscar la convergencia de sus indicadores sociales y económicos con el promedio nacional.





## FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS CON IMPACTO EN LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA

En 2019 financiamos 55 proyectos de inversión con créditos destinados a grandes empresas, de los segmentos energía y minería, industria, inmobiliaria y construcción, concesiones, comercial y otros, por un total de US\$ 1.228 millones (\$921 mil millones de pesos de diciembre 2019 aproximadamente).

### Destacan:

- Un gran proyecto inmobiliario en la Región Metropolitana y 16 en otras regiones
- Un proyecto de modernización y ampliación de una planta de celulosa, a través del financiamiento a empresas constructoras que participan en el proyecto
- El aeropuerto Diego Aracena de Iquique
- Autopistas urbanas y regionales
- Proyectos de infraestructura escolar
- Proyectos turísticos

## IMPULSO DEL FINANCIAMIENTO PARA EL SECTOR AGRÍCOLA

En el plano de la gestión comercial, avanzamos en la identificación de la cartera por actividades económicas y en la creación de plataformas especializadas en las regiones de Valparaíso y la Araucanía, un aporte fundamental para paliar los efectos de la sequía en 2019.

En el ámbito de las empresas de menor tamaño, estamos haciendo uso de las garantías estatales dispuestas por CORFO (FOGAPE), con foco en los riesgos que la sequía presenta para ese sector.

**\$40** mil mill.  
en créditos a  
clientes agrícolas

**2.500**

agricultores como clientes



Nuestro banco tiene una cartera agrícola aproximada de \$300 mil millones, con 2.500 agricultores (sin considerar microempresas) y un crecimiento en colocaciones en los segmentos de pequeñas empresas en torno a 15% y algo mayor en empresas grandes. Durante 2019, cursamos alrededor de \$ 40 mil millones en créditos.



## ACUERDO VERDE

En diciembre de 2019, suscribimos un acuerdo verde con el Gobierno, los reguladores y los actores privados del sector financiero, cuyo objetivo es contribuir a la estabilidad financiera y al logro de los compromisos de Chile en materia climática. Se trata de una iniciativa liderada por el Ministerio de Hacienda.

La firma de este acuerdo nos compromete a entregar información de manera explícita sobre nuestra gestión en políticas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo. El regulador ya está trabajando en la normativa que precisará la información solicitada, en línea con la gestión de reguladores en mercados desarrollados.

Los 4 focos de acción de este acuerdo son: gobernanza; estrategias y oportunidades; administración del riesgo y objetivos y métricas.



## DESARROLLO Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS VERDES

**Seguimos diseñando y difundiendo productos verdes que apuntan a avanzar en la transición hacia una economía con una baja huella de carbono.**

### 1. Alianza con el banco alemán KFW para financiamiento de viviendas verdes :

Con un descuento en la tasa de interés, les hemos dado un impulso especial a estos créditos lanzados en 2016. Al cierre de 2019, habíamos financiado 1.321 viviendas de este tipo por un monto de \$ 50.473 millones, de ellos un 77% con subsidios estatales, cumpliendo nuestro rol social y el ambiental de manera simultánea.

### 2. Financiamiento especializado para proyectos de energías renovables no convencionales (ERNC) y de eficiencia energética:

Ya llevamos 47 proyectos financiados por un monto total de \$ 80.418 millones. De ellos, el 89% corresponde a proyectos fotovoltaicos (\$ 62.491 millones) y 11% a proyectos eólicos (\$17.927 millones). Todos implementados en los sectores agrícola, comercio, turismo, servicios y construcción.

Financiamos 17 proyectos para microempresas destinados a eficiencia energética por un monto total de \$ 125 millones.



### 3. Programa ESI “Energy Saving Insurance (seguro de ahorros energéticos):

Durante 2019, continuamos desarrollando este programa internacional 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 minimiza las incertidumbres que enfrentan los pequeños y medianos empresarios al momento de invertir en proyectos de eficiencia energética. El programa ya está en Colombia, Brasil, Perú, Salvador y México, entre otros países.

### 4. Líneas preferenciales de financiamiento verde para el segmento Personas:

Desde octubre de 2019, contamos con tres líneas destinadas a financiar proyectos de energías renovables y de eficiencia energética para el hogar. Los clientes sujetos de crédito pueden optar a condiciones preferenciales de tasas, plazos y períodos de gracia para llevar adelante proyectos certificados por la Agencia de Sostenibilidad Energética.

