



#AvanzarEsParaTodos

Memoria Integrada **2021**

Contenidos

1 BancoEstado: Avanzar es para todos

- 1.1 Carta del presidente de BancoEstado
- 1.2 2018-2021: Avanzando para todos
- 1.3 Consolidando el Ecosistema BancoEstado
- 1.4 Avanzar es para todos: Un banco innovador al servicio del país
- 1.5 Declaraciones estratégicas que nos definen
- 1.6 Reconocimientos del año
- 1.7 Alianzas institucionales y compromisos

2 Integridad y ética en nuestra gobernanza

- 2.1 Gobierno corporativo
- 2.2 Nuestras filiales
- 2.3 Gestión de la ética y cumplimiento institucional
- 2.4 Protección de la información y privacidad de nuestros clientes
- 2.5 Gestión de riesgos
- 2.6 Cambios legislativos
- 2.7 Compromiso con los Derechos Humanos
- 2.8 Gestión de los proveedores

3 Resultados financieros

- 3.1 Informe Económico
- 3.2 Resultados financieros
- 3.3 Gestión de capital
- 3.4 Clasificación de riesgo internacional
- 3.5 Emisiones de bonos

4 Nuestros clientes

- 4.1 Nuevas tecnologías para un mejor servicio y operación
- 4.2 Atención universal
- 4.3 Nuestra oferta de productos: soluciones para todos
- 4.4 Nuestros canales de atención: más cerca de todas las personas
- 4.5 Apoyo integral y foco en las empresas de menor tamaño
- 4.6 Satisfacción de clientes

5 Comprometidos con el país

- 5.1 Pagando millones de beneficios y subsidios del Estado
- 5.2 Nuestro apoyo a la reactivación a través del Fogape

6 Avanzando hacia un Chile Sostenible

- 6.1 Nuestro compromiso con la sostenibilidad
- 6.2 Camino a la Carbono Neutralidad
- 6.3 Ciudadanía corporativa

7 Las personas que construyen nuestro hacer

- 7.1 Diversidad en nuestro equipo
- 7.2 Desarrollo de nuestro equipo
- 7.3 Bienestar de los trabajadores
- 7.4 La importancia de las comunicaciones
- 7.5 Relaciones laborales

8 Estados Financieros Consolidados

9 Anexos

Los anexos de esta memoria se encuentran de forma independiente.



1



BancoEstado: Avanzar es para todos

- 1.1 Carta del presidente de BancoEstado
- 1.2 2018-2021: Avanzando para todos
- 1.3 Consolidando el Ecosistema BancoEstado
- 1.4 Avanzar es para todos: Un banco innovador al servicio del país
- 1.5 Declaraciones estratégicas que nos definen
- 1.6 Reconocimientos del año
- 1.7 Alianzas institucionales y compromisos

Carta Presidente de BancoEstado

(102-14)



Si pudiéramos resumir en una frase el rol de BancoEstado este 2021, esta podría ser: “Estuvimos para Chile”.

Ya puede ser un lugar común decir que el 2021 fue un año desafiante, lleno de tareas, de sorpresas cada día, pero puedo decir con absoluta convicción, que la Corporación BancoEstado, sus trabajadores, ejecutivos, directivos y toda nuestra amplia red de atención se debió exclusivamente a sus más de 14 millones de clientes. No hubo día en que este no fuera nuestro foco.

La crisis social de 2019 y la pandemia del coronavirus han marcado hitos importantes de cambios. Las necesidades de los clientes han cambiado y evolucionado, requieren más y mejores servicios que resuelvan sus necesidades diarias. En estas condiciones, lo que se espera es que BancoEstado, como banco público, siga cerrando brechas, que ponga a disposición de todo Chile la innovación, el desarrollo digital, la educación financiera, para que nadie se quede atrás. Independiente de su origen, de su estrato social o el lugar donde vive, seguir siendo el Banco de todos los chilenos donde se requiera su ayuda, y donde seguramente otros no están. Este es nuestro rol social, que nos enorgullece y que, producto

de la crisis de la pandemia y de la crisis económica ha demandado de él un esfuerzo especial.

Este no fue un trabajo solo de esta administración, es un esfuerzo que ya suma 166 años y que, más que nunca, tuvimos la oportunidad de revalidarlo; porque pese a cualquier contingencia, lo que se espera de BancoEstado es que no se detenga, que siga avanzando, para todos.

Estuvimos para Chile, apoyando a nuestros clientes en tiempos difíciles y la reactivación del país

Hoy podemos decir con orgullo que estamos y seguimos estando para todos nuestros clientes. Con 522 oficinas de BancoEstado y BancoEstado Express, con nuestras 33 mil CajaVecina o los 2.328 cajeros automáticos, que brindan servicios financieros a todos los habitantes del país.

Apoyamos a las personas en plena contingencia, pagando en estos dos últimos años no sólo más del 70% de todos los retiros de sus Fondos de Pensiones, sino también casi 100 millones de beneficios sociales, destacando entre ellos los 77 millones de Ingresos Familiares de Emergencia (IFE).

Estos pagos fueron recibidos de manera fluida por quienes lo necesitaban en su CuentaRUT, llegando a quienes veían cómo la pandemia, y su consecuente crisis económica, había significado la disminución de sus ingresos. Pero junto a la posibilidad de contar con productos financieros para recibir estos recursos, nuestros millones de clientes contaron con un medio de pago con múltiples posibilidades de uso para sus ingresos y beneficios del Estado, a través de transacciones digitales, tales como compras en el comercio nacional e internacional y posibilidades de ahorro disponibles por medios no presenciales, especialmente necesarios para el cuidado de las personas y sus recursos en pandemia, entre otros.

Fue justamente este proceso de digitalización y potenciamiento de capacidades, lo que nos permitió liderar la entrega de créditos Fogape a micro y pequeñas empresas, un compromiso que asumimos desde el primer día y que nos permitió financiar a más de 318 mil empresas y emprendedores que vieron impactados sus negocios tras la pandemia y que luego contaron con recursos para financiar la reactivación. Así, BancoEstado concentró el 63% de las operaciones Fogape del sistema, el 22% del monto

total otorgado, del cual el 66% estuvo destinado a regiones. En estos años de dificultades, BancoEstado fue el banco de las Mipymes, aumentando el saldo de colocaciones en un 50% para las microempresas y en un 74% para las pequeñas empresas desde fines de 2019.

Ya lo hemos dicho, el 2021 fue un año complejo, pero estuvimos con nuestros clientes para el financiamiento de su vivienda. Así, en un año donde la inflación fue una sorpresa y se redujo la demanda de instrumentos de largo plazo, fuimos el único banco que mantuvo las condiciones crediticias para sus clientes: seguimos otorgando, a las tasas de interés más competitivas, créditos hasta 30 años, favoreciendo aquellos por menos de UF 3.000, donde se concentra la mayoría de nuestra cartera de hipotecarios.

BancoEstado ha dado cuenta desde siempre de ser el banco que favorece el ahorro en Chile. Durante los años 2020 y 2021 miles de clientes mantuvieron la confianza en BancoEstado, al traspasar parte de la liquidez obtenida de beneficios sociales y retiros de los fondos de pensiones a sus cuentas de ahorro. Los saldos de las cuentas aumentaron

en el equivalente a US\$ 7.300 millones en estos dos últimos años, alcanzando US\$ 13.387 millones en diciembre de 2021. Asimismo, BancoEstado mantuvo una gestión activa en la promoción del ahorro en Chile, potenciando las cuentas de ahorro reajustables en condiciones de tasas reales negativas y se incorporaron nuevas funciones en la App Móvil que permitieron la apertura de cuentas de ahorro de manera digital e inmediata.

Estuvimos para Chile, favoreciendo la inclusión a través de la digitalización

Estamos, porque fuimos el primer banco, hace casi ya 15 años, en brindar una cuenta para todos los habitantes del país, la CuentaRUT, que hoy suma casi 14 millones de clientes. Un vehículo de inclusión financiera, seguro, que hoy les permite contar con una puerta de entrada a servicios financieros de calidad. Con la reciente introducción masiva de la nueva App móvil y el chip, convertimos la CuentaRUT en un medio de pago digital, no presencial, que permite a millones de personas usarla para sus necesidades cotidianas, donde sea que lo necesiten. Hoy nuestros clientes pueden hacer compras internacionales, suscribirse a

aplicaciones digitales o simplemente ser parte de un ecosistema financiero sin igual. Eso es nuestra CuentaRUT, una puerta de entrada a prestaciones y servicios para todos.

Inspirados en la comunidad, en los lugares más aislados, donde casi no existen servicios financieros, lanzamos el Plan Conecta, el cual busca dotar de servicios bancarios a las 73 comunas de nuestro país que hoy tenían sólo como alternativa que sus habitantes viajaran largas horas solo para renovar sus tarjetas, consultar sus saldos o pedir una ayuda financiera. Al cierre de esta memoria, ya contamos con cerca de 30 comunas que viven la experiencia de Conecta, con módulos de autoatención, asistencia remota de ejecutivos y apalancados en Compraquí para sus comercios y CajaVecina, para todas aquellas transacciones más cotidianas.

Eso es BancoEstado, un banco que trata de estar en el día a día de todos los habitantes del país, ofreciendo servicios de calidad y que impacten positivamente en sus vidas. Por ello, tras meses de desarrollo, recientemente presentamos Pasaje QR, iniciativa que beneficiará a cerca de 2,5 millones de habitantes de la Región Metropolitana que usan

diariamente el transporte público. Con este sistema, los usuarios podrán generar su ticket de transporte a través de un código QR de su celular, asociado a su CuentaRUT.

En la misma línea, presentamos el servicio de remesas a través de nuestra aplicación móvil, el cual permitirá envíos de dinero al extranjero de manera rápida y segura, favoreciendo la integración financiera de nuestros 1,2 millones de clientes migrantes.

Sumando a los avances tecnológicos, pusimos a disposición, a través de nuestra aplicación, la Cuenta de Ahorro Premium UF, la cual fue solicitada y abierta por cerca de 400 mil clientes durante los últimos meses.

También hemos estado apoyando el desarrollo de miles de micro y pequeñas empresas, con iniciativas como la Cuenta Emprendedor, que ya tiene más de 200 mil clientes, y MercadoAquí, en la que más de 25 mil microempresarios disponen de una vitrina para ofrecer sus productos.

A esto sumamos en 2021 nuestra propia red de adquirencia, más conveniente y accesible para todos: Compraquí, que al cierre 2021 llegaba a 75 mil dispositivos entregados y 6,4 millones de transacciones.





Lo anterior junto a nuestras academias Emprende y la red CreceMujer, que apoya a más de 306 mil emprendedoras, generan un ecosistema de apoyo que complementa la actividad crediticia y facilita el desarrollo de los negocios de nuestros más de 900 mil clientes Mipymes.

Pero todas estas innovaciones no serían posibles sin sistemas robustos y confiables, que puedan soportar las casi 650 millones de transacciones mensuales promedio que registramos en el año. Estas cifras no son

triviales. Una de las consecuencias globales de la pandemia fue el auge de las operaciones financieras no presenciales debido a las restricciones de movilidad y aforos. Solo como referencia, respecto de 2019, en 2021 duplicamos las transacciones por canales digitales, llegando a un promedio mensual de 470 millones, mientras que las transacciones de compra en el comercio aumentaron en 1,8 veces, alcanzando un promedio mensual de 112 millones. Destaca el hecho de que los fuertes crecimientos señalados se lograron

junto con una reducción en el índice de transacciones impactadas por indisponibilidad de sistemas, bajando este de 1,8% en 2020 a 0,7% en 2021, llegando a una disponibilidad de 99,5% para canales digitales y de 99,9% para cajeros automáticos.

Estuvimos para Chile, administrando eficientemente los recursos financieros y cuidando el medioambiente

Todo esto se logró además con un sentido responsabilidad en el uso y gestión de recursos públicos. En 2021 BancoEstado alcanzó una utilidad después de impuestos de \$377 mil millones, resultado principalmente impulsado por un menor gasto en riesgo, mejoras en la eficiencia e ingresos asociados al incremento de la inflación y mayor actividad transaccional.

En términos de indicadores, el retorno sobre el capital alcanzó a 16,9% y el indicador de suficiencia de capital, a 12,45%. En tanto, el índice de eficiencia del banco mejoró hasta 48,2%, reflejando el control del gasto y los efectos extraordinarios asociados a ingresos por reajustes y resultados de operaciones financieras.

Un aspecto relevante hoy en día es el cuidado del medioambiente. Por ello en BancoEstado hemos definido una trayectoria para gestionar el impacto en el cambio climático. Queremos ser un factor para apoyar la política ambiental, con foco especial en la reducción de emisiones de micro y pequeñas empresas.

Para demostrar este compromiso fuimos el primer banco público del mundo y el primer banco chileno en adherir a la campaña "Race to Zero", definiendo una hoja de ruta para ser carbono neutral en emisiones propias al 2030 y financiadas al 2050.

En la misma línea, creamos Mundo Verde, plataforma que nos permite ofrecer productos diseñados para apoyar a nuestros clientes en el cuidado y protección del medioambiente, incentivamos la eficiencia energética y el uso de energías limpias con productos y servicios como créditos, seguros e inversiones verdes, para personas y empresas de todos los segmentos.

Estuvimos para Chile, proyectando a BancoEstado para el futuro

El principal desafío que hoy tiene BancoEstado es seguir siendo un

apoyo para la reactivación del país, donde debemos impulsar el apoyo a las micro y pequeñas empresas y la inclusión financiera de nuestros millones de clientes, para mejorar su calidad de vida con más y mejores servicios financieros.

Ello requiere seguir avanzando en la digitalización y desarrollo tecnológico, para lo que es fundamental continuar el proceso de renovación tecnológica, con foco en el impacto en clientes, obsolescencia tecnológica, ciberseguridad y calidad de procesos internos.

Adicionalmente, se deberá seguir consolidando el modelo de gestión de capital bajo Basilea III, para que BancoEstado siga cumpliendo adecuadamente los requerimientos de capital hasta su completa implementación en 2025, permitiendo su proyección de largo plazo.

Asimismo, se debe continuar con el despliegue de productos y servicios financieros verdes, que aporten especialmente a la disminución de las emisiones financiadas.

No quiero terminar sin antes reiterar mi profundo agradecimiento a todo el equipo de la Corporación BancoEstado, por su compromiso,

dedicación y, sobre todo, el cariño que día a día impregnan en su trabajo. La dedicación de miles de trabajadores y ejecutivos permite desplegar el rol social que, como se ha señalado, en 2021 fue especialmente importante para apoyar a millones de personas. Gracias por ayudarnos a ser el Banco más importante del país.

Los dejo a continuación con la Memoria Integrada 2021, donde buscamos recoger en más detalle los hitos que antes enuncié. Espero que todos ellos den cuenta de nuestro rol como BancoEstado y de nuestro compromiso con Chile.

Ricardo de Tezanos Pinto Domínguez
Presidente BancoEstado

1.2

2018-2021: Avanzando para todos

(102-4; 102-10)



81%

de los habitantes de Chile son clientes de BancoEstado.



50%

de los clientes son mujeres.



13,6

millones de Clientes CuentaRUT.

+36% entre 2018 y 2021.



830mil

Clientes Microempresas.

+37% entre 2018 y 2021.



82mil

Clientes Pequeñas Empresas.

+64% entre 2018 y 2021.



646 mill.

de transacciones prom. mensual en 2021, con un peak de 802 millones en diciembre.

+ 233% entre 2018 y 2021.



MMM\$377

utilidades después de impuestos del año 2021.



50%

de crecimiento real de utilidades en el periodo 2018-2021 (con relación al 2017).



MMM\$1.540

aportes al fisco en el periodo 2018-2021.



MMM\$456

en capitalizaciones en el periodo 2018-2021.



14,7

puntos porcentuales de mejora en eficiencia.



en 148

comunas somos el único banco presente con una sucursal.



2.328

cajeros automáticos que representan el 30% del sistema financiero.

En 77 comunas somos único banco con cajero automático.

660 adaptados para personas ciegas.



400

sucursales BancoEstado en 2021.

-10 entre 2018 y 2021.



122

sucursales BancoEstado Express en 2021.

+14 entre 2018 y 2021.



33mil

mil puntos de atención CajaVecina en 2021.

+11 mil entre 2018 y 2021.



20

puntos de autoatención remota y autoservicio Conecta BancoEstado en 2021.



47%

crecimiento saldo de colocaciones MYPE entre 2019-2021.



91,2%

de participación en monto de cuentas de ahorro.

+140% en saldo de ahorro entre 2018 y 2021.



200mil

nuevas cuentas de ahorro para vivienda en 2021.



62,6%

de participación de clientes en APV, con el primer lugar de la industria bancaria.

Nuestros canales de atención

	BancoEstado	BancoEstado Express	CajaVecina	Cajeros automáticos	Atención remota y autoatención Conecta
Arica y Parinacota	5	3	866	21	-
Tarapacá	6	3	853	36	2
Antofagasta	13	4	1.152	73	-
Atacama	10	3	1.033	47	-
Coquimbo	21	6	2.094	105	-
Valparaíso	41	14	3.229	265	-
Metropolitana	177	56	7.814	855	1
O'Higgins	29	5	2.354	136	3
Maule	28	5	3.284	137	1
Ñuble	12	3	1.263	62	6
Biobío	36	7	3.150	199	1
La Araucanía	30	4	2.143	133	-
Los Ríos	13	2	880	64	-
Los Lagos	29	5	2.159	140	2
Aysén	5	1	425	18	4
Magallanes	5	1	301	37	-
TOTAL	400	122	33.000	2.328	20
Incremento 20/21	-1	8	1.595	-56	20

400
Sucursales
BancoEstado

-1 Incremento 20/21

122
Sucursales
BancoEstado
Express

8 Incremento 20/21

33.000
CajaVecina

1.595 Incremento 20/21

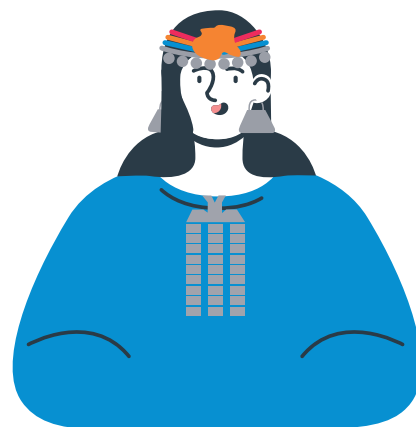
2.328
Cajeros
automáticos

-56 Incremento 20/21

20
Puntos de
atención remota
y autoatención
Conecta

20 Incremento 20/21

Somos el banco público de Chile, con 166 años de historia marcada por nuestro rol social, imprimiendo diversidad e innovación a nuestros productos y servicios. Nuestra amplia cobertura territorial, así como la seguridad y estabilidad en nuestras plataformas de atención, nos ha permitido ser líderes en términos de clientes y transacciones que ayudan a mejorar la calidad de vida y el bienestar de millones de personas.



1855 1928

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



1953

Fundación del Banco del Estado de Chile.

1978

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

1995

Primer proceso de modernización interna del Banco.

1996

Creación de la filial BancoEstado Microempresas.



2001

El Banco del Estado de Chile adopta la marca comercial BancoEstado. Creación de BancoEstado Contacto 24 hrs. (CCL).

2004

Creación de ServiEstado (ahora BancoEstado Express).

2005

Creación de CajaVecina.

2006

Creación de CuentaRUT.

2008

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



2013

Plan de expansión de BancoEstado, incorporando 14 nuevas sucursales en todo Chile.

2015

17 nuevas sucursales de BancoEstado en todo el país.

Creación programa "Crece Mujer Emprendedora".

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

2016

Creación App BancoEstado y PagoRUT.

2017

Puesta en marcha de Compraquí.



2019

Se aprueba aumento de capital por US\$ 500 millones para apalancamiento de políticas públicas.

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

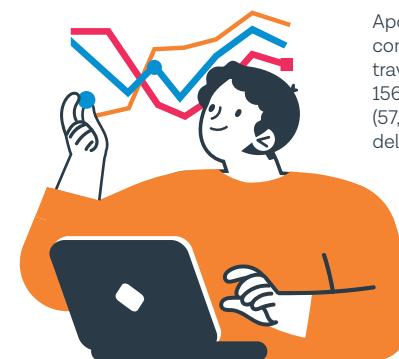
CuentaRUT reemplaza banda magnética por chip para mejorar las transacciones digitales y brindar mayor seguridad a nuestros clientes.

2020

24,1 millones de transferencias por pagos y subsidios del Estado ante crisis sanitaria causada por el Covid-19.

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

Apoyo a las empresas con foco en las EMT a través de Fogape Covid: 156.241 créditos cursados (57,7% de operaciones del sistema).



2021

Aprobación de capitalización de hasta US\$1.500 millones hasta 2025 para cumplir con los requerimientos Basilea III.

73,1 millones de pagos por bonos y subsidios del Estado ante crisis sanitaria.

Apoyo a las empresas con foco en EMT a través de Fogape Reactiva: 155 mil créditos (69% de las operaciones del sistema).

11 millones clientes digitales (50% del sistema).

Modelo de atención Remota y Autoservicio BancoEstado en localidades aisladas geográficamente.

Nuevas funcionalidades a través de aplicación BancoEstado: GiroQR y pago del transporte público.

Relanzamiento de Compraquí como Red de Adquirencia.