### 5. Alianza técnica con la AChEE (Agencia Chilena de Eficiencia Energética) para el diseño y evaluación de productos de financiamiento verde:

Para canalizar los créditos a iniciativas que hagan aportes reales al medioambiente, la AChEE nos está ayudando a evaluar técnicamente los proyectos de eficiencia energética y energías renovables no convencionales que buscan financiamiento en nuestra institución.





## PAGO DE PENSIONES Y OTROS BENEFICIOS ESTATALES

### PAGO BONO AYUDA FAMILIAR:

En el marco de las medidas presidenciales del Plan Reactivación Económica y Nueva Agenda Social, pagamos con éxito este bono a 1.456.135 beneficiarios, en tan solo cinco días. Más de 1,2 millón de personas lo recibieron a través de su CuentaRUT.

### PAGO DEL SUBSIDIO DE CALEFACCIÓN 2019:

A partir de fines abril, distribuimos un subsidio de calefacción de \$ 100 mil a 27.826 familias residentes en la región de Aysén. Se trata de un beneficio entregado a través del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) con el objetivo de ayudar a cubrir los gastos invernales de calefacción en once comunas. Para esto, nos valimos de abonos en CuentaRUT, pagos en efectivo en nuestras oficinas de Coyhaique, Cochrane, Chile Chico, Aysén y Puerto Cisnes, y también de la modalidad de pago rural: durante mayo, recorrimos rutas especiales para llegar a familias de 28 localidades más aisladas.



**FORMAS DE PAGO DE BONO CALEFACCIÓN EN 2019**

ABONO EN CuentaRUT

**21.600**

BONOS ENTREGADOS

COBRO POR CAJA DE BANCOESTADO

**4.972**

BONOS ENTREGADOS

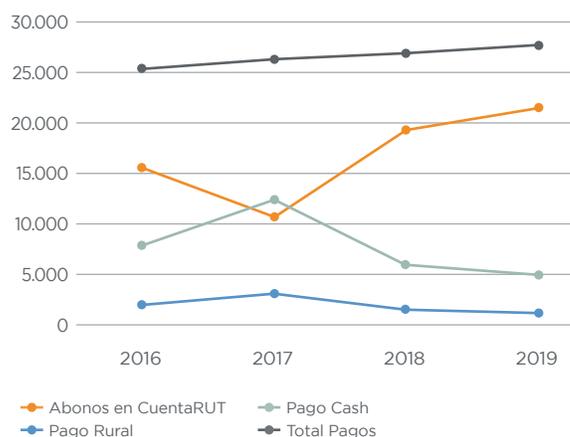
PAGO RURAL

**1.216**

BONOS ENTREGADOS

### Pago Subsidio Calefacción

(Número)



Fuente: BancoEstado



### PAGO DE BONOS DE PRESTACIONES MÉDICAS:

Durante 2019, vendimos 918.807 bonos de Fonasa a través de CajaVecina a lo largo de Chile.





### PAGO DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS):

En virtud del convenio con el IPS realizamos, 931 mil pagos de pensiones y otros con la comodidad y rapidez propias de nuestra amplia red de atención.

En ese marco, pagamos el incremento de las pensiones del Pilar Solidario y el Aporte Previsional Solidario (APS) a 155 mil personas, de las 600 mil que se vieron favorecidas con ese reajuste a partir de diciembre.



### PAGO DE BONO A DAMNIFICADOS POR INCENDIO EN VALPARAÍSO:

Realizamos el pago de los bonos y subsidios que estableció el Gobierno para las familias damnificadas por el incendio que se produjo en los cerros Rocuant y San Roque de Valparaíso durante la pasada navidad. Se trata del Bono Enseres (\$ 1,2 millones por familia) y el Subsidio de Arriendo o Acogida (\$ 300 mil por familia).

**ENTREGA DE BONO  
ENSERES Y SUBSIDIO DE  
ARRIENDO O ACOGIDA,  
VALPARAÍSO**

ABONO EN  
CuentaRUT

**301** PERSONAS

COBRO POR CAJA  
DE BANCOESTADO

**118** PERSONAS

### OPERACIÓN RENTA:

Mediante abonos en cuentas bancarias, en 2019 gestionamos el 95% de los cerca de 2,7 millones de devoluciones de impuestos. Un 54% se hizo en cuentas de BancoEstado y cerca de la mitad fueron abonos a CuentaRUT.