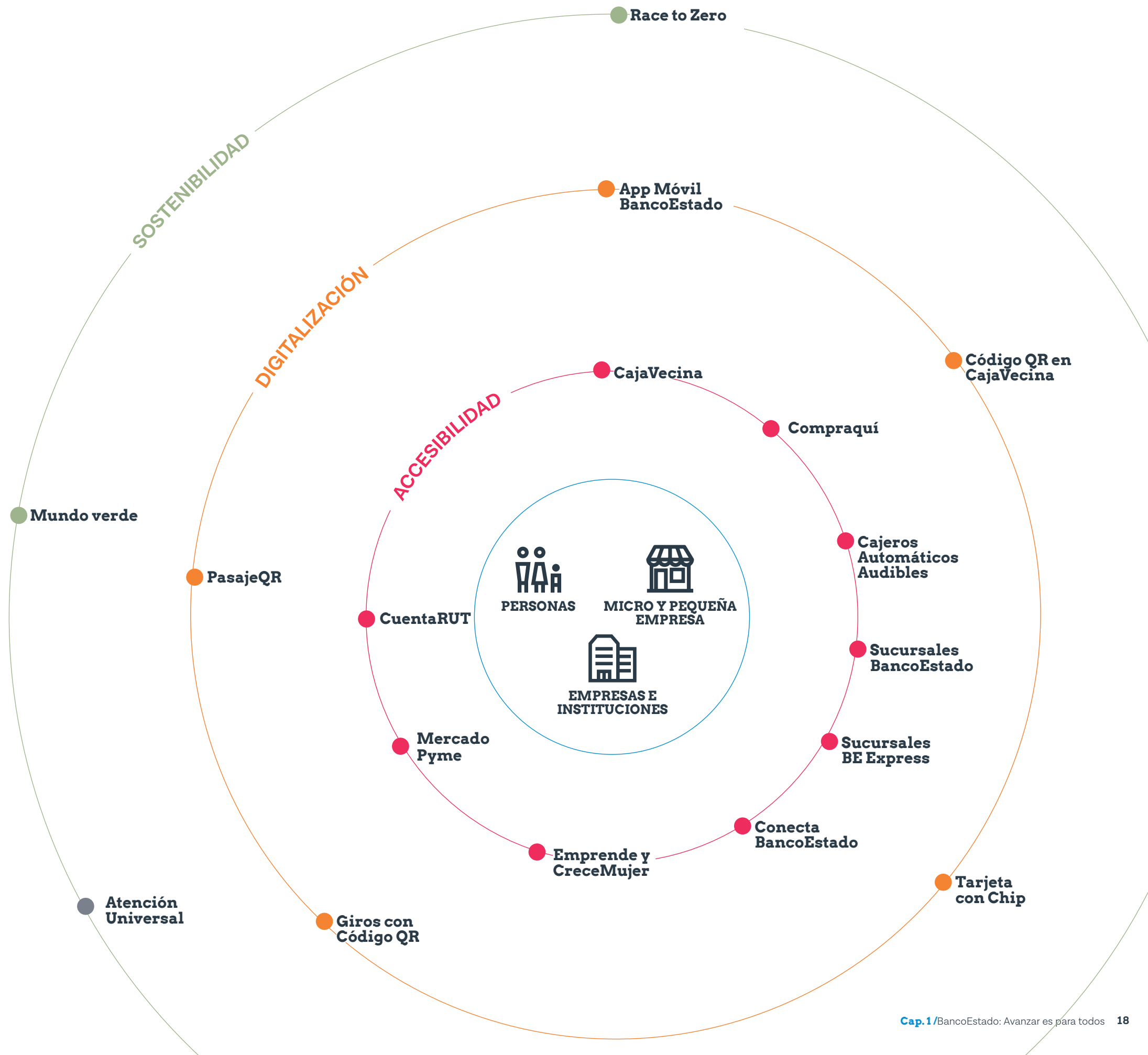


1.3

Consolidando el Ecosistema BancoEstado

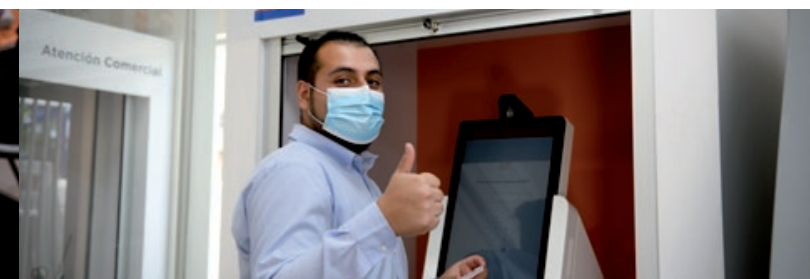
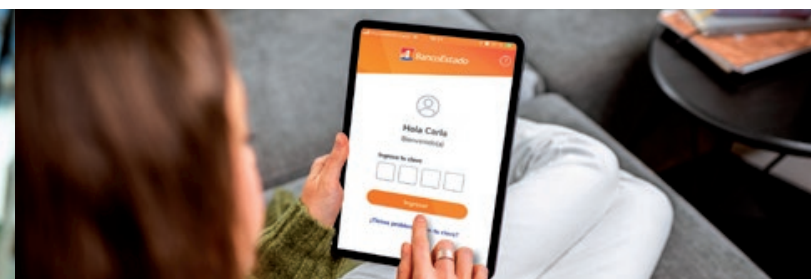
(102-2)

Nuestro desafío actual es **avanzar para todos** desarrollando nuestro **Ecosistema BancoEstado**, con foco en las personas y las micro y pequeñas empresas, a través de la **accesibilidad, digitalización, atención universal y sostenibilidad**, de modo de estar presentes para todos, facilitando su vida y su desarrollo inclusivo y sostenible. Este propósito va acompañado del crecimiento tecnológico necesario para brindar seguridad y estabilidad, considerando el volumen de operaciones del banco que cuenta con el mayor número de clientes y transacciones en Chile.



1.4

Avanzar es para todos: Un banco innovador al servicio del país



Brazo financiero del país:

Un banco al servicio de las
políticas públicas

Tal como el año 2020, el 2021 también tuvimos un papel protagónico en la entrega de créditos con garantía estatal a los micro y pequeños empresarios a través del programa Fogape Reactiva. Conscientes de la urgencia con que emprendedores y empresas de diversos tamaños necesitaban capital de trabajo, inversión o refinanciamiento para salir adelante con sus negocios, afectados por la crisis económica derivada de la pandemia, pusimos todos nuestros esfuerzos y logramos cursar casi 155 mil créditos, concentrando el 69% de las operaciones del sistema.

En materia de ayudas del Estado, también tuvimos un rol fundamental en el pago oportuno y seguro de más de 73 millones de beneficios y subsidios sociales a las personas por medio del abono en sus cuentas.

CuentaRUT:

De la bancarización a
la digitalización

Desde sus inicios, CuentaRUT ha sido la puerta de entrada al sistema financiero de la inmensa mayoría de los habitantes del país, incluidos los migrantes. Hoy, 13,6 millones de personas tienen esta cuenta cuya masividad hace posible canalizar cada año millones de pagos y subsidios sociales, entre otros beneficios.

Cada día trabajamos por incorporar en ella nuevos avances para dar más y mejores servicios, como ha sido el cambio de banda magnética a chip en la tarjeta, que abrió la posibilidad para compras internacionales, las que en el 2021 ascendieron a 45 millones de operaciones.

App Móvil:

Aportando a la
transformación digital
del país

La mitad de los clientes digitales de la industria son de BancoEstado y nuestra App móvil ha sido clave para esta transformación digital que permite llevar el banco adonde uno se encuentre. El año 2021, 11 millones de clientes emplearon nuestros canales digitales. Asimismo, el 84% de las transacciones financieras digitales (cerca de 5.400 millones) se realizaron por nuestra App móvil, que ha ido incorporando cada vez más funcionalidades como la posibilidad de contratar productos de crédito y nuevos medios de pago. Esto ha permitido a los clientes hacer sus transacciones sin necesidad de trasladarse a una sucursal, lo cual ha sido especialmente relevante en tiempos de pandemia.

Conecta BancoEstado:

Promoviendo un
ecosistema digital

Para aquellas comunas más aisladas y que aún no cuentan con servicios financieros, desarrollamos un modelo de atención que busca generar un ecosistema digital que integra varios elementos: un módulo de autoservicio y la atención remota con un ejecutivo, la posibilidad de pagos con tarjetas en los comercios locales por medio de la masificación de dispositivos Compraquí y, de forma complementaria, la red de atención CajaVecina que permite realizar un conjunto de transacciones financieras y no financieras. Así, conjugando la tecnología con nuestra amplia cobertura, buscamos que muchas zonas apartadas potencien sus economías locales. El año 2021 este modelo de atención ya se instaló en 20 de 73 comunas a las que queremos llegar, y beneficiará a más de 450 mil habitantes.



PasajeQR:

Facilitando el día a día de las personas

En alianza con el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, desarrollamos esta nueva forma de pago del transporte público en la Región Metropolitana, que beneficiará a más de 2,5 millones de personas que se trasladan a diario en los buses, el Metro de Santiago y los servicios de trenes asociados. Con un código QR generado por nuestra App móvil que se presenta en los validadores, los pasajeros podrán usar el transporte público sin necesidad de cargar su tarjeta BIP ni validar sus recargas gracias a esta solución 100% digital.



Compraquí:

Ampliando oportunidades para clientes y pequeños negocios

Compraquí, nuestra red de adquisición, permite a los pequeños comercios y emprendimientos recibir sus pagos con tarjetas de débito o crédito, tanto con un dispositivo POS que ya se encuentra en 76 mil comercios, como a través de un Código QR que da la posibilidad de conectar a 14 millones de usuarios con esos sistemas de pagos. Con Compraquí los pequeños negocios podrán otorgar más seguridad y facilidades a sus clientes, evitando portar dinero en efectivo para sus compras.



Código QR en CajaVecina:

Retiros de dinero sin tarjetas

Sólo con un código QR generado en nuestra App móvil, ahora es posible retirar dinero en efectivo, sin disponer de una tarjeta de débito o crédito, en los puntos de atención CajaVecina. Con esta innovación, esta red de pequeños comercios que acerca el Banco a cada vecindario agrega un nuevo servicio al conjunto de transacciones bancarias y no bancarias que es posible realizar en sus 33 mil puntos de atención a lo largo del país.



Cajeros Automáticos Audibles:

Avanzando en el acceso universal

El año 2021 nos convertimos en el único banco del país que entrega una solución masiva a las personas con discapacidad visual, a través de una red de más de 660 cajeros automáticos a nivel nacional (30% de nuestro parque), especialmente adaptados para personas ciegas o con alguna discapacidad visual, que orientan fácilmente al usuario y le otorgan mayor seguridad y autonomía para realizar sus transacciones y consultas por guía audible.



Race to Zero:

Comprometidos con la carbono neutralidad

Somos el único banco público del mundo y el primer banco chileno que el 2021 firmó el acuerdo Race to Zero, iniciativa global impulsada por el Programa de Cambio Climático de las Naciones Unidas. Con este gran paso nos comprometimos con la meta de cero emisiones financiadas al 2050.



Mundo verde:

Reduciendo las emisiones financiadas

Asumimos el desafío de reducir las emisiones financiadas, en particular de las micro y pequeñas empresas, para lo cual desarrollamos la plataforma Mundo Verde, un conjunto de productos y servicios para empresas y personas que incentivan el uso de energías limpias y más eficientes.



Cuenta de Ahorro BancoEstado:

Una tradición al servicio de las necesidades de hoy

En el contexto de la difícil situación de los hogares producto de la crisis derivada de la pandemia, la Cuenta de Ahorro BancoEstado cumplió un rol fundamental como alternativa para que los ahorrantes pudieran guardar los retiros del 10% de sus fondos previsionales, sus bonos y subsidios estatales y contar con ellos en un producto conveniente, seguro y fácil de administrar. Prueba de lo anterior es que entre 2019 y 2021 los saldos en las cuentas de ahorro se incrementaron en cerca de 6 billones de pesos.



Apoyando a hacer realidad el sueño de la casa propia

En créditos de vivienda, somos el banco más importante para los segmentos bajos y medios: 79% de los créditos menores a UF 400 y un 54% de los créditos menores a UF 1000 fueron otorgados por BancoEstado. Además, en un contexto de pandemia nos hicimos cargo de las barreras del proceso de solicitud, evaluación y aprobación del crédito hipotecario, implementando procedimientos para facilitar la tramitación de las operaciones. Adicionalmente, durante el año 2021 abrimos 200 mil nuevas cuentas de ahorro para la vivienda, un estímulo concreto para dar acceso a la casa propia a muchos clientes para quienes somos la única opción financiera.

1.5

Declaraciones estratégicas que nos definen

(102-16)



Visión



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

Misión



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



Valores Corporativos



INCLUSIÓN

En BancoEstado todos tienen un lugar, sin importar su condición física, social o geográfica. Trabajamos por la inclusión financiera de todas las personas y empresas del país. Nuestros servicios están a disposición de todos, con igualdad de oportunidades de acceso a productos y servicios adecuados a sus necesidades. El objetivo final de BancoEstado es que todos y todas participen del sistema económico y financiero, para que puedan aprovechar las mejores oportunidades de desarrollo.

TRABAJO DE EXCELENCIA

Nuestro desafío es realizar una labor de calidad en todos nuestros ámbitos de operación, en particular en el servicio a los usuarios. Atendemos a más de 14,7 millones de clientes, trabajando para asegurarles tiempos de respuesta adecuados, elevados estándares, cercanía, cobertura territorial y digital, facilidad de uso y servicios 24/7, entre otros compromisos.

RESPONSABILIDAD

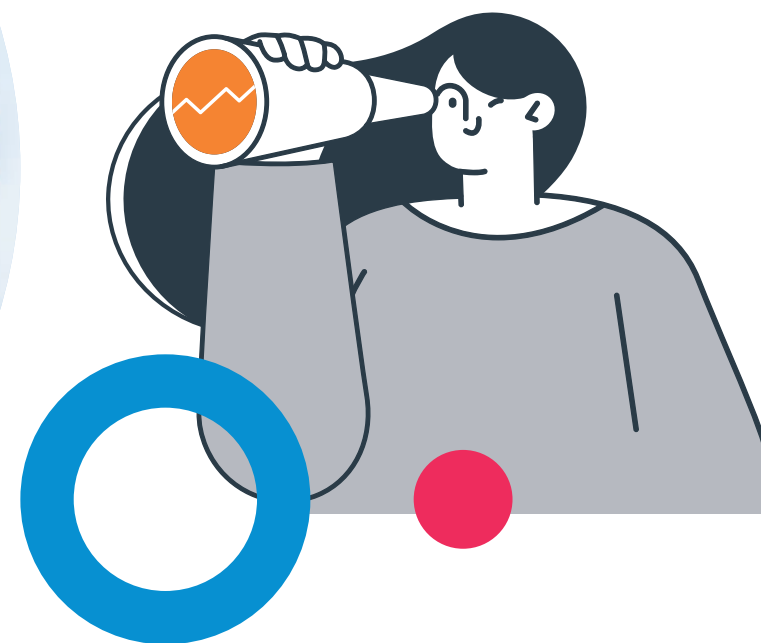
Somos el Banco del Estado de Chile, lo que nos obliga a actuar con coherencia y apego a nuestra misión, cuidando el patrimonio de todas y todos y velando por su sostenibilidad y reputación. En el ámbito interno, el dar cuenta de nuestras obligaciones y del trabajo realizado constituye un pilar esencial para alcanzar la excelencia en nuestro funcionamiento.

COMPROMISO

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

COLABORACIÓN

El trabajo colaborativo entre nuestros equipos y con distintos organismos del Estado, permite potenciar nuestros servicios y aporte al país. Ello es posible profundizando los espacios de confianza y de valoración de cada miembro de nuestra organización.



Plan Estratégico 2018-2022

Para seguir profundizando nuestro rol con miras al banco del futuro, nuestro Comité Ejecutivo priorizó cinco grandes pilares para su gestión durante estos años, en los que hemos ido avanzando y marcando importantes hitos:

1

Asesor financiero de las personas

Nuestro objetivo es ser un banco cada día más accesible, que ofrezca múltiples canales de atención y un trato personalizado, y que, a su vez, asesore y apoye a las personas en sus decisiones financieras, impulsándolas a concretar sus proyectos a lo largo de su ciclo de vida, y entregándoles una oferta de valor integral acorde a sus necesidades.

Para esto hemos avanzado en:

- **11 millones** de clientes digitales.
- **1,2 millones** de clientes migrantes y envío de remesas desde la App móvil BancoEstado.
- **20 puntos** de atención Conecta para la creación de un ecosistema digital en localidades aisladas geográficamente, fortaleciendo los servicios en todas las comunas del país, excepto en la Antártica.

2

Promotor del ahorro

Tener el ahorro en el centro de nuestro banco, para que nuestros clientes puedan concretar sus sueños y asegurar una buena calidad de vida. Hemos impulsado:

- **20 millones** de Cuentas de Ahorro.
- **\$10 billones** de saldos en Cuentas de Ahorro.
- Creación de cuentas de ahorro digitales.

3

Socio para emprender

Nuestro compromiso es apoyar a los emprendedores en el desarrollo de sus proyectos, otorgándoles soluciones integrales para alcanzar sus objetivos, prueba de esto es el 63% de participación en créditos Fogape Covid y Reactiva durante la crisis sanitaria, a lo que hemos sumado el desafío de llegar a:

- **912 mil** clientes Empresas de Menor Tamaño.
- **\$3.689 miles de millones** saldo de colocaciones EMT.

4

Impulsor de un Chile sin efectivo

Buscamos impulsar el uso de herramientas digitales simples y seguras, para reducir el uso de efectivo de nuestros clientes, para hacer más fácil su vida y sus negocios. En este escenario jugaron un rol importante los 97,2 millones de pagos de beneficios o bonos sociales, a los que se sumaron 26,7 millones de pagos en retiros de fondos de pensiones y las 308 mil licencias médicas abonadas en CuentaRUT. Seguimos trabajando:

- **Conectamos 14 millones** de clientes conectados con 1 millón de Mipymes con Compraquí.
- Seguimos creciendo con Compraquí y sus más de **75 mil Mpos.**
- Masificamos los pagos QR a través de nuestra App móvil BancoEstado.
- Incorporamos el Chip en tarjetas de débito para compras en los comercios.

5

Banco sin papeles

Nos hemos propuesto ser un banco de procesos simples, ágiles y sin burocracia, para agregar valor a nuestros clientes y trabajadores:

- Digitalizamos los procesos de solicitud, procesos y curso de créditos durante la crisis sanitaria.
- **646 millones** de transacciones promedio al mes, con un récord de **802 millones** en diciembre 2021, aumentando en más de 233% desde 2017.
- Digitalizamos la cuenta de ahorro reajutable.



1.6

Reconocimientos del año

Banco más seguro y sólido de América Latina según Global Finance, por noveno año consecutivo, la prestigiosa revista volvió a escoger a BancoEstado como el banco de América Latina más sólido financieramente. La selección se hizo mediante una evaluación de las clasificaciones de riesgo en moneda extranjera a largo plazo, realizadas por las principales agencias, de los 500 bancos más grandes del mundo.

BancoEstado fue el banco más valorado del país en el estudio Chile 3D, elaborado por GfK Adimark con el apoyo de la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA), la Asociación Chilena de Publicidad (ACHAP) y el Diario La Tercera. Mide la evolución del estilo de vida de los chilenos, el capital de marca de 312 empresas y la relación de causalidad entre este y la inversión publicitaria en medios de comunicación. En 2021 se basó en 4.800 encuestas online y presenciales, realizadas en hogares de las 39 comunas del país con mayor población.

Corporación BancoEstado reconocida por Great Place to Work entre las mejores empresas para trabajar en Chile, de más de mil colaboradores.

BancoEstado, CajaVecina y Centro de Contacto Lota, recibieron el Sello Covid-19, entregado por sus respectivas mutualidades, en reconocimiento a las medidas implementadas para combatir la pandemia.

CajaVecina fue elegida por la lista Best for the World – B Corp por cuarta ocasión como una de las organizaciones que cumplen con los más altos estándares de desempeño social y ambiental, responsabilidad y transparencia en la categoría “Clientes”. Este listado reconoce a aquellas Empresas B que se encuentran en el 5% de los mejores puntajes en la medición de su comportamiento. Sobre 800 Empresas B de más de 50 países fueron incluidas en las listas 2021 de *Best for the World*, de las cuales 142 son de América Latina y el Caribe y 28 corresponden a Chile.

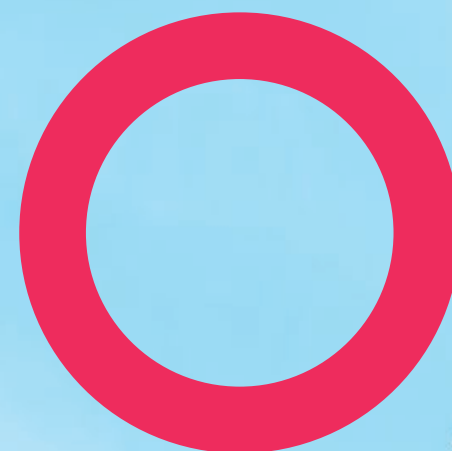
CajaVecina es Marca Ciudadana 2021, un reconocimiento a las marcas que han puesto en el corazón de su negocio la relación con la comunidad. CajaVecina recibe esta distinción en base al estudio realizado por Cadem para el 2021. El mismo estudio reconoce a BancoEstado en el primer lugar de la categoría “bancos”. Ambos resultados expresaron el reconocimiento por acercar los servicios financieros a la comunidad y traspasar de forma ágil beneficios y ayudas estatales a millones de personas en un contexto marcado por dificultades económicas y la pandemia.