**54%**  
de las devoluciones se  
hizo en cuentas del banco





## **ÍNDICE GRI: CONFORMIDAD ESENCIAL**



# ÍNDICE GRI: CONFORMIDAD ESENCIAL

## MEMORIA INTEGRADA BANCOESTADO 2019

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL
<b>Contenidos Generales</b>		
GRI 102: Contenidos Generales	<b>Perfil de la Organización</b>	
	102-1 Nombre de la organización	3
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	3
	102-3 Ubicación de la sede	3
	102-4 Ubicación de las operaciones	3
	102-5 Propiedad y forma jurídica	58
	102-6 Mercados servidos	17
	102-7 Tamaño de la organización	17
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	92
	102-9 Cadena de suministro	90
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	90
	102-11 Principio o enfoque de precaución	76
	102-12 Iniciativas externas	10
	102-13 Afiliación a asociaciones	10
	<b>Estrategia</b>	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5
	<b>Ética e integridad</b>	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	34
	<b>Participación de los Grupos de Interés</b>	
	102-18 Estructura de gobernanza	58
	<b>Prácticas para la Elaboración de Informes</b>	
	102-40 Lista de grupos de interés	9
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	95
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	9
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	9
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	7
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	26
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	7
	102-47 Lista de temas materiales	7
	102-48 Reexpresión de la información	7
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	7
102-50 Período objeto del informe	7	
102-51 Fecha del último informe	7	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	7	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	147	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	7	
102-55 Índice de contenidos GRI	136	



Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL
<b>Temas Materiales</b>		
<b>GRI 201 Desempeño Económico</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	26
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3 Evaluación	
GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	22
FS 6	Porcentaje de la cartera de líneas de negocio desglosada por región, tamaño y sector. (*clientes comerciales/ corporativos)	17/ 120
<b>GRI 203 Impactos Económicos Indirectos</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	128
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	127-129
	103-3 Evaluación	
GRI 203-2	“Impactos económicos indirectos significativos	128
FS 7	Evaluación monetaria de productos y servicios diseñados para entregar un beneficio social para cada línea de negocio, categorizados por propósito/beneficio	104
FS8	Evaluación monetaria de productos y servicios diseñados para entregar un beneficio ambiental para cada línea de negocio, categorizados por propósito/beneficio	128
<b>GRI 205 Anticorrupción</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	72
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	73
	103-3 Evaluación	
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	72
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	72
<b>GRI 404 Formación y Educación</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	100
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3 Evaluación	
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	100
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	100
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	99
<b>GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	94
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3 Evaluación	
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	94
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	94
<b>GRI 413 Comunidades Locales</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	120
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	121
	103-3 Evaluación	
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	120
FS 13	Puntos de acceso por tipo en áreas de baja densidad de población o en desventaja socioeconómica	17
FS 14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas en desventaja	104/ 120



Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL
<b>Satisfacción y Relacionamiento con el Cliente</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	48
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3 Evaluación	
	Satisfacción y fidelización de clientes	49
<b>Seguridad de la Información y Ciberseguridad</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	85
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3 Evaluación	
	Total de incidentes vinculados a Ciberseguridad	85
	Descripción de Avances en Ciberseguridad	85
<b>Realce del Valor del Ahorro en la Población</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	51
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3 Evaluación	53
	Educación financiera e impulso al ahorro	51
<b>Cultura y Compromiso Organizacional</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	98
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3 Evaluación	
	Clima Laboral	98
	Visitas a Canales Internos	98
<b>Innovación Abierta y Tecnología</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	110
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3 Evaluación	
	Presencia digital	110
<b>Privacidad del Cliente</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	88
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	88
	103-3 Evaluación	88
	Eventos de fugas e incumplimientos	89



# **ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**





**BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADO**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**  
 (EN MILLONES DE PESOS - MM\$)