BancoEstado Administradora General de Fondos (AGF) obtuvo el primer lugar del Premio Salmón por segundo año consecutivo. Se trata del principal reconocimiento de los Fondos Mutuos en Chile, en la categoría “Fondo Deuda Mayor a 365 días Nacional Emitido en UF y con Duración Menor o Igual a 3 años”, con su Fondo Mutuo Compromiso Serie A. Este premio es entregado hace más de dos décadas por LVA Índices y el Diario Financiero. En esta vigésima

primera edición, participaron 13 administradoras y 37 Fondos Mutuos fueron premiados en 20 categorías disponibles.

BancoEstado Administradora General Fondos (AGF) distinguida en el tercer lugar de “Las Mejores Administradoras de Fondos” por El Mercurio Inversiones. Subió desde la posición 119 del año 2020 gracias a las mejoras en sus índices de rentabilidad y consistencia, siendo la única AGF que demostró un aumento del patrimonio, que creció en un 6,64%.

BancoEstado Corredores de Bolsa, primer lugar en montos transados en Mercado de Intermediación Financiera y primer lugar en montos transados en Mercado de Renta Fija en la Bolsa de Comercio de Santiago.

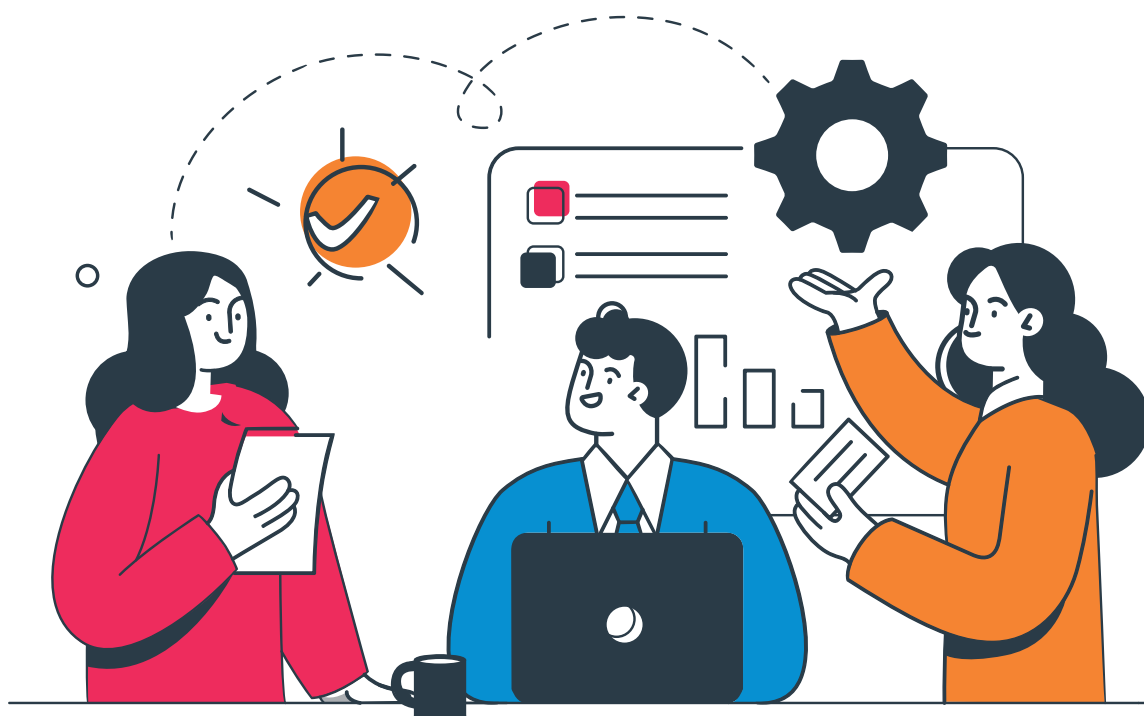


1.7

Alianzas institucionales y compromisos

(102-12; 102-13)

Los compromisos sociales, sustentables y de inclusión a los que adherimos como BancoEstado se materializan en acciones e iniciativas que, en muchos casos, surgen de alianzas que nuestra organización sostiene con instituciones de distintos ámbitos que, al igual que BancoEstado, están comprometidas con un desarrollo sostenible.



NACIONALES

CORFO

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

Comisión Nacional de Riesgo (CNR)

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

FONASA

Este convenio nos faculta para la emisión de bonos de atención médica a través de CajaVecina.

Instituto de Previsión Social (IPS)

Apoyamos el pago de pensiones y beneficios del IPS a través de toda nuestra red de atención.

Ministerio de Energía

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

Ministerio de la Mujer y Equidad de Género

Acuerdo de colaboración para difundir las iniciativas, campañas y contactos para evitar y combatir la violencia de género. En su sitio web, BancoEstado mantiene información y el enlace permanente con los canales de ayuda para víctimas o testigos de violencia de género.

INTERNACIONALES

Banco Interamericano de Desarrollo

Cooperación Técnica con el BID y financiada por la Agencia Danesa para implementar en Chile el programa “Energy Saving Insurance (ESI)”.

Empresas B

Nuestras filiales Microempresas y CajaVecina cuentan con la certificación de Empresa B, que otorga la iniciativa SistemaB Internacional a organizaciones que aportan soluciones efectivas a problemas sociales y ambientales. CajaVecina posee una de las mayores puntuaciones a nivel internacional.

ONU Mujeres

Mantenemos nuestro compromiso con los “Principios de Empoderamiento de Género” (WEPS) de las Naciones Unidas, que promueven 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. Adicionalmente, somos parte de la “Iniciativa por la Igualdad: Win Win”, a través de la firma de los “Principios Éticos para el Financiamiento Innovador y de Inversiones con Enfoque de Género”.

MEDIOAMBIENTALES

Acuerdo Verde

Iniciativa liderada por el Ministerio de Hacienda, que cuenta con la participación de entes reguladores y actores privados, buscando el desarrollo de productos financieros verdes. Con su firma en el 2019, nos comprometemos a entregar información explícita sobre temas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo.

Agencia de Sostenibilidad Energética

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

KFW

Desde el año 2016 contamos con un acuerdo con el Banco de Desarrollo Alemán KFW, para financiar la oferta de viviendas nuevas que cuenten con certificación energética por sobre la norma chilena, de manera de dar acceso a más familias a casas con mejores estándares ecoeficientes.

Net to Zero Banking Alliance

Lanzada el 21 de abril de 2021, con 43 bancos fundadores, la Alianza se une a la campaña Race to Zero de las Naciones Unidas y es parte de *Glasgow Financial Alliance for Net Zero* (GFANZ). Es apoyada y convocada por la Secretaría de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI), que tiene un asiento en el Grupo Directivo de la Alianza. Somos miembros de la alianza desde el 30 de septiembre del 2021 y a través de ella adherimos a la campaña *Race to Zero* de la ONU, asumiendo compromisos concretos para la descarbonización del portafolio de créditos e inversiones.



2



Integridad y ética en nuestra gobernanza

- 2.1 Gobierno corporativo
- 2.2 Nuestras filiales
- 2.3 Gestión de la ética y cumplimiento institucional
- 2.4 Protección de la información y privacidad de nuestros clientes
- 2.5 Gestión de riesgos
- 2.6 Cambios legislativos
- 2.7 Compromiso con los Derechos Humanos
- 2.8 Gestión de los proveedores

2.1

Gobierno corporativo

(102-5; 102-18; 102-22; 102-23; 102-24; 102-32; 102-35; 102-36)

Somos una empresa autónoma del Estado de Chile con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya propiedad está controlada en su totalidad por el Estado de Chile. Nuestro objetivo es prestar servicios bancarios y financieros, con el fin de favorecer el desarrollo de las actividades económicas nacionales.

Contamos con un Consejo Directivo, responsable de la dirección superior del Banco, y un Comité Ejecutivo, que está a cargo de la administración. Los miembros de ambos órganos son independientes, en términos de que no han sido trabajadores de BancoEstado ni de sus filiales durante el último año, como tampoco sus familiares, ni han sido asesores o consultores de la Corporación o empleados de auditoras externas del Banco. Además, quienes

componen el Consejo Directivo no son socios de clientes o proveedores significativos de BancoEstado, ni están afiliados a una entidad sin fines de lucro que reciba contribuciones significativas de BancoEstado, como tampoco han recibido, ni ellos ni sus familiares, pagos desde BancoEstado por más de U\$S 60.000. Por otra parte, para evitar cualquier conflicto de interés, se ha definido que no intervienen ni votan en operaciones de crédito, inversiones u otros negocios en que mantengan algún vínculo de participación, dependencia o injerencia, de modo de mantener la transparencia. Como empresa del Estado, las dietas y/o remuneraciones de los miembros del Consejo Directivo y del Comité Ejecutivo del Banco son determinadas por el Ministerio de Hacienda y son publicadas en su sitio web institucional en virtud de la Ley de Transparencia.



Consejo Directivo

El Consejo Directivo funciona como cuerpo colegiado, compuesto por siete consejeros. Seis de ellos son designados por Decreto Supremo del Presidente de la República, emitido a través del Ministerio de Hacienda. En tanto, el séptimo integrante es un Representante de los Trabajadores de la Corporación que, junto con su suplente, son elegidos mediante

votación directa de nuestros trabajadores.

Además de la dirección general, las funciones principales del Consejo Directivo consisten en definir las políticas generales, dictar los reglamentos internos, efectuar la supervigilancia y fiscalización de la institución, aprobar el balance

y memoria integrada e informar al Presidente de la República sobre su funcionamiento. Además, está encargado de aprobar el sistema de remuneraciones, determinar la creación o cancelación de nuevas sucursales en Chile o el extranjero y proponer el destino de las utilidades al fin de cada ejercicio.

Miembros del Consejo Directivo



**Ricardo de Tezanos
Pinto Domínguez**

Presidente

Ingeniero comercial de la Universidad Adolfo Ibáñez, ha integrado la junta directiva de dicha universidad. Fue presidente del Consejo del Sistema de Empresas Públicas (SEP), ha sido consejero electivo de la Sociedad de Fomento Fabril y ha participado en los directorios de Cementos Bío Bío, Banco BBVA, Saam, Tánica y Naviera Australis, entre otras. Formó en 2006 el Fondo de Inversión de Capital Privado Magallanes. Anteriormente fue gerente general del grupo CSAV, comenzando su carrera profesional en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y luego en Citibank.

- Incorporación: 21 de diciembre de 2020



**Pablo Correa
González**

Vicepresidente

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

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

- Incorporación: 26 de abril de 2018



**Paola Assael
Montaldo**

Directora

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

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

- Incorporación: 26 de abril de 2018



**Edmundo Eluchans
Urenda**

Director

Es abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

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

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

- Incorporación: 26 de abril de 2018



Susana Jiménez Schuster

Directora

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

Trabajó como Economista de la División de Estudios del Banco Central de Chile. Se desempeñó como Asistente Económico en la Oficina de Representación del Ministerio de Hacienda de Chile en Nueva York y fue jefa de Estudios en la Consultora Zahler & Co. Socia de la Consultora P. Rojas y Asociados. Integró el Consejo Consultivo del Ministerio del Medio Ambiente y fue profesora del Instituto de Economía de la Universidad Católica de Chile. Economista Senior de Libertad y Desarrollo.

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

- Incorporación: 3 junio del 2019



Roberto Palumbo Ossa

Director

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

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

- Incorporación: 26 de abril de 2018



Edith Signé Rodríguez

Directora Laboral

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

Lleva 31 años de servicio en BancoEstado.

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

En septiembre de 2014 asumió como Directora Laboral, y ha sido reelecta desde el año 2016 a la fecha.

- Incorporación: 1 de septiembre de 2014



Jaime Soto Fuentes

Director Laboral Suplente

Cuenta con 33 años de trayectoria en BancoEstado, principalmente ligado a áreas operativas de la red de sucursales.

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

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

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

- Incorporación: 1 de septiembre de 2018

Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo de BancoEstado está conformado por el Presidente y el Vicepresidente del Consejo Directivo y por el Gerente General Ejecutivo. Todos ellos son designados por el Presidente de la República. El Comité debe administrar el Banco bajo el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, y de las políticas y normas que imparten las autoridades monetarias, el Consejo Directivo y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Entre sus funciones principales se encuentra la administración y operación de la empresa. Además, acuerda, ejecuta y celebra cualquier actividad que promueva el logro de los objetivos del Banco. Es también el responsable de determinar las condiciones y modalidades de las operaciones, aprobar el presupuesto anual de inversiones y gastos, fiscalizar el cumplimiento de los acuerdos, normas e instrucciones e informar periódicamente al Consejo Directivo sobre el funcionamiento de la compañía.



Juan Cooper Álvarez

Gerente General Ejecutivo

Ingeniero comercial de la Universidad de Chile y magíster en Administración de Negocios de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Cuenta con más de 35 años de experiencia en la banca chilena. Fue gerente general División Créditos de Consumo de Banco Santiago. Luego se desarrolló como gerente general de la Compañía de Seguros de Vida de Banco Santander. Fue gerente general de Banco CrediChile durante 14 años. El 10 de abril de 2018 asumió como gerente general Ejecutivo de BancoEstado.

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

- Incorporación: Abril 2018

Otros Órganos de Gobierno

Las funciones del Comité Ejecutivo se complementan con los estamentos de Fiscalía, Contraloría y la Dirección de Cumplimiento que forman parte del Gobierno Corporativo de nuestra empresa, apoyando sus funciones operativas y desplegando los instrumentos de control interno.

COMITÉS DE APOYO:

- Comité de Auditoría
- Comité de Cumplimiento y Conducta
- Comité de Ética
- Comité de Prevención de Delitos
- Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico
- Comité de Activos y Pasivos
- Comité de Riesgo Crédito
- Comité de Calidad y Transparencia
- Comité de Nuevos Productos Financieros
- Comité de Negocios Financieros
- Comité de Coordinación Comercial
- Comité de Vigilancia de Fogape
- Comité de Gestión de Capital
- Comité de Tecnología
- Comité de Recursos Humanos
- Comité de Compras Especiales

Para más información sobre comités y funciones revisar el Anexo 1 de esta Memoria Integrada.



Isabel Margarita Cabello Silva

Fiscal

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

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

- Incorporación: 2018



Pedro Bolados Morales

Contralor

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

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

- Incorporación: 2009



Pablo Mayorga Vázquez

Director de Cumplimiento

Ingeniero comercial con mención en Economía. Cuenta con 35 años de experiencia en cargos ejecutivos del sector financiero chileno. Fue asesor de la Presidencia de BancoEstado, subgerente y gerente de Negocios Internacionales de BancoEstado y gerente general de BancoEstado S.A. Administradora General de Fondos..

- Incorporación: 2021

Organigrama BancoEstado

COMITÉ DIRECTIVO

Presidente	Ricardo de Tezanos P.
Vicepresidente	Pablo Correa G.
Directores	Paola Assael M. Edmundo Eluchans U. Susana Jiménez S. Roberto Palumbo O.
Director Laboral	Edith Signé R. Jaime Soto F.

COMITÉ EJECUTIVO

Presidente	Ricardo de Tezanos P.
Vicepresidente	Pablo Correa G.
Gerente General Ejecutivo	Juan Cooper A.

Fiscal
Isabel Margarita
Cabello S.

**Director de
Cumplimiento**
Pablo Mayorga V.

Contralor
Pedro Bolados M.

**Gerente General
Ejecutivo**
Juan Cooper A.



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



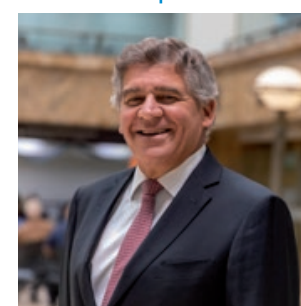
**Gerente General
de Finanzas**
Andrea Silva D.



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



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



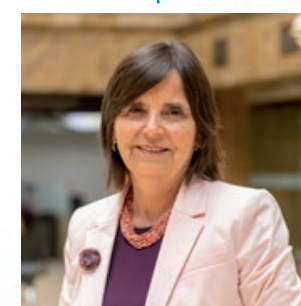
**Gerente General
de Créditos**
Andrés
Heusser R.



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



**Gerente de
División Comercial
Minorista**
Marcelo Hiriart V.



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

**Gerente de
Asuntos Públicos y
Sostenibilidad**

Gerencias Divisionales de Áreas

BancoEstado cuenta con nueve gerencias divisionales de área, que son las responsables de ejecutar las directrices del Comité Ejecutivo en sus áreas de competencia, bajo la supervisión del Gerente General Ejecutivo.

2.2

Nuestras filiales

Nuestras filiales son fundamentales para cumplir con nuestra misión social y financiera. A través de sus múltiples productos y servicios, nos permiten contar con una cobertura geográfica y social amplia y oportuna que se adapta a distintas condiciones y clientes. Cada una de ellas cumple un rol estratégico para atender a la diversidad de realidades y requerimientos que contribuyen al desarrollo económico de Chile.



BANCOESTADO MICROEMPRESAS S.A. ASESORÍAS FINANCIERAS (BEME)

Promueve la igualdad de oportunidades, la inclusión y el desarrollo económico-social de los microempresarios del país, contribuyendo a su progreso y bienestar. Su gestión contribuye al desarrollo de un banco ético, transparente, responsable y sostenible.

Gerente General: Emilio José Vélez Hormazábal.



SOCIEDAD DE SERVICIOS TRANSACCIONALES CAJAVECINA S.A.

Es una red de corresponsalía bancaria que opera a través de almacenes de barrio instalados a lo largo de todo el país. Busca ser una red inclusiva, cercana y confiable para llegar a un gran número de personas, ofreciéndoles la posibilidad de realizar transacciones financieras en la proximidad de sus territorios y mejorar así su calidad de vida.

Gerente General: Enrique Alejandro Fritzsche Figueroa.



BANCOESTADO S.A. ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS

Entidad conformada en sociedad con BNP Paribas Asset Management (que participa en el 49,99% de la propiedad). Se especializa en otorgar soluciones de inversión para empresas, instituciones y personas naturales, a través de fondos mutuos, como una alternativa a productos más tradicionales como cuentas de ahorro y depósitos a plazo. Brinda a nuestros clientes asesoría y acceso masivo a soluciones innovadoras de ahorro e inversión en un marco de transparencia, calidad y cercanía, por medio de una oferta que se ha ido diversificando a través del tiempo.

Gerente General: Max Dror Goldsmid Pendler.



BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

Filial encargada de gestionar la atención telefónica de nuestros clientes con interacciones oportunas de excelencia y calidad, entregando información y asistencia remota en las acciones de venta y postventa de nuestros productos para lograr la satisfacción de los usuarios. Con 20 de años de operación en la comuna de Lota (Región del Biobío), donde se ubica su casa matriz, es la principal fuente de empleo de la zona.

Gerente General: Miguel Rafael Sabag Couchot.



BANCOESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A. (BANCOESTADO EXPRESS)

Entidad líder en servicios de postventa bancarios, que pone al cliente al centro de una gestión que fortalece el rol estratégico de la Corporación. Permite la realización de giros, depósitos y pagos asociados a los productos de BancoEstado, a través de una red de más de cien sucursales a lo largo de todo el país, que operan en un horario extendido.

Gerente General: Denis Alfredo Daroch Gutiérrez.



BANCOESTADO CORREDORES DE BOLSA S.A.

Complementa la oferta de negocios de BancoEstado, acercando soluciones financieras de inversión bursátil a instituciones, personas y empresas, principalmente a través de la compra y venta de acciones chilenas y otros productos y servicios de inversión. Opera de acuerdo con los valores corporativos de seguridad, confianza y universalidad.

Gerente General: Jaime Fernández Labra.



BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A.

Tiene por objetivo ofrecer a los clientes del Banco una amplia gama de seguros, brindando tranquilidad a las personas y a los micro y pequeños empresarios de Chile. Se enfoca en llegar a segmentos que, por su situación socioeconómica, no siempre tienen acceso a estos productos. Su socio estratégico es Metlife Chile Inversiones Ltda., que posee un 49,90% de la propiedad.

Gerente General: Rodrigo Della Maggiora Silva.



BANCOESTADO SERVICIOS DE COBRANZAS S.A. (BECO)

Trabaja para normalizar y proteger los activos de BancoEstado, apoyándolo en recuperar las oportunidades de desarrollo de los clientes morosos, por medio de un trabajo de excelencia en normalización, con sentido integral y respeto a las personas.

Gerente General: Hernán Alberto Arancibia Sepúlveda.



RED GLOBAL S.A.

Apoya el desarrollo económico y social del país, a través de la implementación de la red de adquirencia Compraquí. Por medio de ella, miles de microempresas, pequeñas empresas y trabajadores por cuenta propia pueden aceptar pagos con tarjetas de crédito y débito de todos los bancos y sin costos fijos. Compraquí se conformó en sus inicios en alianza estratégica con SumUp Limited, empresa líder en la industria de pagos móviles en Europa. Desde noviembre de 2020 es propiedad en un 100% de BancoEstado.

Gerente General: Juan Ignacio Maturana Lazo.

2.3

Gestión de la ética y cumplimiento institucional

(102-16; 102-17; 205-2; 205-3)

Velamos por la integridad de la Corporación, incorporando las mejores prácticas de probidad y transparencia en nuestra cultura interna y en la relación con nuestros grupos de interés, acogiéndonos a los acuerdos en materia de Derechos Humanos firmados por el Estado de Chile.

Gobernanza para la gestión ética

La gestión ética recae en nuestra Dirección de Cumplimiento, que se complementa con el Comité de Ética y el Comité de Cumplimiento y Conducta. Dentro de sus funciones se encuentran velar por el cumplimiento de las regulaciones que le aplican a la Corporación BancoEstado, mitigando riesgos de multas, daños patrimoniales y de reputación por incumplimientos a las normas, promoviendo la confianza del mercado en las actividades de la empresa. Además, la Dirección de Cumplimiento fomenta el buen comportamiento de sus funcionarios bajo estándares de ética e integridad,

con el fin de evitar conflictos de intereses que puedan impactar en la imagen del Banco y sus filiales.

Durante 2021, la Dirección de Cumplimiento realizó una exhaustiva labor para detectar las brechas existentes en su campo de acción y elaborar un plan de trabajo que permita profundizar una cultura ética en la institución. A partir de ello, aumentó la frecuencia de las sesiones del Comité de Cumplimiento y Conducta y se profundizó en el uso de nuevas tecnologías para el monitoreo de actividades sospechosas.



Normativas y políticas para la gestión ética

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

Como Banco y cada una de nuestras filiales, contamos con un Manual de Ética, extensivo a todos los trabajadores, el cual entrega las directrices respecto a conductas y buenas prácticas en línea con los valores centrales del Banco. De forma complementaria, algunos cargos se rigen por el Código de Conducta del Mercado de Valores, el cual busca evitar eventuales conflictos de interés vinculados al acceso a información reservada o privilegiada en relación con operaciones que se efectúen en los mercados de valores.



Mantenemos un fuerte compromiso para evitar todo tipo de discriminación, abusos o acosos sexuales o laborales. Es por ello que, con el objetivo de prevenir este tipo de conductas, realizamos capacitaciones sobre estos temas a nuestros trabajadores. Al mismo tiempo, efectuamos charlas de diversidad sexual con expertos de la Fundación Iguales, lo que nos ha permitido avanzar en una cultura que valora la diversidad.

Al amparo de la Ley 20.393, el Banco y cada filial cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos, el cual es co-

municado a trabajadores y ejecutivos. Su objetivo es establecer herramientas de prevención y detección de manera proactiva, para anticiparnos a la ocurrencia de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, receptación, negociación incompatible, corrupción entre particulares, apropiación indebida, administración desleal, delito sanitario y cualquier otro establecido en la ley que sea aplicable al Banco.

Durante 2021 las filiales BancoEstado Contacto 24 horas S.A., BancoEstado Servicios de Cobranzas S.A. (BECO),

BancoEstado Microempresas S.A. Asesorías Financieras (BEME) y Red Global S.A. obtuvieron la recertificación en su Modelo de Prevención de Delitos por parte de ICR Chile. Asimismo, los modelos del Banco y las filiales BancoEstado S.A. Administradora General de Fondos y BancoEstado Corredores de Seguros S.A. se encontraban en proceso de recertificación al cierre del año.

PRINCIPALES ACCIONES PARA EVITAR RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Proveedores:

Se contratan proveedores de acuerdo con lo establecido por nuestra Política y Manual de Compras, con el fin de evitar conflictos de interés que puedan exponer al Banco.

Clientes:

Se opera con clientes que cumplan con la Política de Aceptación Comercial de Clientes y con la Política de Prevención de Lavado de Activos, de forma que las operaciones se realicen con su debido conocimiento y bajo adecuados parámetros transaccionales.

Trabajadores:

Deben cumplir con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, el Manual de Ética, el Manual de Prevención de Delitos, Manual de Libre Competencia y de todas las disposiciones internas que permiten evitar la comisión de acciones que pudieran ser asociadas con corrupción. Como una forma de reforzar conductas que vulneren la legislación y la ética, el Banco instruye capacitaciones en este ámbito.

OTRAS POLÍTICAS Y NORMATIVAS QUE RIGEN NUESTRO ACTUAR

- **Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile**, que establece nuestra creación como empresa autónoma del Estado, así como los marcos de acción de nuestra operación.
- **Legislaciones vigentes aplicables a toda la industria financiera**, las cuales son supervisadas de manera externa por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y por nuestro propio Comité Ejecutivo en lo interno.
- **Política de Compras**, que norma las relaciones comerciales y los procesos de compra de productos y servicios.
- **Manual de Buenas Prácticas y Promoción de Libre Competencia**, el cual busca orientar nuestra operación en un marco de fomento de la competencia en los mercados. A su vez, presenta directrices para prevenir eventuales conflictos en materia de libre competencia.
- **Políticas y Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo**, las cuales definen un programa de PLA y FT y una serie de normas tendientes a evitar que la Institución sea utilizada para cometer delitos relacionados con el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, lo cual representa la postura de resguardo y protección del Banco frente al Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y permite dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley N°19.913. Esta política contiene la definición de diversas diligencias a aplicar, que permitan dar cumplimiento con lo señalado en la Circular N°49 de la Unidad de Análisis Financiero y con los Capítulos 1-14 y 1-16 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero respecto de las Personas Expuestas Políticamente PEP.
- **Procedimiento para Auspicios**, que tiene por objetivo establecer los criterios y procedimientos para evaluar, otorgar y formalizar los auspicios a entidades privadas, públicas u organizaciones de la sociedad civil. Deja establecidas las restricciones durante los períodos de contratación de servicios financieros y eleccionarios públicos, resguardando la transparencia de los procesos.
- **Política Tributaria**, que gestiona los asuntos fiscales en base a un estricto apego a las disposiciones tributarias vigentes, primando siempre la transparencia en términos de la declaración y pagos de impuestos, forma responsable y eficiente.



Canales para resolución de consultas y denuncias

Para propender a los máximos estándares de integridad y transparencia, disponemos de un canal autónomo y auditado externamente para recibir denuncias de nuestros trabajadores o cualquier persona vinculada a la organización. Estas se realizan de manera confidencial y anónima, si así lo desea quien las emite. De esta manera, logramos identificar, gestionar e investigar eventuales consultas

y denuncias en torno a temas de ética, existiendo sanciones en caso de que algún trabajador incurra en incumplimientos al Manual de Ética. En función de su gravedad, pueden ser de tipo administrativas, afectando su remuneración o llegando a su desvinculación.

Además, contamos con otros canales complementarios para recopilar preocupaciones de nuestros trabaja-

dores u otros grupos de interés. Ellos consisten en una casilla del Comité de Ética y el canal de denuncias para los funcionarios y público en general, al que se puede acceder a través de nuestra página web.

Principales denuncias recibidas a través de nuestro canal de denuncias

Tipo de denuncia	2020 BancoEstado	2021 BancoEstado	2021 Filiales
Lavado de activos	114	156	3
Consultas y reportes en materia de conflictos éticos por invitaciones autorizadas	0	1	0
Consultas y reportes en materia de conflictos éticos por regalos autorizados	1	2	0
Consultas y reportes en materia de conflictos éticos por viajes autorizados	1	0	0
Robo, hurto o uso no autorizado de bienes y servicios de BancoEstado	33	39	0

Sociabilización y formación en ética y cumplimiento

(205-2)

Nos preocupamos de informar y difundir nuestros valores institucionales y directrices en materia de ética, probidad y cumplimiento a todos quienes forman parte de nuestra institución.

Como parte del proceso de ingreso al Banco, cada nuevo integrante recibe un kit introductorio con los deberes y derechos de los trabajadores de la organización. El nuevo trabajador debe

firmar un ejemplar del Manual de Ética que gestiona el área de Cumplimiento Normativo.

Asimismo, contamos con un Portal Documental en el cual están disponibles nuestras políticas y manuales relacionados con estas temáticas, y elaboramos circulares informativas y contenidos para ser difundidos a través de nuestra Intranet.

También efectuamos capacitaciones vía *e-learning* o de manera presencial en temas de Libre Competencia, Lavado de Activos, Ética y Cumplimiento, Modelo de Prevención de Delitos (Ley N° 20.393) y Ley SERNAC (N°19.496), las cuales son realizadas por funcionarios de la Dirección de Cumplimiento.

	2021 BancoEstado	2021 Filiales
Trabajadores participantes en cursos de Ética (Inducción y plan de capacitación)	3.403	221
Horas de capacitación en cursos de Ética	E-learning 1 hora 10 minutos	E-learning 1 hora 10 minutos
Trabajadores participantes en cursos Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393)	329	79
Horas de capacitación en cursos de Ética y Cumplimiento – Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393)	E-learning 1 hora 10 minutos	E-learning 1 hora 10 minutos
Trabajadores participantes en cursos de Libre Competencia	9.746	119
Hora de capacitación en cursos de Libre Competencia	E-learning 1 hora 10 minutos	E-learning 1 hora 10 minutos
Trabajadores participantes en cursos Lavado de Dinero	3.004	195
Hora de capacitación en cursos de Lavado de Dinero	E-learning 1 hora 10 minutos	E-learning 1 hora 10 minutos
Trabajadores participantes en cursos de Ley Consumidor	3.447*	0
Hora de capacitación en cursos de Ley Consumidor	E-learning 45 minutos	0

* El curso se comenzó a implementar durante el mes de diciembre, continuando los primeros días de enero 2022.



2.4

Protección de la información y privacidad de nuestros clientes

(418-1)



En BancoEstado tenemos una responsabilidad en el manejo y administración de los datos de cada uno de nuestros clientes. Sabemos lo sensible que es el cuidado de esta información, por lo que asumimos medidas y protocolos que van más allá de las exigencias legales para protegerla frente a las amenazas.

El Manual de Manejo de Información establece las normas y mecanismos para el manejo de datos y define que el acceso a la información del Banco o de sus clientes solo debe limitarse a la función que realiza el usuario y no para otros fines. Su cumplimiento es de carácter obligatorio para todos los trabajadores de BancoEstado.

Este documento se basa en los siguientes principios: se solicitan y almacenan solo aquellos datos requeridos para la evaluación de

riesgo de crédito y ejecución de contratos de productos y servicios bancarios; no se solicitan datos sensibles, salvo requerimiento legal; se pide el consentimiento a cada cliente para el tratamiento de sus datos, dejando constancia de ello; se tratan los datos con la confidencialidad que ordena el secreto bancario; no se comparten los datos de clientes con terceras personas, salvo las que la ley expresamente autoriza, y de manera excepcional se hace con las filiales, con la autorización expresa en los respectivos contratos y cumpliéndose los requisitos internos de seguridad; se conserva la información del cliente con plena sujeción a la Ley General de Bancos y la normativa bancaria.

Por otra parte, nuestro Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad define las obligaciones y sanciones a los que

están afectos los trabajadores en esta materia. Para complementar estas normativas, el Modelo de Supervisión de Empresas Filiales señala que las obligaciones mencionadas se extienden a todos los trabajadores de la Corporación y deben quedar reflejadas en los manuales o normas de cada entidad.

Nuestra Dirección de Cumplimiento (*Compliance*), además, es la responsable de la capacitación en secreto bancario y reserva bancaria y protección de datos personales de acuerdo a lo exigido por la Ley General de Bancos y la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, respectivamente. De igual manera, todas las denuncias o conductas de los trabajadores referentes a esta materia, son derivadas a Contraloría para ser resueltas en el COCAE

(Comité de Casos Especiales). El incumplimiento de estas normas es considerado una infracción grave que podrá ser sancionada de acuerdo al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, impactando en las remuneraciones de los trabajadores, pudiendo dejar al trabajador fuera de procesos de incentivos, ascensos y promociones, e incluso, podría llegar a constituir un delito sancionado penalmente.

En 2021 recibimos 19 reclamos relacionados con el secreto bancario, que corresponden a un 51% menos que el año anterior, de los cuales 13 fueron realizados por terceros y seis por organismos reguladores. Todos los reclamos fueron gestionados y subsanados, no existiendo sanciones ni multas por concepto de fugas, robos o pérdida de datos de clientes.

2.5

Gestión de riesgos

(102-15; 201-2)



La Gerencia Corporativa de Riesgos es la encargada de la gestión de riesgos en BancoEstado. Su labor es llevada a cabo a través de equipos especializados en materias de riesgos de crédito, riesgos de mercado, riesgos operacionales y tecnológicos.

Las políticas corporativas que guían la gestión y el control de riesgos son aprobadas por el Comité Ejecutivo. En tanto, el Comité de Riesgo de Crédito, el Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico y el Comité de Activos y Pasivos son los encargados de apoyar la gestión de riesgos. Se

preocupan, además, de asegurar un comportamiento consistente entre las acciones de BancoEstado y el nivel de riesgo que se considera razonable para la ejecución de la estrategia de negocios, tanto del Banco como de sus filiales. En tanto, el Comité de Auditoría, gestiona aspectos que involucran el mantenimiento, la aplicación y funcionamiento de los sistemas de control interno del Banco y sus filiales, como también se encarga de la supervisión del cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen su práctica.

Considerando las buenas prácticas, los lineamientos regulatorios y adelantándonos a las regulaciones de los acuerdos de Basilea III, nuestra gestión del riesgo contempla los riesgos inherentes del negocio, en una mirada global que cubre todos los riesgos no financieros. Para este objetivo, contamos con una Gerencia de Riesgos No Financieros, cuya función es monitorear el mapa de riesgos de la Institución, gestionando aquellos que resultan materiales.

PRINCIPALES POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

- Política de crédito segmento Mayorista, Banca Corporativa, Grandes Empresas e Inmobiliarias
- Política de crédito banca Pequeñas Empresas
- Política de crédito segmento Microempresas
- Política de crédito agrícola, segmento Micro y Pequeña Empresa
- Política de crédito segmento Personas
- Política de normalización y cobranza de créditos
- Política de garantías
- Política de riesgo social y ambiental
- Política de administración de liquidez
- Políticas, estrategias, límites y modelos de riesgo de mercado
- Política de riesgo de crédito Segmento Financiero
- Política para la gestión integral del riesgo operacional y tecnológico en BancoEstado

Riesgo de Crédito

La gestión de riesgo de crédito considera las etapas de admisión, seguimiento y recuperación. Se ejerce a través de equipos especializados por segmentos de mercado. Se distinguen:

Riesgo Mayorista: segmento Grandes Empresas, Inmobiliarias, Constructoras, Concesiones, Instituciones del Estado y Corporativas.

Riesgo MyPE: segmento Microempresas y Pequeñas Empresas.

Riesgo Agrícola: segmento Pequeños y grandes productores agrícolas.

Riesgo Personas: segmento Personas.

En la gestión de riesgo de crédito se implementan diversas medidas para controlar el riesgo en las diferentes áreas. Algunas de ellas son: gasto por riesgo de crédito; metas de categorización del riesgo socioambiental de

las empresas; desarrollo e implementación de modelos de riesgo para los sectores inmobiliarios en regiones, sector agrario y empresas en regiones, entre otras acciones.

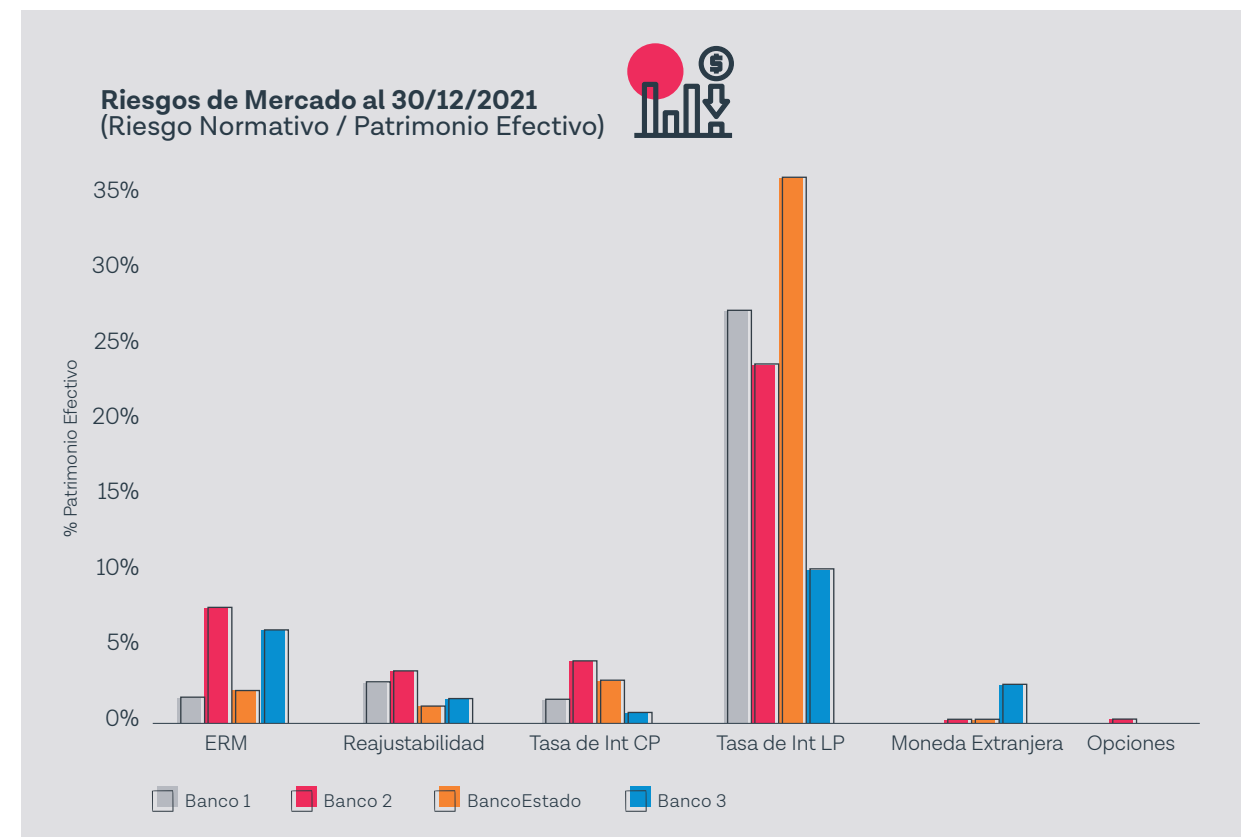
A su vez, la gestión de seguimiento del crédito se realiza uno a uno en los segmentos mayoristas y a través de modelos estadísticos en las carteras minoristas (Personas, Microempresas y Pequeñas Empresas), determinando niveles de provisiones y acciones específicas sobre dichas carteras. En BancoEstado contamos con un Comité Técnico que evalúa modelos estadísticos de riesgo en diferentes etapas del proceso crediticio, con lo que buscamos orientar las decisiones en todas ellas, incorporando la relación riesgo/retorno como variable relevante en la toma de decisiones.

A diciembre 2021 el Banco cuenta con MM\$882.441 en provisiones exigidas. Por otra parte, durante el ejercicio 2021 se constituyeron provisiones adicionales por MM\$116.500, con lo cual se completa un stock de provisiones adicionales de MM\$645.905.

Riesgo de mercado y liquidez

Los cambios en los precios, tasas y la volatilidad en el valor de mercado de los activos y pasivos financieros conforman el riesgo de mercado. En tanto, la dificultad para cumplir con el pago de las obligaciones en los plazos comprometidos corresponde al riesgo de liquidez. Para controlar y gestionar la magnitud de ambos, contamos con la Gerencia de Riesgo de Mercado y

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



Riesgos no financieros



Durante el año 2021 pusimos especial énfasis en profundizar nuestra gobernanza de los riesgos no financieros, considerando la relevancia de su gestión en un contexto cambiante en el que van surgiendo nuevas amenazas relacionadas con las tecnologías digitales, con proveedores y el relacionamiento con la comunidad, entre otros factores de gran importancia.

Iniciamos el diseño de un modelo de gestión de riesgos dentro del cual, desde la mirada más amplia de la Gerencia Corporativa de Riesgos, se supervisa el conjunto de los riesgos no financieros que se detectan y gestionan en diferentes áreas del Banco, con el propósito de levantar alertas tempranas, hacer monitoreo y desarrollar indicadores de seguimiento y gestión. De este modo, a aquellos riesgos como los de Terceras Partes (outsourcing), Fraude, Continuidad del Negocio, Ciberseguridad y Tecnología, por nombrar algunos que ya contaban con la supervisión directa de la Gerencia Corporativa de Riesgos, se incorporan otros muy relevantes como el riesgo Reputacional, de Cumplimiento, Legal, entre otros.

A continuación, revisaremos en detalle cómo se han gestionado los más relevantes riesgos no financieros que afectan nuestra operación.

RIESGO OPERACIONAL Y TECNOLÓGICO

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

De esta manera, en BancoEstado el Modelo de Gestión del Riesgo Operacional y Tecnológico se enfoca en la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos, de manera de disminuir el impacto en los clientes y en el negocio. Este aborda los ámbitos de procesos, continuidad del negocio, servicios externalizados, fraudes, seguridad de la información y ciberseguridad.

El área de riesgos no financieros trabaja directamente con los gerentes de procesos, quienes deben gestionar los riesgos operacionales advertidos a través de evaluaciones, utilizando matrices de riesgo. En el caso de los equipos de Continuidad del Negocio (tanto operacional como tecnológica), retroalimentan a los responsables del proceso sobre los

resultados de las pruebas de los diferentes planes de continuidad operacional y de contingencia y verifican el resultado de ellos.

El “Estándar de Seguridad de la Información” define las tres líneas de defensa. La primera incluye diferentes áreas gerenciales, como la Gerencia de Infraestructura y Producción y la Gerencia de Ciberseguridad. Cada gerencia cuenta con procesos y herramientas tecnológicas que permiten proteger adecuadamente los activos del Banco, como, por ejemplo, firewall, herramientas avanzadas de detección de amenazas y antivirus e instrumentos para prevenir fugas de información. Además, contamos con un Centro de Monitoreo de Ciberseguridad (SOC), que permite gestionar eventos que amenacen la seguridad de los activos.