	31.12.2019	31.12.2018
	MM\$	MM\$
<b>ACTIVOS</b>		
Efectivo y depósitos en bancos	3.972.444	4.354.391
Operaciones con liquidación en curso	167.010	369.632
Instrumentos para negociación	1.676.531	2.192.921
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	144.806	337.027
Contratos de derivados financieros	1.477.626	808.201
Adeudado por bancos	457.003	628.908
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	24.993.590	23.240.012
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	7.646.814	6.008.764
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	17.649	21.162
Inversiones en sociedades	18.257	16.174
Intangibles	136.051	198.308
Propiedades, planta y equipo	347.674	385.285
Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	98.015	-
Impuestos corrientes	1.387	4.271
Impuestos diferidos	992.478	850.689
Otros activos	1.207.641	805.784
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>43.354.976</b>	<b>40.221.529</b>
<b>PASIVOS</b>		
Depósitos y otras obligaciones a la vista	10.618.977	9.539.516
Operaciones con liquidación en curso	126.169	352.913
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	924.775	820.849
Depósitos y otras captaciones a plazo	16.428.458	17.148.269
Contratos de derivados financieros	1.324.832	762.955
Obligaciones con bancos	1.744.835	1.307.903
Instrumentos de deuda emitidos	8.363.934	7.231.410
Otras obligaciones financieras	25.562	17.297
Obligaciones por contratos de arrendamiento	84.260	-
Impuestos corrientes	202.536	43.570
Impuestos diferidos	-	26
Provisiones	880.466	774.729
Otros pasivos	818.364	508.508
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>41.543.168</b>	<b>38.507.945</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
De los propietarios del Banco:		
Capital	776.207	574.632
Reservas	1.071.435	1.075.885
Cuentas de valoración	( 44.845)	( 29.302)
Utilidades retenidas:		
Utilidad del ejercicio	167.019	165.951
Menos: Provisión distribución de utilidad a beneficio fiscal	( 167.019)	( 82.976)
Total patrimonio de los propietarios del Banco	1.802.797	1.704.190
Interés no controlador	9.011	9.394
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>1.811.808</b>	<b>1.713.584</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>43.354.976</b>	<b>40.221.529</b>



**BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES**  
**ESTADO DEL RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO**  
**POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**  
 (EN MILLONES DE PESOS - MM\$)

	31.12.2019	31.12.2018
	MM\$	MM\$
Ingresos por intereses y reajustes	2.062.291	1.925.315
Gastos por intereses y reajustes	( 942.285)	( 931.363)
<b>Ingreso neto por intereses y reajustes</b>	<b>1.120.006</b>	<b>993.952</b>
Ingresos por comisiones	527.308	473.507
Gastos por comisiones	( 196.151)	( 167.630)
<b>Ingreso neto por comisiones</b>	<b>331.157</b>	<b>305.877</b>
Utilidad neta de operaciones financieras	149.506	115.519
(Pérdida) utilidad de cambio neta	( 3.323)	20.671
Otros ingresos operacionales	17.018	18.964
<b>Total ingresos operacionales</b>	<b>1.614.364</b>	<b>1.454.983</b>
Provisiones por riesgo de crédito	( 320.396)	( 232.047)
<b>INGRESO OPERACIONAL NETO</b>	<b>1.293.968</b>	<b>1.222.936</b>
Remuneraciones y gastos del personal	(460.007)	( 436.969)
Gastos de administración	( 258.685)	( 276.615)
Depreciaciones y amortizaciones	( 134.436)	( 106.550)
Deterioros	-	-
Otros gastos operacionales	( 80.838)	( 49.290)
<b>Total gastos operacionales</b>	<b>(933.966)</b>	<b>(869.424)</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>	<b>360.002</b>	<b>353.512</b>
Resultado por inversiones en sociedades	2.041	2.509
<b>Resultado antes de impuesto a la renta</b>	<b>362.043</b>	<b>356.021</b>
Impuesto a la renta	( 179.708)	( 176.684)
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>	<b>182.335</b>	<b>179.337</b>
Atribuible a:		
Propietarios del Banco	167.019	165.951
Interés no controlador	15.316	13.386
	<b>182.335</b>	<b>179.337</b>



**BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES**  
**ESTADO DE OTRO RESULTADO INTEGRAL CONSOLIDADO DEL EJERCICIO**  
**POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**  
 (EN MILLONES DE PESOS - MM\$)