La segunda línea de defensa la constituye la Gerencia de Riesgos No Financieros donde radica el rol del Oficial de Seguridad y donde se reportan de forma mensual el avance e indicadores al Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico que monitorea el cumplimiento de nuestra “Política para la Gestión Integral del Riesgo Operativo y Tecnológico”, a través de un panel de indicadores que mensualmente es analizado y ante el

cual se presentan planes para afrontar aquellos que se encuentran fuera del rango aceptable.

Finalmente, a través de Contraloría contamos con una tercera línea de defensa, que implementa un Plan de Auditoría anual que considera asuntos relacionados con la seguridad de la información y la ciberseguridad.

Hemos seguido avanzando en la aplicación de metodologías que permiten identificar riesgos en los distintos ámbitos de gestión y que detallamos a continuación:

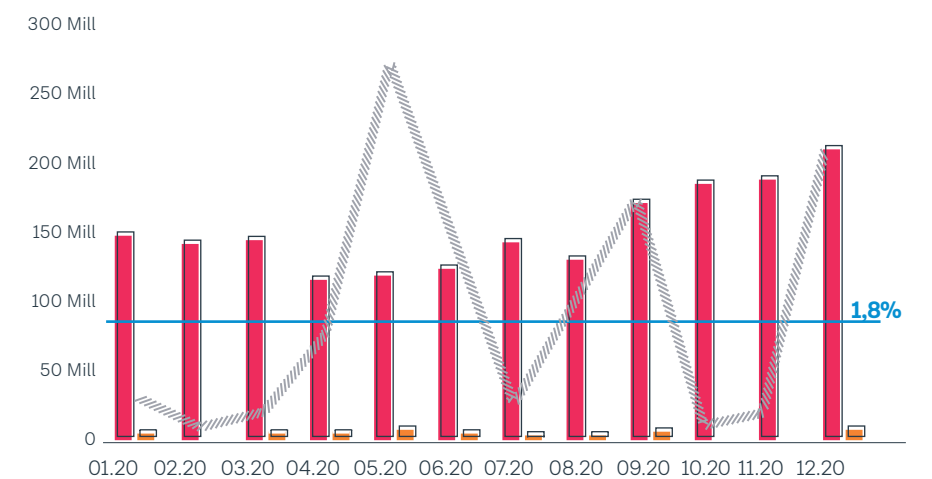
- Realización de análisis de impacto de continuidad del negocio al 100% de los procesos del Banco (BIA).
- Documentación de nuevos planes de continuidad y pruebas a dichos planes.
- Realización de pruebas mensuales de recuperación de respaldo.
- Generación de planes de obsolescencia tecnológica de sistemas críticos.
- Migración de tarjetas con bandas a tarjetas con Chip.
- Bloqueo de elementos de seguridad inactivos por 12 meses (Ley de Fraudes)

ESTABILIDAD DE SISTEMAS

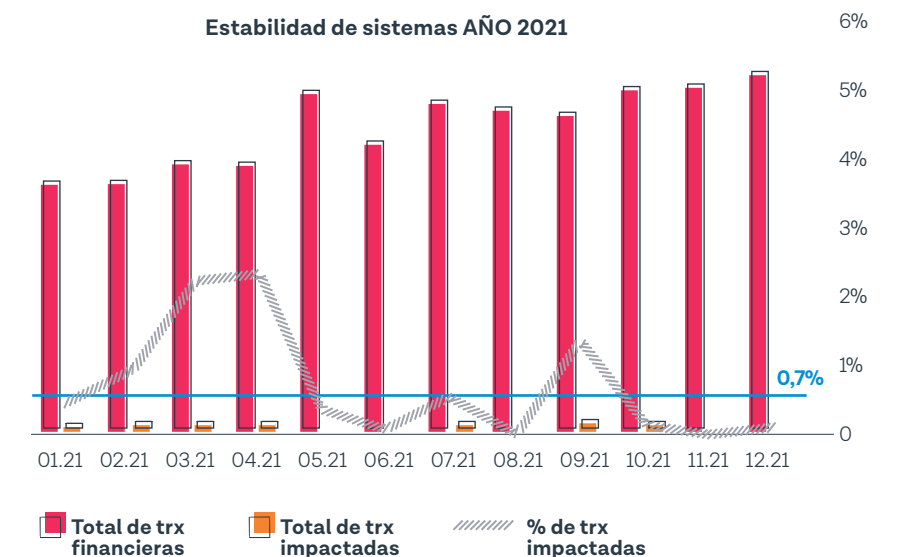
Gracias al trabajo realizado durante el 2021, logramos mejorar de forma significativa la estabilidad de los sistemas tecnológicos, reduciendo el porcentaje promedio de transacciones impactadas por incidentes de 1,8% en el año 2020 a 0,7% en el

2021. Este logro cobra aún más relevancia al considerar el aumento de transacciones que experimentamos en el año. Con esto garantizamos que millones de transacciones relacionadas con ayudas sociales pudieran ser realizadas de forma rápida y segura.

Estabilidad de sistemas AÑO 2020



Estabilidad de sistemas AÑO 2021





Ciberseguridad y disponibilidad del sistema

En BancoEstado consideramos que la ciberseguridad y la protección de la información de nuestros clientes es un eje fundamental de nuestra gestión. Esto nos obliga a mantener actualizados los protocolos, las pruebas y medidas para enfrentar las amenazas asociadas a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

El foco en 2021 consistió en profundizar los aprendizajes surgidos tras el ciberataque a nuestros sistemas el año 2020. Hemos reforzado nuestra gestión

con una mirada en la prevención y un monitoreo permanente, la gestión oportuna de alertas y la implementación de planes de continuidad que nos permitan responder de manera ágil frente a un incidente y gestionar de forma resiliente la ciberseguridad en BancoEstado.

Uno de los pilares de la gestión de ciberseguridad son las personas, por lo cual hemos seguido trabajando en la promoción de una cultura de ciberseguridad entre nuestros colaboradores, para lo cual

mantenemos un programa interno de concientización acerca de este tema que consiste en cursos obligatorios para los trabajadores del Banco y sus Filiales, charlas internas, e-learning y ejercicios para reforzar mensajes sobre responsabilidad del usuario para minimizar riesgos.

De esta manera, en 2021 realizamos una serie de actividades con el fin de involucrar a todos quienes formamos parte de BancoEstado en una cultura para evitar ciberataques y fraudes:

- **Programa de formación e-learning:**
 - Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
 - Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio.
 - Responsabilidad del Usuario en Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
 - Educación del Fraude.
- **Charlas a la red de sucursales, en modalidad virtual, en los meses de agosto y septiembre.**
- **Ejercicio de *Ethical Phishing* y reforzamiento a las personas que fueron víctimas de estos ejercicios, realizado en noviembre y diciembre 2021.**
- **Comunicaciones internas a funcionarios de forma periódica y permanente a través de intranet y App MiBE.**



Formación en seguridad de la información, ciberseguridad y fraudes	N° Trabajadores BancoEstado	N° Trabajadores Filiales
Seguridad de la Información y Ciberseguridad	9.279	834
Responsabilidad de usuario	9.791	0
Gestión de Riesgos Operacionales y Tecnológicos	6.864	0
Fraudes	5.465	0

Auditoría de control interno

En el área de Contraloría, contamos con un equipo dedicado a realizar auditorías a la venta de créditos en nuestra red de sucursales y a diversos procesos operativos, con el fin de evaluar el cumplimiento de normativas y procedimientos, desde una perspectiva de control interno.

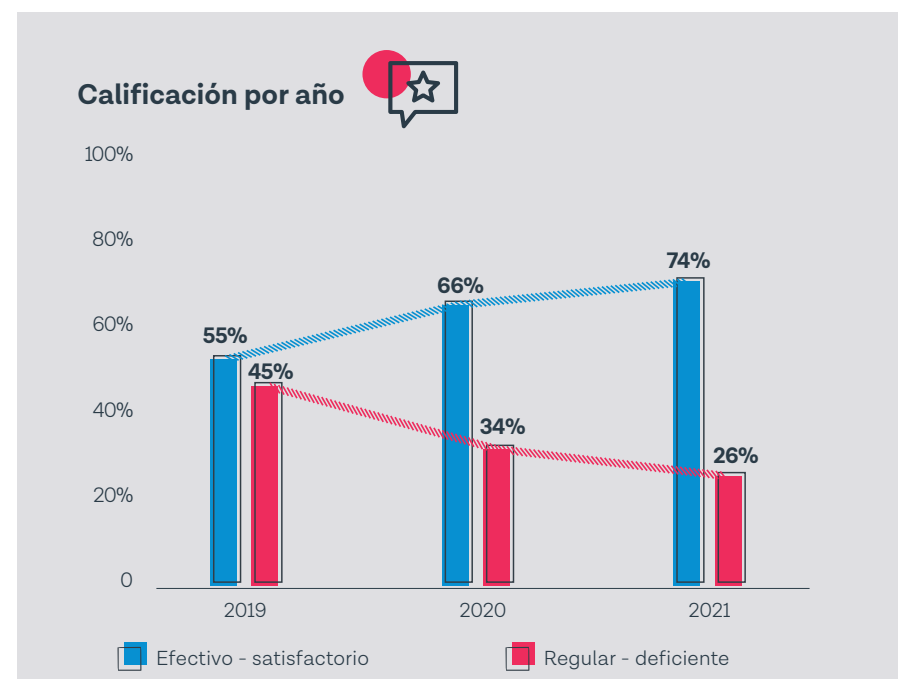
Con el fin de auditar los procesos operativos, se realiza de manera presencial una revisión de las actividades de control relacionadas con nueve procesos, los cuales incluyen: tesorería y cajero automático, post venta de productos, cuentas corrientes, ahorro y captaciones, administración de tarjetas magnéticas, cumplimiento regulatorio, seguridad física y técnica, administración contable y aspectos administrativos.

En relación a la auditoría relacionada con la venta de créditos de consumo, ésta se realiza a partir de la revisión de los expedientes de una muestra de operaciones crediticias, evaluando los antecedentes contenidos en las carpetas comerciales de los clientes y la información disponible en los

sistemas del Banco que sustentan dichas operaciones. De forma adicional, se verifica el envío de los títulos ejecutivos, que respaldan los créditos, a la unidad central de custodia, como también la resolución de los casos pendientes de envío.

Desde el año 2019 hemos visto una

mejora sostenida de la calificación de estas auditorías, evolucionando desde una evaluación regular/deficiente de un 45% a una calificación efectivo/satisfactorio con un 74%. Este dato refleja una cultura que da relevancia al cumplimiento de las normas y procedimientos que nos permiten mitigar eventuales riesgos.



Riesgos Sociales y Ambientales

Nuestra cartera de empresas y nuevos proyectos se ha categorizado según el riesgo socioambiental, de acuerdo con los lineamientos recomendados por los Principios del Ecuador. Esta tipificación aplica a empresas y/o financiamientos cuyos efectos sociales y ambientales son significativos o se encuentran dentro de sectores que implican mayores impactos. Los focos principales apuntan a los segmentos de Clientes Corporativos, Grandes Empresas, Inmobiliarias y *Project Finance*. Para llevar a cabo este trabajo, contamos con un área especializada en la

Gerencia Corporativa de Riesgos, integrada por tres profesionales calificados.

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



Para mayor información sobre Riesgos Sociales y Ambientales revisar el Capítulo 6 de esta Memoria Integrada.

Riesgos emergentes

Parte de nuestra gestión de riesgos consiste en la evaluación de aquellos riesgos a largo plazo, lo cual nos permite identificar sus impactos, probabilidad, consecuencias y de este modo poder desarrollar planes que permitan dar respuesta a ellos.

Sequía asociada a cambio climático

La sequía es un proceso de menor oferta relativa de agua presente en las cuencas hidrográficas, asociado a menores precipitaciones de agua y nieve durante los meses invernales. En Chile, en la actualidad, existe un proceso de sequía que afecta al territorio principalmente entre las regiones de Atacama y de Los Ríos.

Impacto en el negocio y valoración del riesgo

La sequía impacta al portfolio agrícola de BancoEstado correspondiente a empresas agrícolas, tanto MyPE como, en menor medida, al segmento Mayorista. El nivel de impacto en el portfolio es relativamente acotado, lo cual se evaluó a partir de un trabajo de análisis del portafolio, realizado el 2020, el cual arrojó un nivel potencial (teórico) de aumento de provisiones equivalente a un 2,3% del total de préstamos agrícolas entre las regiones de Atacama y Del Maule.



Acciones de mitigación

Seguimiento continuo sobre zonas y clientes más afectados. Incorporación de factores de riesgo hídrico a evaluación de clientes. Apoyar las inversiones en tecnologías que mejoren la eficiencia en el uso de agua de riego. Para lo anterior, se han introducido mejoras al producto "Financiamiento de Enlace para Obras de Riego y Drenaje", en orden a darle más fluidez al proceso de crédito asociado.

Estrategia 2021

Durante el año 2021, se ha mantenido un seguimiento cercano de los clientes, a través de las evaluaciones que son realizadas tanto por los ejecutivos de negocios, como por el Equipo de Riesgo de Crédito Agrícola, a través de un cuestionario que evalúa la situación de disponibilidad de agua de riego de las empresas que son evaluadas en comités de crédito. A partir de esta información, se ha establecido una estrategia de realizar evaluaciones caso a caso, según

fortalezas y debilidades específicas de cada cliente en relación a su disponibilidad de agua de riego.

Se han focalizado los esfuerzos en apoyar financieramente a empresas agrícolas que operen en zonas menos expuestas a la sequía, como las regiones más australes, otorgando financiamientos, por ejemplo, para proyectos de compra de suelos, así como de obras de riego.

Se ha realizado un trabajo conjunto con el área comercial de BEME (Microempresas) y de la pequeña empresa orientado a identificar puntos críticos del producto "Financiamiento de Enlace para Obras de Riego y Drenaje". Este ha considerado la revisión de los procesos internos y externos de BancoEstado, para luego trabajar en las posibles modificaciones y/o mejoras que permitan potenciar este producto de financiamiento frente a las empresas agrícolas del país.



2.6

Cambios legislativos

Durante el año 2021 se publicaron una serie de leyes que tienen un impacto en nuestra labor por su carácter financiero o por el efecto que tienen en las operaciones. Entre ellas, la Ley de Capitalización de BancoEstado, además de la recientemente publicada Ley Pro Consumidor, destacan por sobre las demás novedades legislativas, ya que, en ambos casos, sus respectivos contenidos impactan directamente en nuestra gestión. La primera, en atención a las definiciones establecidas en relación con los requerimientos de capital requeridos tras la última reforma a la Ley General de Bancos el año 2019, en sintonía

con la publicación de Basilea III y la necesidad de ajustar la regulación del Banco a la contemplada para el resto de la plaza; y la segunda, en razón de las nuevas obligaciones en materia de derechos básicos de los consumidores en las contratación de servicios y productos financieros, y la incorporación del tratamiento de los datos personales de los clientes dentro del esquema contemplado por la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, con motivo de las contrataciones con las instituciones financieras.

Desde un aspecto más bien operacional, tienen relevancia también la Ley que Regula las Tasas

de Intercambio, la cual establece un esquema de condiciones tarifarias para efectos de asegurar el adecuado funcionamiento del sistema de pagos minoristas, y un mercado de tarjetas competitivo, inclusivo y transparente, y la Ley de Transparencia y Responsabilidad de los Agentes de Mercado, que introduce cambios a la Ley de Operaciones de Crédito de Dinero, en lo que respecta al cobro del capital en las operaciones de crédito, y su respectivo interés.

Para mayor información sobre los cambios legislativos revisar el Anexo 1 de esta Memoria Integrada.



2.7

Compromiso con los Derechos Humanos

Como empresa pública nos acogemos a los acuerdos en materia de Derechos Humanos firmados por el Estado de Chile, tema que forma parte de nuestra Política de Sostenibilidad. En este sentido, **promovemos y respetamos los Derechos Humanos** bajo la guía de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y otros marcos internacionalmente reconocidos y adoptados por el Estado de Chile.

A su vez, nos comprometemos a **respetar y promover los derechos laborales** reconocidos en la legislación nacional y a través de

convenios internacionales, lo que considera la no discriminación, el tráfico de personas, trabajo forzoso o infantil y la libertad de asociación, entre otras materias aplicables.

Junto con ello, nos comprometemos a trabajar con **proveedores que respeten los Derechos Humanos**, rechacen el trabajo infantil y el trabajo adolescente inseguro, forzoso u obligatorio. Esperamos, además, que otorguen condiciones laborales dignas y que apliquen prácticas justas y transparentes en el ejercicio de su actividad. Incorporamos como banco los mecanismos que permiten poner de manifiesto dicho cumplimiento.



2.8

Gestión de los proveedores

(102-9; 414-1; 414-2)

1.023
proveedores totales.

981
proveedores nacionales

42
proveedores extranjeros

55
proveedores críticos


456
de proveedores evaluados 2021 (9 puntos porcentuales por sobre el 2020).

A través de nuestra Política de Compra de Bienes y Servicios hemos explicitado los lineamientos que permiten garantizar que los procesos se realicen dentro de un entorno competitivo, transparente y oportuno, considerando las mejores prácticas de la industria en una gestión inclusiva, descentralizada y sostenible.

Nuestro modelo de aprovisionamiento permite minimizar los riesgos y asegurar una red de proveedores que pueda cubrir sus necesidades de manera permanente y sostenible. Estamos conscientes de la importancia de su desarrollo, para lo cual realizamos capacitaciones periódicas en temas de ética, cumplimiento y probidad, y encuentros con proveedoras mujeres.

Aspiramos a que nuestros prestadores de servicios y proveedores sean aliados en la promoción de los temas que nos resultan relevantes para el desarrollo económico, social y ambiental del país. En la Política de Compra de Bienes y Servicios, alineada a la Política de Sostenibilidad Corporativa, exigimos el cumplimiento de las leyes en materia laboral y social, e incorporamos además criterios de sostenibilidad en todas nuestras licitaciones, valorando la inclusión laboral, el empoderamiento de género y las prácticas responsables con el medioambiente, para lo cual incluimos un puntaje ambiental y social en dichas compras.



Evaluación de proveedores	2020	2021
 Número total de proveedores	1.029	1.023
 Número de proveedores a los que se les aplicó Evaluación de Servicio	367	456
 % de proveedores evaluados	36%	45%



3

Resultados Financieros

- 3.1 Informe Económico
- 3.2 Resultados financieros
- 3.3 Gestión de capital
- 3.4 Clasificación de riesgo internacional
- 3.5 Emisiones de bonos

3.1

Informe Económico

Economía Global



En 2021, el crecimiento económico global superó las expectativas, con un primer semestre que fue más positivo que lo previsto, impulsado por una campaña de vacunación masiva, la reapertura en la gran mayoría de los países sumado al apoyo de las políticas fiscal y monetaria. En cambio, la segunda mitad del año experimentó una expansión más moderada, afectada por las disrupciones en las cadenas de suministro, donde los problemas de oferta, además de impulsar la inflación, explicaron parte de la desaceleración en los últimos meses de 2021.

De este modo, los riesgos asociados a la pandemia y al alza del endeudamiento público y privado tras los estímulos masivos

implementados el año anterior, cedieron protagonismo a la inflación que se instaló como principal preocupación. Una de las principales causas de esta mayor inflación, fueron los problemas de oferta en la producción de manufactura, almacenaje y transporte, que se vio exacerbado por la presión proveniente de la demanda asociada a una reapertura sincronizada en muchas economías, los enormes paquetes fiscales, la recuperación del empleo y la disposición del ahorro forzado durante la pandemia ante los confinamientos. Lo anterior se unió a problemas de suministro de materias primas, que elevaron fuertemente sus precios. De acuerdo con las previsiones del Banco Mundial, los precios de la energía fueron en 2021, en promedio, un 80% más altos que en 2020, mientras que

el cobre subió desde US\$ 2,8 en 2020 hasta US\$ 4,23 por libra en 2021.

Los temores de que el fenómeno inflacionario se prolongara en el tiempo, llevaron a que los principales bancos centrales aceleraran sus planes de alza de tasas interés, lo que ha tenido efectos en los países emergentes, inducidos a su vez a subir las tasas de manera más rápida.

Se espera que el comercio, fuertemente afectado en la pandemia, siga siendo el motor de la recuperación mundial, contribuyendo a acelerar la recuperación económica tras la pandemia, al proporcionar una demanda externa y asegurar la disponibilidad de servicios y productos intermedios importados. Los países menos desarrollados, que tienen una capacidad limitada para impulsar

la recuperación mediante paquetes de estímulo fiscal, dependerán particularmente de la recuperación del comercio como una fuente de crecimiento económico.

Con todo, el crecimiento económico mundial quedaría en torno a un 5,9% en 2021 y se proyecta un 4,9% para 2022, perfilándose como otro año de recuperación, aunque con dos importantes dudas: la severidad y el impacto económico de la nueva ola de la pandemia y el ritmo al que se modere la inflación.



Economía Nacional

Si bien, en 2020 el PIB cerró con un retroceso anual de 5,8%, los últimos meses estuvieron marcados por un dinamismo mayor al anticipado, lo que permitió comenzar 2021 con perspectivas positivas gracias a una mejor adaptación de empresas y hogares a las condiciones de trabajo en pandemia, destacando el trabajo a distancia, los servicios logísticos, la adopción de un conjunto de normas que permitieron operar reduciendo la posibilidad de contagios. A esto se agrega un exitoso proceso de vacunación que permitió un gran avance en el proceso de apertura, conjugado favorablemente con masivas transferencias fiscales, entre las que destaca el Ingreso Familiar de Emergencia ampliado, que llegó a más de 15 millones de personas, y el retiro de ahorros previsionales, medidas que en conjunto sumaron cerca de US\$ 50.000 millones en 2021 y tuvieron un impacto en el gasto privado que superó todas las previsiones.

El mayor desempeño de la actividad y el aumento del impulso al gasto, en un contexto de condiciones externas más favorables, se reflejaron en un crecimiento cercano al 12% para 2021, explicado tanto por la base de comparación negativa del año previo como por el impulso del consumo privado, que resultó ser el componente más dinámico del gasto. En términos trimestrales, destaca la expansión de 18% y 21% anual en el segundo y tercer trimestre respectivamente, ambos influidos especialmente por la base de comparación. Cabe señalar que una parte importante de los bonos fiscales y retiros de ahorros previsionales permanecen en cuentas corrientes, vista y de ahorro, con lo que su eventual asignación a consumo permite anticipar que el mayor gasto persistirá durante algunos meses.

Este mayor gasto se sumó a las disrupciones en las cadenas de valor de bienes a nivel internacional, las alzas de los precios de las materias primas y

la depreciación del peso, provocando presiones sobre la inflación, que registró un alza de 7,2% en 2021, por sobre el centro del rango meta de 3%. Ante esta situación, el Banco Central ha ido retirando las medidas de estímulo, con aumentos en su TPM durante 2021 desde su mínimo técnico de 0,5% hasta 4,0%, y se prevé que las alzas continuarán durante 2022. En tanto, la depreciación de la moneda fue de 19,5% en 2021, causada en parte por la percepción de debilitamiento de los fundamentos de la economía, el deterioro de las cuentas fiscales y el desafío que involucra reencauzarlas a una senda sostenible, que no logró ser compensado por el alto precio del cobre.

En el mercado laboral, la reducción en la oferta por parte de los trabajadores puso un freno a la recuperación del empleo, con lo que el número de ocupados al cierre de 2021 todavía está por debajo de los niveles pre pandemia. Esto se explica en parte por la caída

en la tasa de participación femenina, afectada por las responsabilidades adicionales sobre el cuidado del hogar que debieron asumir muchas mujeres.

Para el año 2022, los agentes económicos anticipan un crecimiento de entre 1,5% - 2,5%, coherente con el cambio previsto en el impulso macroeconómico ante el fin de las masivas transferencias del fisco -que fueron motivadas por la emergencia sanitaria- los retiros previsionales, y una política monetaria más restrictiva, aunque el impulso de la liquidez se mantendrá los primeros meses del año. Respeto a la inversión, se prevé un crecimiento acotado en los próximos años, debido a condiciones financieras más estrechas y los cambios estructurales que se han producido en el mercado de capitales local, a lo que se agrega la persistencia de una mayor incertidumbre.

3.2

Resultados Financieros

(201-1)

Aunque las colocaciones totales de BancoEstado mostraron una leve caída, los resultados financieros fueron favorables en 2021, alcanzando una utilidad de MM\$ 337 después de impuestos. Estos resultados se explican principalmente por mayores reajustes producto del incremento en la inflación en el segundo semestre, y el menor gasto en riesgo, asociado a la reducción de impagos por a la mayor liquidez asociada a ayudas fiscales y/o retiro de fondos previsionales.



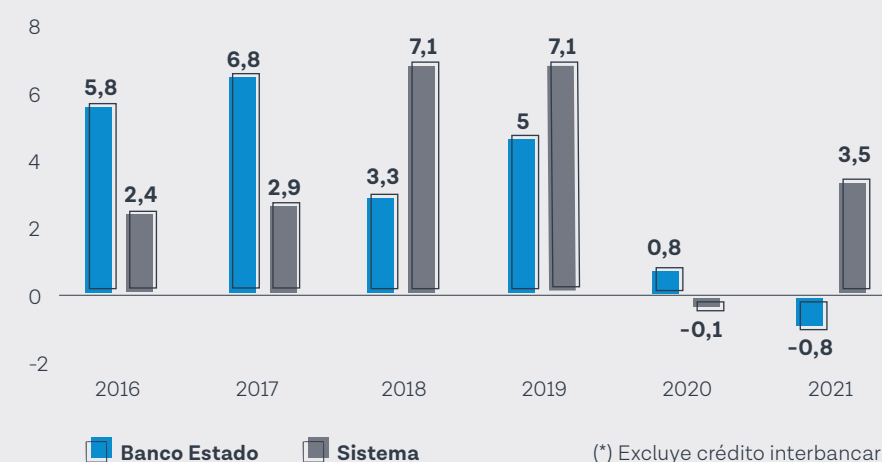
Colocaciones crecen fuerte en segmentos propios del rol social

El saldo de colocaciones de BancoEstado llegó a \$28.259 miles de millones al cierre de 2021, con una participación de mercado de 13,8%.

En 2021, las colocaciones totales del sistema registraron un avance de 3,5% real, por sobre la caída de 0,8% real en BancoEstado, caracterizada por con un comportamiento heterogéneo entre segmentos. Mientras las colocaciones de vivienda continuaron creciendo, se aprecia un retroceso en los segmentos de consumo y comercial, mostrando este último, a su vez, una fuerte dispersión según subsegmentos donde el crecimiento real de 9,4% del crédito a micro y pequeña empresa contrasta con la caída de 12,5% a los créditos a grandes empresas

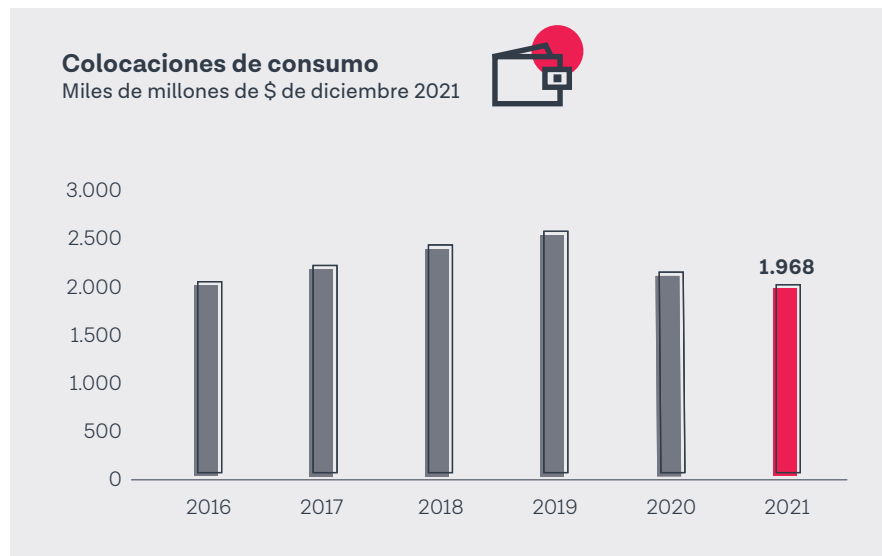


Colocaciones totales* Banco y Sistema
Variación real (porcentaje)

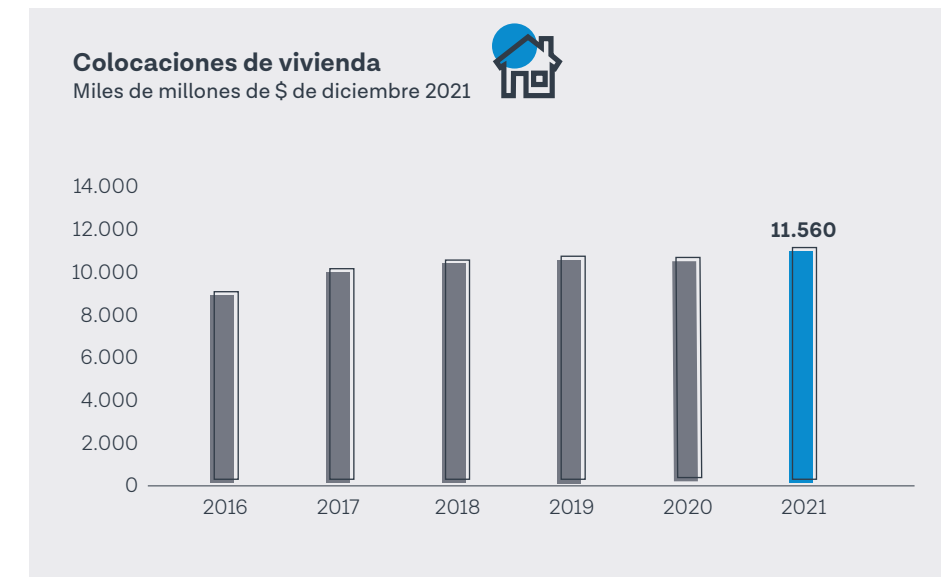


Fuente: CMF

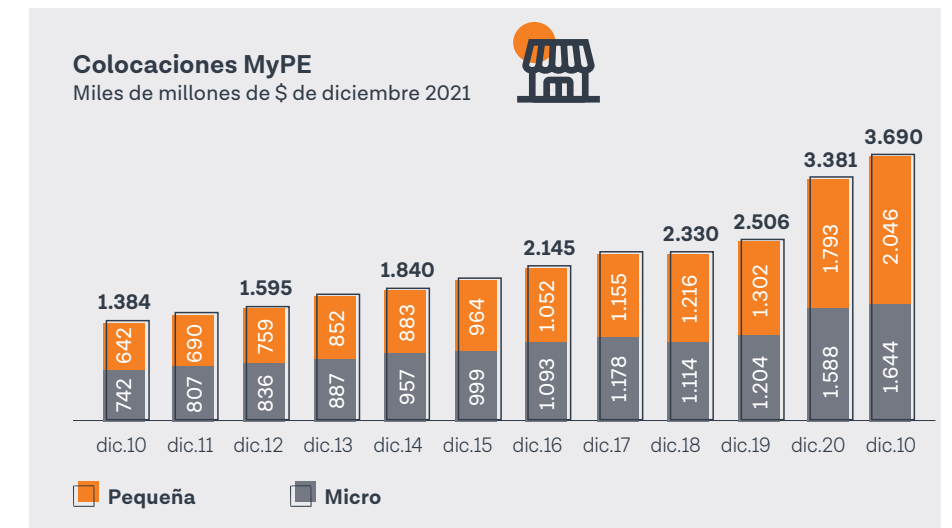
Las colocaciones de consumo de BancoEstado mostraron una caída real de 5,0% en 2021, en contraste con las del sistema que registraron un aumento de 0,1% en el mismo periodo. El bajo crecimiento y retroceso en caso de BancoEstado se atribuye a la menor demanda por esta categoría de créditos a causa de la liquidez proveniente de los retiros de los fondos previsionales privados y de los apoyos estatales de emergencia.



Los créditos para la vivienda perdieron dinamismo y avanzaron 2,9% real anual en el Banco y un 6,5% en el sistema.



Las colocaciones comerciales de BancoEstado disminuyeron un 3,0% real anual durante el año 2021, arrastradas por el subsegmento corporativo, inmobiliario e institucional que registró una caída real de 12,5% en el año. En contraste, los segmentos de empresas de menor tamaño registraron crecimientos, con un aumento de 3,5% en microempresas y de 14,1% en el segmento de pequeña empresa.



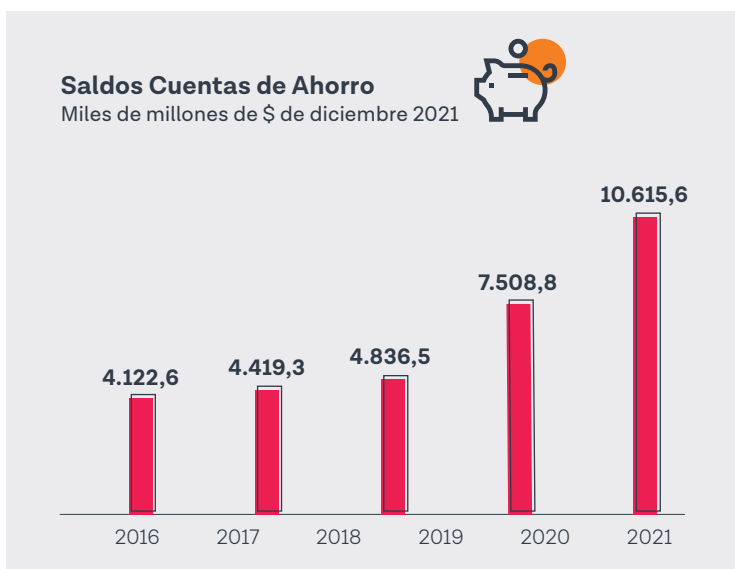
El stock de colocaciones de Micro y Pequeñas Empresas muestra un crecimiento de 47% en los últimos dos años, producto de nuestro apoyo a la reactivación de las empresas de menor tamaño del país a través del Programa Fogape Covid y Reactiva.



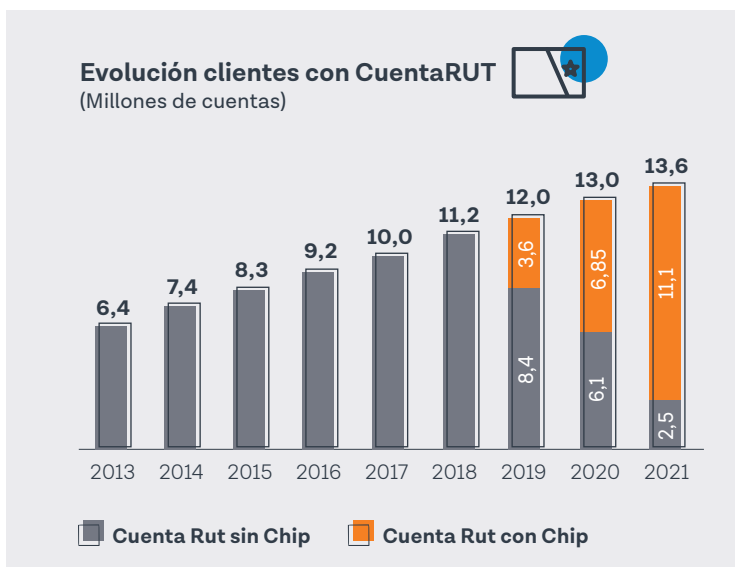
Pasivos de clientes

BancoEstado mantuvo una gestión activa en la promoción del ahorro, a pesar de las condiciones desfavorables del mercado, incorporando nuevas funciones en la app que permitieron la apertura de cuentas de ahorro de manera digital e inmediata.

El incremento en los saldos de las cuentas de ahorro exhibe el reflejo de la confianza de los clientes en el Banco, mostrando una variación de 157% entre diciembre 2017 y diciembre 2021, llegando a MMM\$ 10.615,6 a diciembre 2021.



CuentaRUT evolucionó de una cuenta de transacciones a un medio de pago integral y seguro (tarjeta con Chip, compras internacionales). También ha sido clave en la migración de la población hacia una transaccionalidad digital. Al cierre del año 2021, el 86% de la población mayor de 14 años tiene CuentaRUT.



Resultados y aporte al fisco

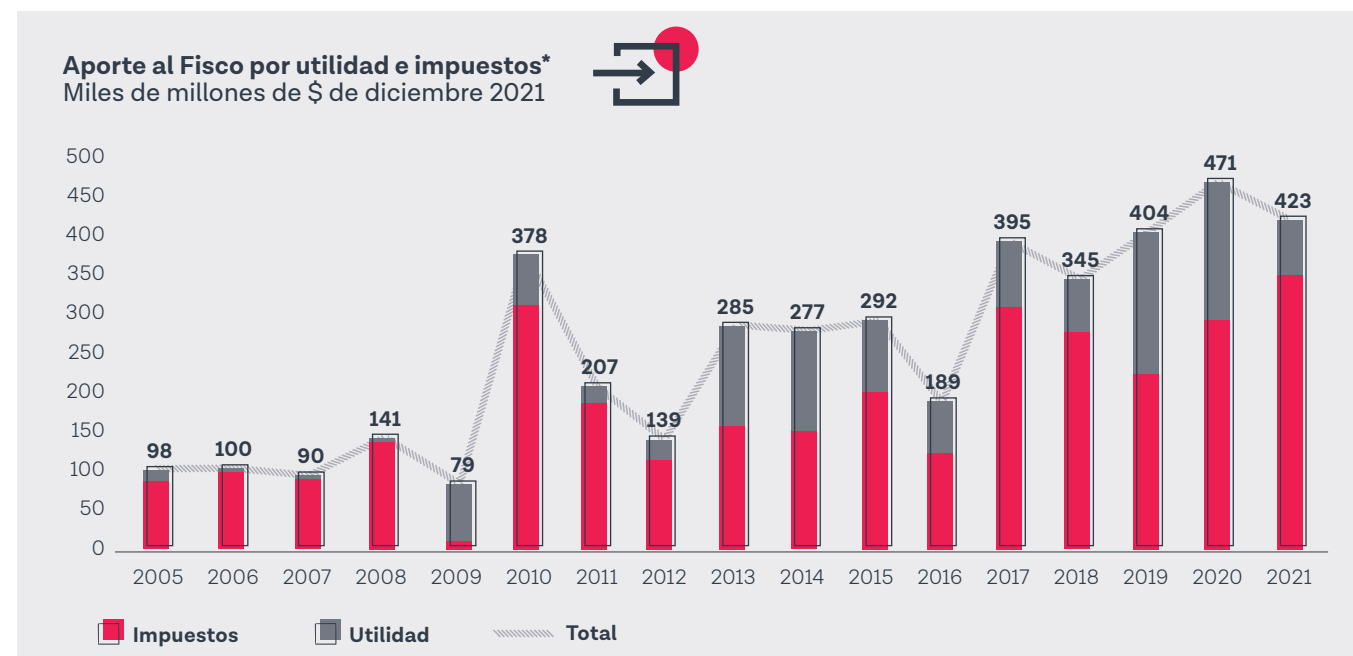
El resultado después de impuesto de BancoEstado alcanzó en 2021 los \$377 mil millones, que superan los obtenidos en años anteriores. Esto se explica principalmente por un menor gasto en riesgo neto, explicado fundamentalmente por la reducción de los impagos con dineros provenientes de los retiros de fondos previsionales privados y/o bonos estatales. A esto se agregan los mayores ingresos operacionales por el aumento en reajustes netos ocasionados por la mayor inflación de 2021 y mayores comisiones de terceros asociadas al "merchant discount" de las compras con tarjeta de débito en el comercio.

Entre 2012 y 2021 los aportes al fisco (utilidad e impuestos) fueron de \$ 2.820 miles de millones¹, superando las capitalizaciones recibidas, que fueron por \$ 436 miles de millones.

Aporte al Estado*

(En millones pesos de cada año)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Aportes al fisco (utilidad e impuesto) (MM\$)	\$241.191	\$160.345	\$341.550	\$306.709	\$369.230	\$441.497	\$422.614
Impuestos (MM\$)	\$165.732	\$104.053	\$268.005	\$246.458	\$203.279	\$274.478	\$351.757
Impuesto a la renta (MM)	\$55.067	\$35.583	\$98.466	\$99.197	\$83.251	\$103.089	\$132.356
40% impuesto por ser Banco público (MM)	\$110.665	\$68.470	\$169.539	\$147.261	\$120.028	\$171.389	\$219.401



*Aporte a Fisco por utilidades e impuestos correspondientes a los resultados del ejercicio del año anterior.

En 2021, el aporte en dinero al Fisco, por utilidades e impuestos del ejercicio 2020, alcanzó los \$ 423 miles de millones (US\$ 537 millones). De estos, \$ 352 miles de millones corresponden a impuestos (\$ 132 miles de millones a impuesto a la renta y \$ 219 millones a impuesto especial con tasa de 40% por ser banco público), y los \$ 71 miles de millones restantes provienen de la distribución de dividendos con cargo a la utilidad del ejercicio 2020.

¹ Cifras corrientes.