	31.12.2019	31.12.2018
	MM\$	MM\$
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>	<b>182.335</b>	<b>179.337</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	6.899	907
Pérdida por diferencias de conversión	( 2.133)	( 256)
Pérdida neta de derivados de cobertura de flujos de efectivo	( 45.359)	( 69.914)
<b>Subtotal otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio antes de impuesto</b>	<b>( 40.593)</b>	<b>( 69.263)</b>
Impuesto a la renta e impuesto diferido relativo a componentes de otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio	25.050	44.850
<b>Total otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio</b>	<b>( 15.543)</b>	<b>( 24.413)</b>
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		
Resultados actuariales por planes de beneficios al personal	( 12.714)	12
<b>Subtotal otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio antes de impuesto</b>	<b>( 12.714)</b>	<b>12</b>
Impuesto diferido relativo a componentes de otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio	8.264	( 8)
<b>Total otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio</b>	<b>( 4.450)</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL OTROS RESULTADOS INTEGRALES</b>	<b>( 19.993)</b>	<b>( 24.409)</b>
<b>UTILIDAD INTEGRAL CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>	<b>162.342</b>	<b>154.928</b>
Atribuible a:		
Propietarios del Banco	147.026	141.542
Interés no controlador	15.316	13.386
	<b>162.342</b>	<b>154.928</b>

**BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES**  
**ESTADO CONSOLIDADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO**  
**POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**  
 (EN MILLONES DE PESOS - MM\$)

	Cuentas de valoración												
	Capital	Otras reservas no provenientes de utilidades	Reservas provenientes de utilidades	Instrumentos de inversión disponible para la venta	Coberturas de flujos de efectivo	Diferencia de conversión	Impuesto a la renta e impuesto diferido	Utilidad retenida del ejercicio anterior	Utilidad del ejercicio	Provisión de distribución de utilidad a beneficio fiscal	Total patrimonio de los propietarios del Banco	Interés no controlador	Total Patrimonio
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Saldo inicial	574.632	( 2.165)	1.017.796	536	( 11.364)	( 1.155)	7.094	-	120.501	( 60.250)	1.645.625	8.832	1.654.457
Trasposos	-	-	120.501	-	-	-	-	-	(120.501)	-	-	-	-
Dividendos pagados	-	-	( 60.251)	-	-	-	-	-	-	-	( 60.251)	( 5.391)	( 65.642)
Utilidad neta por valoración de instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	-	-	907	-	-	( 594)	-	-	-	313	-	313
Pérdida neta de derivados de cobertura de flujos de efectivo	-	-	-	-	( 69.914)	-	45.444	-	-	-	( 24.470)	-	( 24.470)
Pérdida por diferencias de conversión	-	-	-	-	-	( 256)	-	-	-	-	(256)	-	( 256)
Ajuste por planes de beneficios al personal	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	4	( 6)	( 2)
Provisión para distribución de utilidad mínima a beneficio fiscal	-	-	-	-	-	-	-	-	( 22.726)	( 22.726)	( 22.726)	( 7.427)	( 30.153)
Utilidad del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	165.951	-	165.951	13.386	179.337
<b>Saldo al 31.12.2018</b>	<b>574.632</b>	<b>( 2.161)</b>	<b>1.078.046</b>	<b>1.443</b>	<b>( 81.278)</b>	<b>( 1.411)</b>	<b>51.944</b>	<b>-</b>	<b>165.951</b>	<b>( 82.976)</b>	<b>1.704.190</b>	<b>9.394</b>	<b>1.713.584</b>
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
Trasposos	-	-	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
Pérdida neta de derivados de cobertura de flujos de efectivo	-	-	-	-	( 45.359)	-	29.483	-	-	-	( 15.876)	-	( 15.876)
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>



**BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES**  
**ESTADO CONSOLIDADO DE FLUJOS DE EFECTIVO**  
**POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**  
 (EN MILLONES DE PESOS - MM\$)