Rentabilidad

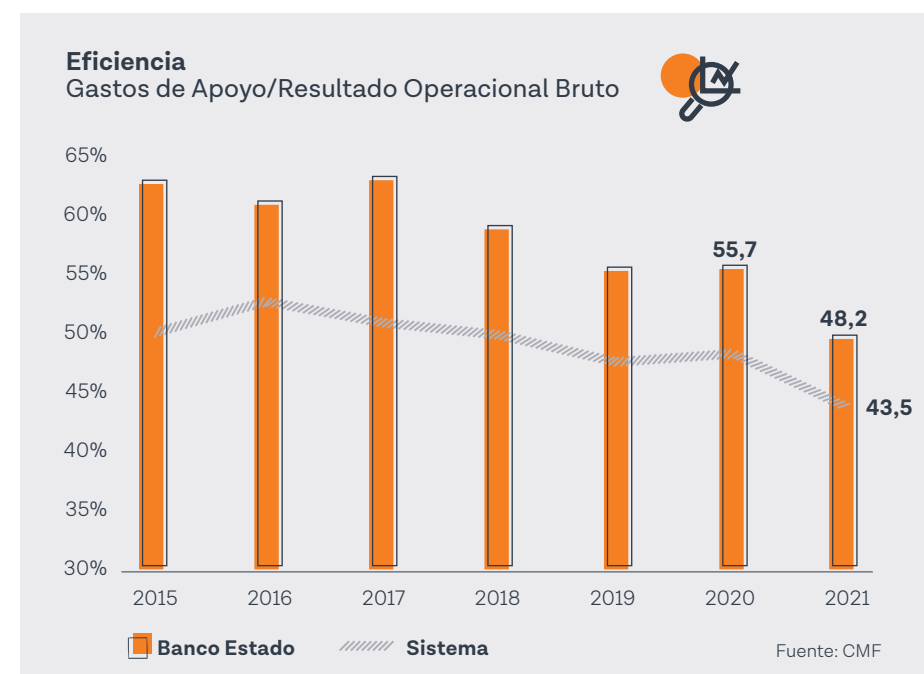
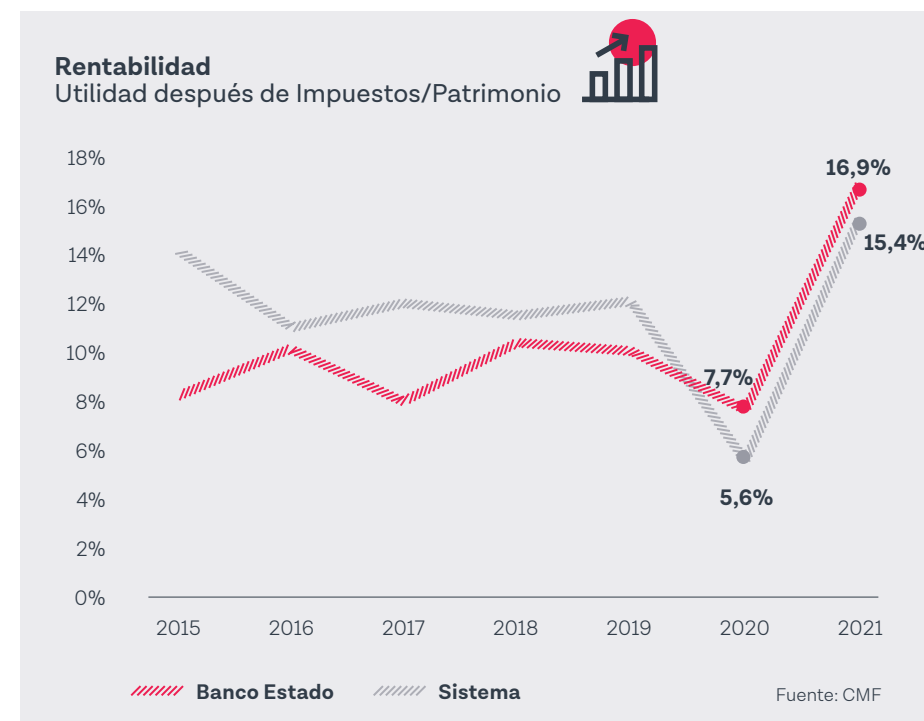
En 2021, la rentabilidad de BancoEstado medida por el ROE (resultado después de impuesto sobre patrimonio) llegó a 16,87% en 2021

Eficiencia

El índice de eficiencia del Banco, entendido como la proporción que representan los gastos de apoyo sobre el resultado operacional bruto, llegó a 48,2% en 2021, mostrando una mejora respecto del ejercicio anterior, explicado por el buen desempeño de los ingresos operacionales y por la contención de gastos de apoyo.

La brecha de eficiencia de BancoEstado con las demás instituciones financieras de similar tamaño ha disminuido en los últimos años gracias a la mejor gestión del gasto y los mayores ingresos. Esta diferencia se explica por los mayores gastos asociados al rol social de BancoEstado, que atiende a un sector amplio de la población sin acceso a la banca privada incluyendo el acceso a la cobertura geográfica.

Esta mejora en la eficiencia permite al Banco contar con mayores recursos para el desarrollo de proyectos, particularmente aquellos asociados a la digitalización de procesos, que mejoren la calidad de servicio, facilitando el día a día de nuestros clientes.



Riesgo

El cargo en riesgo de crédito neto de recuperaciones sobre colocaciones llegó a un mínimo histórico de 0,50% de las colocaciones, con una disminución de 79 puntos base respecto de 2020, explicado principalmente por el pago de deudas atrasadas aprovechando el exceso de liquidez de las personas.

En línea con lo anterior, el índice de mora de más de 90 días sobre colocaciones se redujo desde 2,76% en 2020 hasta 2,03% en 2021.

Indicadores de capital

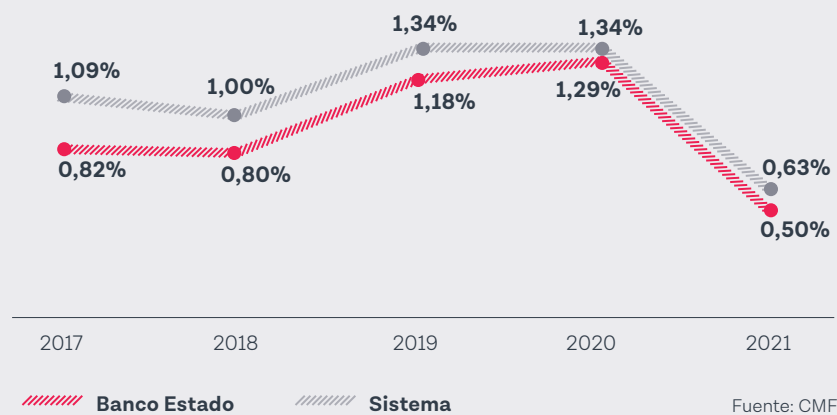
La solvencia del Banco, medida por el índice de Basilea, llegó a 12,5% en diciembre 2021 por debajo del promedio de la industria. En el último mes de 2021 entró en vigencia el nuevo cálculo del indicador recogiendo los estándares de Basilea III, que además de incorporar el riesgo de mercado y operacional en los Activos Ponderados por riesgo, incluye modificaciones en la metodología de cálculo de Activos Ponderados por Riesgo de Crédito.

Durante el año 2021 el patrimonio

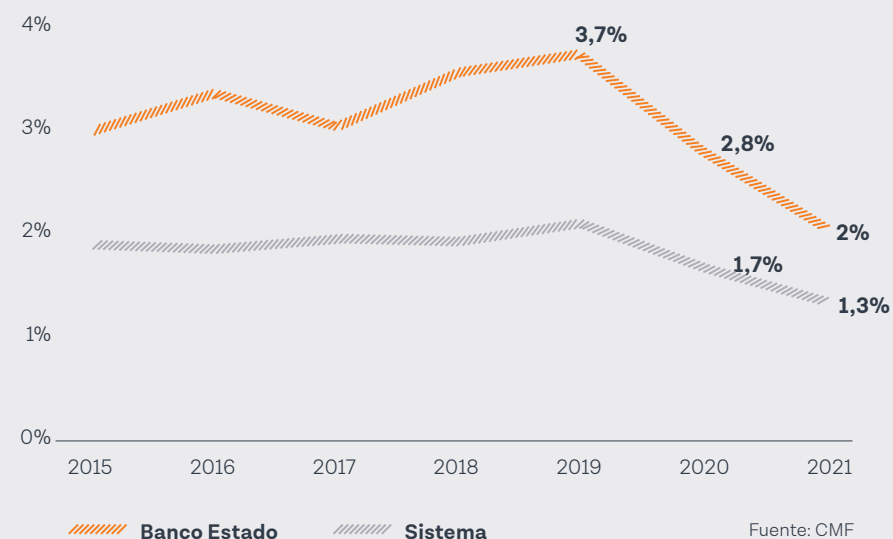
efectivo utilizado para el cálculo del indicador aumentó un 1,8% real respecto de lo obtenido al cierre del año previo, explicado principalmente por el aumento patrimonial asociado a la capitalización de utilidades y emisión de bono subordinado.



Gasto en riesgo neto*/Colocaciones



Mora a 90 días y más/Colocaciones



* Calculado como Gasto en provisiones y castigos menos recuperaciones de castigos. Se incluyen provisiones adicionales.



Datos corporativos consolidados

Si bien las colocaciones agregadas mostraron una caída, atribuible en parte a menores necesidades de financiamiento, la utilidad antes de impuestos alcanzó un récord y los indicadores financieros de eficiencia, rentabilidad y riesgo mostraron un comportamiento muy favorable.

Datos Corporativos Consolidados BancoEstado y sus Filiales (a) (Miles de millones de pesos corrientes)



Indicadores	2017	2018	2019	2020	2021	Var. real 20/21
Resultados después de impuesto MMM\$	132	179	182	154	377	130%
Capital básico	1.646	1.704	1.803	2.012	2.233	4,1%
Patrimonio efectivo	2.599	2.796	2.912	3.144	3.411	1,8%
Activo total consolidado	40.639	42.696	45.284	54.793	53.586	-8,3%
Colocaciones totales	22.531	23.935	25.813	26.719	28.259	-0,8%
Resultado antes de impuestos sobre activos totales	0,77	0,89	0,84	0,59	1,27	68 pb
Resultados después de impuestos sobre patrimonio (%)	8,0%	10,5%	10,1%	7,6%	16,9%	1,2%
Índice de eficiencia(b)	62,9	58,3	55,6	55,7	48,2	-751 pb
Tasa de provisiones sobre colocaciones (%)	3,03	2,9	3,17	3,37	3,12	-25 pb
Capital básico sobre activos totales (%)	4,05	3,99	3,98	3,67	4,17	50 pb
Índice de Basilea (%) (c)	11,04	11,12	11,26	12,80	12,45	n. a.
Número de sucursales Banco	410	417	413	401	400	-1
Números de sucursales BancoEstado Express	108	107	108	114	122	8
CajaVecina	22.147	25.400	29.275	31.405	33.000	1.595
Número de cajeros automáticos (ATMs)	2441	2446	2303	2272	2328	-56
Transacciones totales anuales (millones)	2.332	3.270	4.388	5.693	7.513	1.820

(a) Estados Financieros se publican bajo norma IFRS

(b) Gastos de apoyo sobre resultado operacional bruto

(c) No comparable, pues en 2021 se calcula de acuerdo a Basilea III (antes Basilea I)

3.3

Gestión de capital



A partir de la Ley del año 2019, se modernizó la Ley General de Bancos, que faculta a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) a establecer el marco de los acuerdos de Basilea III, que exige que los bancos tengan más y mejor capital.

Durante el mes de abril de 2021 se dictó la Ley N° 21.384, que autorizó una capitalización de BancoEstado por hasta US\$ 1.500 millones para facilitar el cumplimiento de los estándares de Basilea III. La ley autoriza al Ministro de Hacienda para que efectúe aportes extraordinarios de capital al Banco hasta el 31 de diciembre de 2025, mediante uno o más decretos expedidos bajo la fórmula “Por orden del Presidente de la República”.

BancoEstado colaboró de forma activa a través de la realización

de propuestas al proyecto de ley, el cual además permitirá buscar las alternativas de financiamiento más eficientes para cumplir con las exigencias de capital, adquiriendo una mayor solidez financiera y mejorando la gestión de riesgo, lo que conduce a generar mayores condiciones de igualdad respecto a la banca privada.

Esta nueva ley considera además dos mecanismos adicionales a la capitalización antes mencionada. Por un lado, incluye una adecuación legal para permitir que BancoEstado emita bonos sin plazo de vencimiento o “bonos perpetuos”, generando mayores condiciones de igualdad respecto a la banca privada, lo cual constituye una fuente de financiamiento adicional que nos ayudará a buscar las alternativas de financiamiento más eficientes para cumplir con las exigencias de capital, adquiriendo una mayor solidez

financiera y mejorando la gestión de riesgo. El segundo mecanismo busca disminuir la alta carga impositiva adicional que tiene el Banco, mediante la disminución de las deducciones de capital que el regulador debe hacer a BancoEstado en razón de los activos por impuestos diferidos. Mediante este mecanismo, se genera una obligación de capitalizar a BancoEstado cuando este se sitúe por debajo de los límites mínimos de capital regulatorio establecidos en la Ley General de Bancos.

3.4

Clasificación de riesgo internacional

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

Moody's⁽³⁾

MOODY'S

LARGO PLAZO⁽¹⁾
A1

CORTO PLAZO⁽²⁾
P-1

PERSPECTIVA
NEGATIVO

Standard & Poor's⁽⁴⁾

STANDARD
& POOR'S

LARGO PLAZO⁽¹⁾
A

CORTO PLAZO⁽²⁾
A-1

PERSPECTIVA
ESTABLE

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

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

(3) En abril de 2020 Moody's mantuvo las clasificaciones de riesgo de largo y corto plazo, y rebajó la perspectiva. Durante 2021 se mantienen las clasificaciones de riesgo y la perspectiva negativa.

(4) En marzo de 2021 S&P rebajó la clasificación de riesgo de largo plazo, cambiando la perspectiva desde negativa a estable

Fuente: Moody's y Standard & Poor's

3.5

Emisiones de bonos

El 2021, BancoEstado llevó a cabo dos emisiones de bonos, por un total de US\$ 125 millones, a precios muy competitivos en términos de spread, dando cuenta de la confianza que los inversionistas especializados mantienen en BancoEstado y en el país.

Una de ellas fue la emisión privada de un bono social por un monto de 10.000 millones de yenes japoneses

(equivalente a US\$91 millones) a un plazo de 10 años a una tasa en yenes de 0,50% anual. Se trata de un bono denominado "Bono Mujer" que confirma el compromiso del Banco con la inclusión financiera de las mujeres en Chile.

La segunda emisión, en octubre de 2021, consistió en un bono subordinado a 7 años plazo por UF 1 millón (equivalente a US\$ 34 millones)

a tasa sobre UF de 3,6%, con el objetivo de ayudar con el indicador de solvencia (Índice de Basilea).

El monto emitido en 2021 está por debajo de lo colocado en años previos (alrededor de US\$ 1.581 millones en 2019 y cerca de US\$ 1.353 millones en 2020), debido al financiamiento alternativo que se dispuso gracias a las medidas impulsadas por las autoridades para reforzar la liquidez

en pandemia, destacando la inyección de liquidez por parte del Banco Central (facilidad de financiamiento condicional al incremento de las colocaciones, FCIC). A esto se agregó el mayor saldo promedio en cuentas vista y de ahorro producto de la importante participación de BancoEstado en la distribución de los fondos retirados desde los ahorros previsionales privados y la entrega de aportes estatales.





4



Nuestros clientes

- 4.1 Nuevas tecnologías para un mejor servicio y operación
- 4.2 Atención universal
- 4.3 Nuestra oferta de productos: soluciones para todos
- 4.4 Nuestros canales de atención: más cerca de todas las personas
- 4.5 Apoyo integral y foco en las empresas de menor tamaño
- 4.6 Satisfacción de clientes

Nuestros clientes

Durante el año 2021 seguimos haciendo importantes avances en inclusión financiera y digitalización de los clientes, además de contar con una extensa red de atención presencial, con el fin de continuar potenciando la inclusión y el desarrollo económico, apoyando a las personas y empresas de menor tamaño. Así, tan solo en seis años, entre 2015 y 2021, el número

de CuentaRUT ha aumentado en más de 5 millones, el número de micro y pequeños empresarios financiados ha crecido un 63%, las transacciones digitales se han multiplicado por más de 8,7 veces y el número de comunas en que BancoEstado es la única oferta bancaria pasó de 102 a 148 (considerando sucursales BancoEstado y BancoEstado Express).



Número de clientes a diciembre 2021 por segmento



4.1

Nuevas tecnologías para un mejor servicio y operación



Hemos sido un articulador clave de la inclusión financiera así como de la cadena de pagos local, principalmente debido a la masificación de la CuentaRUT, convertida en el medio de pago de mayor recepción y emisión de transacciones financieras del país. Su carga transaccional representa el 80% de todas las operaciones del Banco. Si bien la arquitectura tecnológica que procesa esta enorme cantidad de información ha permitido soportar hasta la actualidad esta alta demanda transaccional, su renovación se ha convertido en un desafío para seguir potenciando el rol del Banco en la industria financiera.

Para abordar este reto estamos desplegando una serie de iniciativas estratégicas que permiten apalancar las necesidades de crecimiento tecnológico:

Potenciando los canales digitales: sitio web minorista y App móvil

Con más de 10 millones de descargas en Google Play, nuestra App móvil sólo es superada por Banco Do Brasil y Banco Bradesco de Brasil. Representa el canal prioritario de acceso a los servicios por parte de nuestros clientes, lo que ha obligado a un proceso permanente de renovación y crecimiento funcional iniciado el año 2019, incorporando durante los últimos dos años alrededor de 25 nuevas funcionalidades.

De la misma forma, el sitio de Banca por Internet está en un proceso de renovación de su tecnología para llevarlo a operar en un servicio en nube con la solución AEM (Adobe Experience Manager, empresa líder en soluciones web), que ha significado una inversión de US\$ 5,5 millones para un período de tres años. Con esto esperamos seguir entregando a los clientes herramientas para acceder a más y mejores servicios electrónicos sin necesidad de acudir presencialmente al Banco.



La aplicación móvil de BancoEstado es, por lejos, la más usada de la banca en Chile y se ubica en el top 3 de las App de bancos en Latinoamérica.

Procesamos más de 646 millones de transacciones financieras mensuales y los canales digitales concentran más del 70% de ellas, lo que implica un desafío permanente de renovación y optimización de estas aplicaciones.

Mejorar la gestión de clientes y expandir los servicios

Ante la necesidad de orientar los equipos hacia la agilidad exigida por las demandas del negocio e implementar nuevas funcionalidades, hemos adoptado el uso de las capacidades y características que ofrecen los servicios de **Cloud Computing**. Atributos como elasticidad, disponibilidad, seguridad y menor costo, nos permiten enfocar a los especialistas comerciales en los temas directamente relacionados con su gestión, en lugar de obligarlos a administrar infraestructura tecnológica.

Entre otras importantes inversiones destaca la implementación de un nuevo **Core de Cuentas 100% digital llamado Mambu**, el que permitirá soportar el sistema de CuentaRUT y el procesamiento de más de 13 millones de cuentas a un costo sustancialmente menor al actual.

También hemos implementado **CRM Salesforce**, herramienta que trae un conjunto de beneficios tanto para los clientes como para los ejecutivos comerciales. Por medio de la nueva plataforma **NuBE**, los ejecutivos pueden conectarse con los clientes, haciendo uso de las últimas innovaciones en tecnología móvil, ventas, servicios, marketing, analítica. Todo se realiza en un solo lugar, a través de un recurso

Venimos realizando importantes inversiones para aumentar la capacidad, agilidad, estabilidad y seguridad de nuestros sistemas tecnológicos que nos permitan entregar más y mejores servicios, considerando el alto volumen de transacciones que procesamos.

especializado que provee integridad y consistencia de la información y con la facilidad y oportunidad para otorgar un mejor servicio con procesos optimizados, completamente digitales, sin papeles, con autenticación biométrica y firma electrónica para el caso presencial y con la firma por BE Pass para el caso remoto.

Este proyecto considera la implementación de los procesos de venta de Créditos para Micro y Pequeña Empresa, el proceso de venta de Planes que incluye la venta de Cuenta Corriente, Línea de Crédito y Tarjeta de Crédito, el proceso de venta de Crédito Hipotecario y el Proceso de Venta de Ahorro, desarrollados con una solución multicanal que centraliza en la plataforma NuBE las ofertas que serán visibles por los canales Web, App y sucursales.

En el ámbito de filiales, uno de los canales de atención que hemos potenciado y actualizado tecnológicamente

es el IVR, herramienta que apoya la gestión que realiza el Centro de Contacto de Lota, que hoy se encuentra operando sobre Genesys Cloud.

Por último, ante el hecho evidente de que cada día más personas acceden a los servicios vía internet, se nos imponen grandes desafíos de seguridad debido a que se acrecienta la posibilidad de caer en fraudes (*phishing, pharming, spam*, etc.), lo que nos ha motivado a realizar importantes inversiones (monitoreo, modelos y datos por US\$ 500 millones en el último año) en tecnologías anti fraudes.

La gestión con IVR ha permitido alcanzar en promedio 10 millones mensuales de interacciones con clientes en nuestro call center durante el 2021.



4.2

Atención universal



Trabajamos para que todos los habitantes del país, sin importar su condición, origen, edad o etnia accedan a nuestros servicios con igualdad de trato y autonomía.



Nuestro programa de Atención Universal se orienta a reducir las barreras que pueden limitar el acceso a nuestros productos y servicios, así como a garantizar la igualdad de trato y la autonomía. Para ello nos hemos enfocado en desarrollar y ajustar la infraestructura presencial y remota para asegurar las condiciones de acceso, circulación y vida independiente, generar las condiciones para que nuestro modelo de atención garantice un trato igualitario y autónomo, a través de cambios normativos y en protocolos de atención y, además, generar un proceso de acompañamiento a nuestros trabajadores, para capacitarlos y sensibilizarlos, de modo de asegurar que se logre una cultura en donde prime el trato igualitario.

Desde el año 2016 se definió que todas las nuevas sucursales del Banco nacen con diseño universal, asegurando que el 100% de puestos de caja y mesones sean de doble altura y se permita el acceso y desplazamiento universal, y

se diseñó un plan para ir avanzando en el ajuste de las oficinas ya existentes. A la fecha, contamos con **260 oficinas universales** en BancoEstado y BancoEstado Express (con todas sus cajas y mesones de atención de doble altura) y **401 oficinas ajustadas en su accesibilidad**, las cuales se encuentran georreferenciadas en nuestra Web y App, de modo de orientar a las personas con movilidad reducida, adultos mayores o quienes los requieran respecto a la sucursal accesible más cercana.

Con el fin de entregar información clara y comprensible a todas las personas, **nuestra página Web contiene información en Mapudungun y Creole**. Además, contamos con videos con lengua de señas que entregan las principales características de nuestros productos y disponibilizamos **atención del call center en creole**.

Damos la posibilidad de **imprimir las tarjetas con el nombre social** con el

cual la persona se sienta identificada, para la cuenta corriente, cuenta PRO, chequera electrónica y cuenta de ahorro, aun cuando este sea distinto del registrado en su Cédula de Identidad.

Durante el 2021, para dar solución al problema de la falta de autonomía y el riesgo de seguridad que corre la comunidad ciega con el uso de cajeros automáticos tradicionales, realizamos un desarrollo y adaptación tecnológica en 660 de nuestros cajeros automáticos (30% de nuestro parque total), basado en sus necesidades, las cuales fueron levantadas a partir de un proceso participativo con clientes con discapacidad visual, quienes también nos apoyaron en probar y ajustar los mensajes de audio. De esta forma, ahora contamos con **cajeros automáticos audibles** desplegados a nivel nacional.