	31.12.2019	31.12.2018
	MM\$	MM\$
<b>FLUJOS ORIGINADOS (UTILIZADOS) POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN:</b>		
Utilidad consolidada del ejercicio	182.335	179.337
<b>Cargos (abonos) a resultado que no representan flujos de efectivo:</b>		
Depreciaciones y amortizaciones	134.436	106.550
Deterioro de activos	-	-
Provisiones por riesgos de crédito	396.482	300.744
Ajuste a valor de mercado inversiones no permanentes	( 209.280)	( 242.688)
Utilidad por inversiones en sociedades	( 2.041)	( 2.509)
Utilidad neta en venta de bienes recibidos en pago	( 2.977)	( 3.093)
Utilidad neta en venta de propiedades, planta y equipo	( 1.065)	( 528)
Castigos de bienes recibidos en pago	3.055	2.258
Otros cargos que no representan flujos de efectivo	86.008	202.741
Variación neta de intereses y reajustes devengados sobre activos y pasivos	( 109.438)	( 114.312)
<b>Cambios en activos y pasivos que afectan al flujo operacional:</b>		
Disminución de inversiones para negociación	1.618.414	635.705
Aumento en colocaciones	(1.634.537)	(1.623.798)
Aumento de inversiones hasta el vencimiento y disponible para la venta	(2.073.974)	( 804.250)
Disminución (aumento) en otras operaciones de crédito	171.905	( 21.026)
Aumento de acreedores en cuentas corrientes	836.612	13.553
(Disminución) aumento de depósitos y captaciones	( 427.522)	448.895
(Disminución) aumento de otras obligaciones a la vista o a plazo	( 49.440)	192.184
Aumento de otras obligaciones por intermediación de documentos	103.926	228.326
Disminución en obligaciones de letras de crédito	( 54.102)	( 71.833)
Disminución de préstamos obtenidos de bancos del país	( 1.900)	( 964)
Aumento (disminución) de préstamos obtenidos de bancos del exterior	438.832	( 100.678)
Disminución de otros activos y otros pasivos	( 562.197)	( 617.755)
Intereses y reajustes percibidos	1.940.978	1.771.307
Intereses y reajustes pagados	( 930.409)	( 891.668)
Pago de arriendos de bajo valor y/o de corto plazo	( 1.936)	-
Pago de intereses por arriendos	( 1.773)	-
Pago de impuesto a las ganancias	( 160.237)	( 253.620)
<b>Total flujos utilizados en actividades de la operación</b>	<b>( 309.845)</b>	<b>( 667.122)</b>



**BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES**  
**ESTADO CONSOLIDADO DE FLUJOS DE EFECTIVO (CONTINUACIÓN)**  
**POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**  
 (EN MILLONES DE PESOS - MM\$)

	31.12.2019	31.12.2018
	MM\$	MM\$
<b>FLUJOS ORIGINADOS (UTILIZADOS) POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>		
Adquisición de propiedades, planta y equipo, y activos intangibles	( 70.935)	( 159.662)
Enajenación de propiedades, planta y equipo, y activos intangibles	369	18
Inversiones en sociedades	( 338)	( 2)
Dividendos recibidos de inversiones en sociedades	467	339
Venta de bienes recibidos en pago adjudicados	7.063	4.404
<b>Total flujos utilizados en actividades de inversión</b>	<b>( 63.374)</b>	<b>( 154.903)</b>
<b>FLUJOS ORIGINADOS (UTILIZADOS) POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:</b>		
Aumento de Capital	201.575	-
Colocación de bonos	1.139.133	1.244.289
Vencimiento de bonos	( 338.133)	( 469.306)
Pago de utilidades del ejercicio anterior a beneficio fiscal	( 165.951)	( 60.251)
Pago de dividendos interés no controlador	( 13.492)	( 12.073)
Pago de capital por arriendos	( 10.166)	-
<b>Total flujos originados en actividades de financiamiento</b>	<b>812.966</b>	<b>702.659</b>
<b>VARIACIÓN NETA DEL PERÍODO DEL EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE</b>	<b>439.747</b>	<b>( 119.366)</b>
<b>Variación de tipo de cambio</b>	<b>10.499</b>	<b>17.878</b>
SALDO INICIAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE	6.834.854	6.936.342
<b>SALDO FINAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE</b>	<b>7.285.100</b>	<b>6.834.854</b>



## **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1111

**GERENCIA RESPONSABLE**  
ESTUDIOS Y POLÍTICAS PÚBLICAS

**MATERIALIDAD Y CONTENIDOS**  
CORPORATE CITIZENSHIP

**DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN**  
STRONG / [www.strongchile.com](http://www.strongchile.com)

IMÁGENES:

- Archivo BancoEstado.
- 82 fotografías corresponden a imágenes de Shutterstock, descargadas bajo la autorización que otorga la licencia estándar.

Punto de contacto para preguntas sobre el informe:

**Francisca Lira Domínguez**  
Gerencia de Estudios y Políticas Públicas  
[flira@bancoestado.cl](mailto:flira@bancoestado.cl)  
+56 2 2970 5623