Esta iniciativa considera además la colaboración con la App Lazarillo,

herramienta digital utilizada por la comunidad ciega, que permite guiar por voz hasta el cajero más cercano y entregarle toda la información de uso, e incluso conectarlo con nuestro *call center*.

Con los 660 cajeros audibles a lo largo del país, somos la única entidad bancaria que se hace cargo de forma masiva de la barrera de inclusión y accesibilidad en cajeros automáticos para las personas con discapacidad visual.



Cajeros automáticos audibles

4.3

Nuestra oferta de productos: soluciones para todos

(102-2; 102-7)

En el centro de nuestro propósito hemos puesto el acceso al sistema financiero y su democratización. El desarrollo de nuestros productos y canales de atención busca que todos los habitantes del país puedan participar económica y socialmente en el mercado, que puedan acceder a las mejores oportunidades y se los acompañe y apoye en su crecimiento. En este propósito se juega la misión de BancoEstado y su rol social.

El 81% de la población del país posee al menos un producto del Banco y más del 60% de nuestros clientes tiene rentas inferiores a \$ 400 mil mensuales.



CuentaRUT

CuentaRUT ha sido diseñada desde sus inicios con una lógica inclusiva que no exige nada más que una Cédula de Identidad emitida por Chile (RUT) para poder tenerla. De esta forma, ha facilitado y simplificado la vida cotidiana de millones de personas y constituye uno de nuestros focos de trabajo para seguir mejorándola e incorporando en ella más posibilidades.

Asimismo, su masividad la ha convertido en un instrumento clave para la implementación de las políticas públicas, facilitando el traspaso de recursos desde el Estado a la población como en el caso del pago de bonos y subsidios sociales. En estos dos últimos años de pandemia y crisis económica, las ayudas del Estado como los ingresos de emergencia, así como los retiros parciales de fondos previsionales de las AFP, se han canalizado mayoritariamente a través de abonos en CuentaRUT.

La CuentaRUT constituye la puerta de acceso al sistema financiero de la inmensa mayoría de los habitantes de Chile, incluidos los migrantes.

Entre los cambios y ajustes para poder atender las necesidades de la población durante dicho período especial, flexibilizamos los límites de saldo en esta cuenta con el fin de asegurar que todos pudiesen recibir íntegramente sus abonos por los retiros de fondos previsionales desde las AFP y operar sus cuentas de forma habitual. Asimismo, entre el 5 de julio y el 31 de diciembre de 2021 realizamos una disminución del valor de la tarifa de giro por caja de \$600 a \$200, tanto en BancoEstado como en BancoEstado Express, como una forma de apoyar a los clientes más vulnerables, quienes son los que más recurren a este servicio presencial, condición que pasó a formar parte de la política normal de cobro a partir del 3 de enero de 2022. Adicionalmente, mantuvimos la gratuidad en los giros por CajaVecina para todos los clientes que solicitaron el retiro del 10% de su fondo previsional de AFP, con un abono



CuentaRUT

13,6
millones de CuentaRUT al cierre del 2021

51,2%
de mujeres con CuentaRUT al cierre del 2021.

1,1
millones de migrantes con CuentaRUT al cierre del 2021.

en su CuentaRUT menor a \$200.000.

Además, continuamos con el proceso de migración de tarjetas CuentaRUT con banda a tarjetas con chip EMV, las cuales otorgan mayor seguridad, posibilitan su utilización internacional y promueven el uso de medios electrónicos de pago. Para estos clientes se aumentó el límite de giros en cajeros automáticos BancoEstado, desde \$200.000 a \$400.000, para que puedan contar con efectivo sin acudir a las cajas presenciales o recurrir menos veces a un cajero automático o CajaVecina.

Como resultado de estos avances, en 2021 los clientes de CuentaRUT aumentaron el uso de este producto para realizar compras internacionales. Se transaron mensualmente, en promedio, cerca de 45 millones de operaciones de compra internacional, en comparación con 34 millones en

2020, con un monto total de US\$ 624 millones, por sobre los cerca de US\$ 335 millones del año anterior. Estos incrementos muestran que nuestros clientes ya no solo están utilizando su CuentaRUT para las transacciones bancarias habituales (giros, depósitos, transferencias), sino que además la están usando crecientemente para realizar compras por e-commerce, ya sea en Chile o en el extranjero.

Con CuentaRUT, millones de clientes ahora pueden tener acceso a compras internacionales, las que alcanzaron un total de 45 millones de operaciones en el 2021 por un monto de US\$ 625 millones.



Cuentas y Tarjetas de Crédito

1,6
millones de chequeras electrónicas al cierre del 2021.

230
mil Cuentas Emprendedor

721
mil tarjetas de crédito al cierre del 2021.

56,1%
participación de mercado en tarjetas de débito (Nov-21)

En este segundo año de pandemia hemos masificado el modelo de entrega de tarjetas de débito en el domicilio, con foco especial en los adultos mayores, para evitar sus traslados y orientar a los clientes en servicios como uso de tarjetas de coordenadas, asignación de claves y la utilización de productos asociados a su cuenta.

Este año renovamos nuestra oferta de tarjetas de crédito, haciéndolas más atractivas y convenientes al permitir que sea el cliente quien decida cuál prefiere en función de los beneficios que quiera obtener y las tarifas que está dispuesto a pagar. En este sentido, contamos con la Tarjeta de Crédito SMART, tarjeta VISA que incluye beneficios derivados de la Alianza con la línea aérea JetSMART, como la obtención de pasajes a precios preferenciales y el pago en cuotas sin interés, acceder a embarque prioritario, acumular y comprar con puntos y comprar con al menos un 40% de descuento la selección de asientos en la "zona BancoEstado" del avión, entre otros.

NUESTRAS ALIANZAS COMERCIALES PARA OFRECER MÁS BENEFICIOS

Queremos impactar a nuestros clientes con descuentos reales, que contribuyan al ahorro del bolsillo familiar. Con esta estrategia en el horizonte, seguimos potenciando las alianzas comerciales de JetSMART y Claro Chile, sumando este 2021 a SMU con promociones en supermercados Unimarc, con descuentos de entre un 5% a un 40% en productos seleccionados. Adicionalmente, contamos con más de 50 marcas para entregar descuentos y beneficios directos al pagar con nuestros medios de pago BancoEstado.





Créditos

Somos el banco más importante en créditos para la vivienda para los segmentos bajos y medios: 79% de los créditos menores a UF 400 y un 54% de los créditos menores a UF 1.000 son otorgados por BancoEstado.

Conscientes de que la adquisición de una propiedad es una necesidad y un sueño para muchos clientes, nos hicimos cargo de las barreras del proceso de solicitud, evaluación y aprobación del crédito hipotecario en el contexto de la pandemia por el Covid-19 y de sus cuarentenas. Para ello implementamos procedimientos de venta semipresenciales, que consideraron la precalificación a través de nuestro sitio web y el posterior contacto por medio de nuestro *call center* y de los ejecutivos comerciales para continuar con la evaluación. La visita a la sucursal se limitó a la firma de la documentación necesaria para avanzar en el otorgamiento del préstamo.

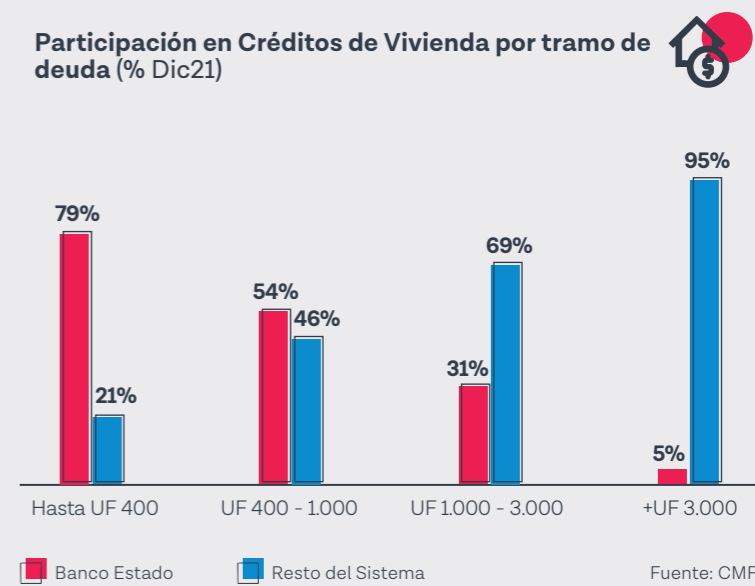
801
mil deudores créditos de consumo al cierre del 2021.

46%
de mujeres con créditos de consumo al cierre del 2021

436
mil deudores de créditos hipotecarios al cierre del 2021.

43%
de mujeres con créditos hipotecarios al cierre del 2021

Participación en Créditos de Vivienda por tramo de deuda (% Dic21)





Relanzamos nuestro producto Cuenta de Ahorro Premium UF, para proteger a nuestros clientes de la inflación, esta vez con apertura desde la App móvil. Más de 376 mil nuevas Cuentas de Ahorro Premium en UF se abrieron en 2021, alcanzando un monto total de \$102 mil millones.



Ahorro e Inversión

Desde nuestros orígenes hemos sido promotores de una cultura del ahorro que contribuya al desarrollo de las personas y las familias. Hoy tenemos más de 20 millones de cuentas abiertas por los clientes y durante la compleja situación económica vivida por las familias en la pandemia, fuimos una opción muy importante para que los ahorrantes transfirieran los retiros del 10% de sus fondos previsionales, sus bonos y subsidios estatales a una cuenta de ahorro del Banco, brindándoles una alternativa segura y conveniente para sus recursos.

El año 2021 también lanzamos la **nueva tarjeta de las cuentas de ahorro**, cuyo diseño se inspira en la tradicional libreta de ahorro que marcó a generaciones como un símbolo por excelencia del ahorro en el país. Así, esta nueva tarjeta

es un homenaje a la antigua libreta y revive a través de su diseño el fuerte vínculo emocional con un producto distintivo del Banco y su historia.

Producto de las altas inflaciones registradas y las limitaciones de movilidad impuestas para prevenir mayores contagios en tiempos de pandemia, el año 2021 relanzamos nuestro producto **Cuenta de Ahorro Premium UF**, una cuenta reajutable en UF que protege a los clientes de la inflación, manteniendo el valor del dinero en el tiempo y ofrece la posibilidad de ser contratada y administrada a través de la App para evitar riesgos sanitarios así como los tiempos de espera en sucursales.

En lo que respecta a nuestra oferta en Ahorro Previsional Voluntario (APV), somos el único banco que promueve la posibilidad de aportar montos menores

de APV. Con ello, permitimos que personas de ingresos bajos también puedan mejorar su pensión de vejez. Desde el año 2017, con el ingreso de nuestra filial BancoEstado Administradora General de Fondos (AGF) a la oferta de ahorro previsional, hemos observado un importante incremento en APV con régimen tributario A en Fondos Mutuos. Gracias a su gestión, en 2021 logramos consolidarnos como uno de los principales actores en productos para el APV. En particular, en el régimen A llegamos casi a las 400.000 personas y administramos MM\$ 100.000.

Nuestros clientes de APV crecieron 12% en el año, alcanzando los 396 mil, de los cuales un 52% son mujeres. La decisión de facilitar el acceso al ahorro previsional nos ha permitido alcanzar un 62,6 % de participación de mercado en APV bancarios.

62%
participación de clientes APV.

396.354
clientes APV al cierre del 2021.

Tenemos más del 62% de participación de clientes en Ahorro Previsional Voluntario (APV).



10,6

billones en saldo de cuentas de ahorro

+32,6% en saldos reales respecto al 2020

94,9%

de participación de mercado en número de cuentas de ahorro a octubre 2021.

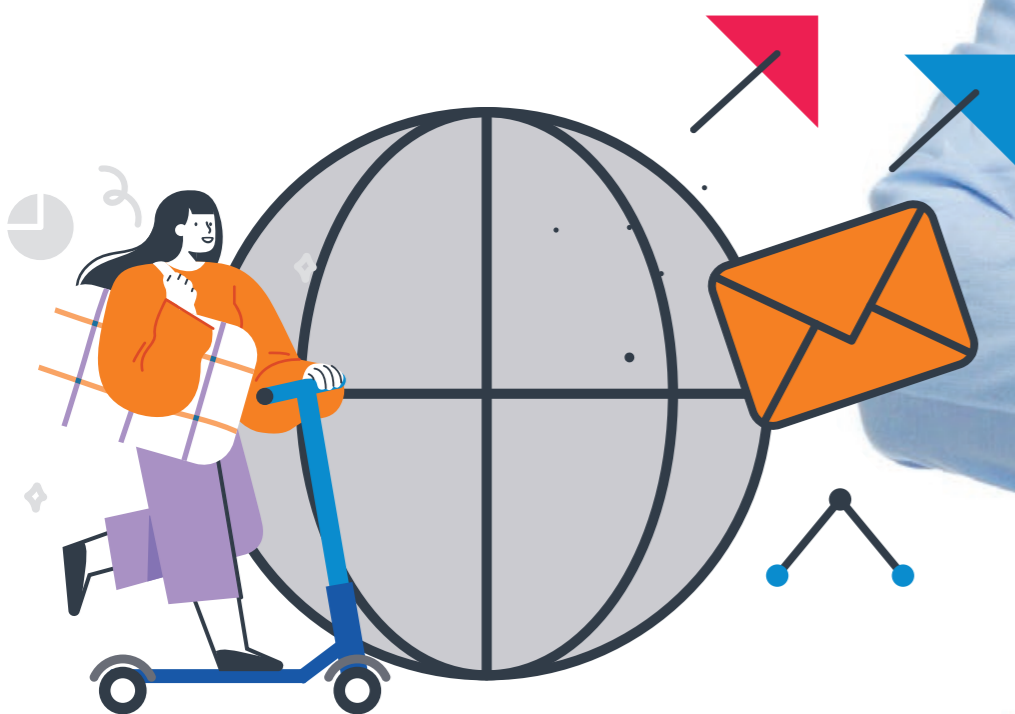
91,2%

de participación de mercado en monto de cuentas de ahorro a diciembre 2021

Remesas al extranjero

A través de nuestra App móvil desarrollamos un servicio 100% digital, seguro y con comisiones más convenientes para el cliente, que permite realizar envíos de dinero al extranjero (en una primera etapa a Perú), una necesidad particularmente sensible en los segmentos de clientes migrantes. Con este nuevo servicio de pronta implementación, ya no habrá necesidad de acudir a una sucursal, hacer una fila o llenar un formulario para enviar dinero fuera del país. Asimismo, el destinatario recibirá exactamente el monto que el cliente solicitó en la aplicación, las tarifas se establecen de punta a punta con claridad antes de autorizar el pago y se mantiene constante el tipo de cambio hasta que el dinero sea recibido por el destinatario.

Con nuestro nuevo servicio de remesas, más de 1,1 millones de personas migrantes en Chile podrán enviar dinero a sus países utilizando únicamente su App Móvil, con total seguridad, comodidad y comisiones competitivas.



Emisión de Bonos Sociales

Nuestro compromiso con la inclusión financiera nos ha impulsado a explorar diversas vías para la captación de recursos que puedan destinarse a acciones con objetivos sociales.

El año 2021 emitimos en el mercado internacional el bono social en yenes japoneses (JPY) con el tema **“Women Bond”** por JPY 10 billones, equivalentes a US\$ 91 millones o \$ 67.924 millones, a una tasa de 0,5% y un plazo de 10 años.

Dicha emisión forma parte de una historia que se inicia el año 2016 con el primer **“Bono Mujer”** y el primer

“Bono Microfinanzas”, ambos para el mercado asiático. En 2017 y 2020 lanzamos un segundo y tercer **“Bono Mujer”**, respectivamente, para el mismo mercado. En tanto, a nivel local, BancoEstado se transformó en la primera entidad financiera en emitir un bono social en el mercado de **“Bonos Verdes y Sociales”** de la Bolsa de Comercio de Santiago el año 2018, incluyendo un *Third Party Opinion*.

Bonos Sociales



2020
MM\$74.548,2

2021
MM\$67.924,4

4.4

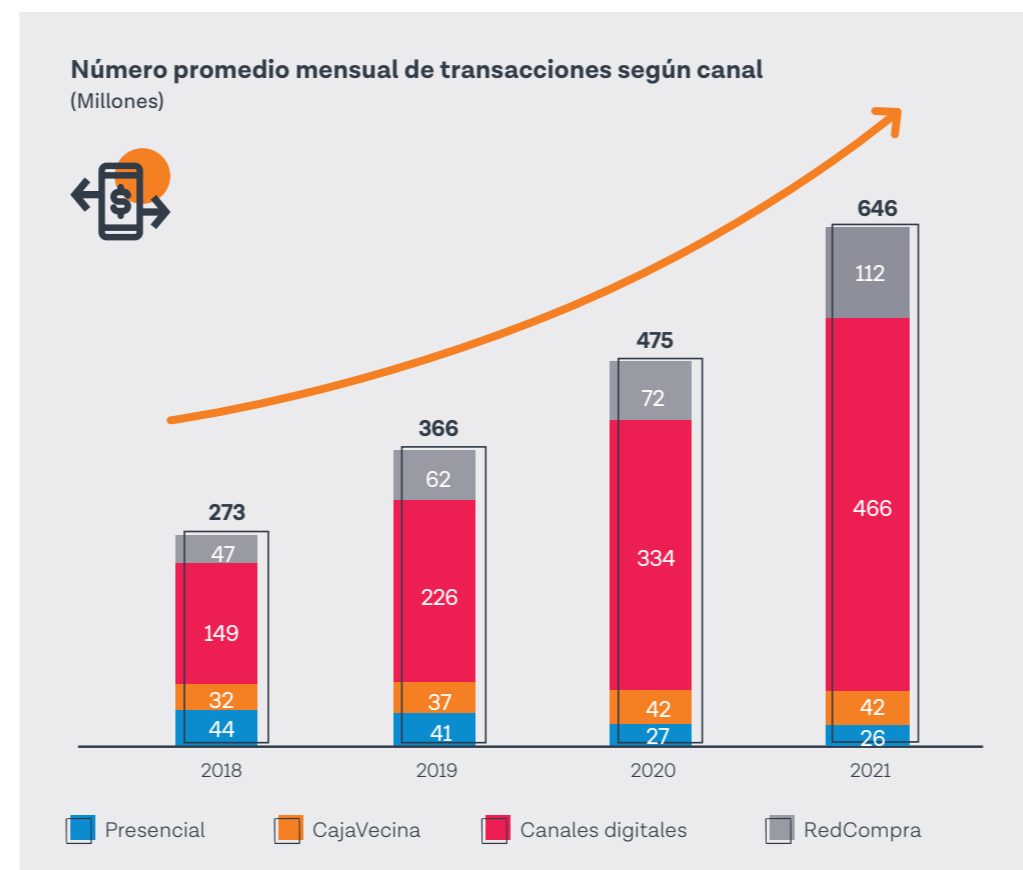
Nuestros canales de atención: más cerca de todas las personas

(102-2; 102-4; 102-6; 102-7)

Nuestros canales de atención presenciales y remotos buscan potenciar nuestra cobertura con un objetivo que jamás perdemos de vista: estar presentes en cada rincón del territorio nacional

Con el propósito de servir a todos los habitantes del país, a través de su historia BancoEstado ha evolucionado en su forma de estar presente con los clientes, con la red presencial más grande del sistema financiero y también incorporando las posibilidades que nos ha ofrecido el avance de la tecnología.

Hoy nos encontramos en un momento en que las alternativas digitales permiten atender múltiples necesidades y hacerlo en todo momento. Enfrentamos el desarrollo del mundo digital con una mirada estratégica que combina nuestra indispensable presencia física por medio de sucursales y otros modelos en terreno, con el uso y masificación de los servicios financieros a través de las plataformas virtuales como el sitio web y nuestra App móvil, que son capaces de asimilar millones de transacciones.



Nuestra atención presencial

Con Conecta BancoEstado, cerca de 450 mil habitantes de 73 comunas podrán ahorrar en promedio 50 kilómetros de desplazamientos para acceder a servicios bancarios. Asimismo, el comercio local de la comuna se verá beneficiado, ya que no será necesario movilizar el dinero a una comuna distinta.

Este año dimos un innovador paso para llevar el Banco a cada rincón del país y atender las necesidades de localidades que geográficamente se encuentran aisladas. Así nace Conecta BancoEstado, un modelo de negocios que busca generar un ecosistema digital formado por tres partes: 1) Servicios financieros a través de un modelo de autoservicio y atención remota con un ejecutivo; 2) Masificación de los pagos con tarjetas (de crédito y débito) a través de los dispositivos Compraquí, otorgando las ventajas de costos y seguridad para los negocios locales, y un tránsito hacia un mayor uso de billetera digital (menor uso de efectivo); 3) Complemento de servicios a través de nuestra gran red de las CajaVecina. De esta forma, utilizando la tecnología y nuestra amplia cobertura, aportamos en la generación de ciudades más sostenibles.

IMPLEMENTACIÓN CONECTA BANCOESTADO

2021

Alhué
Río Ibáñez
Queilén
Tortel
Coinco
La Estrella
Lolol
Ñiquén
O'Higgins
Antuco
Guaitecas

Colchane
Huará
San Nicolás
San Fabián
Portezuelo
Ránquil
Empedrado
Curaco De Vélez
Treguaco

2022

Cobquecura
Máfil
Río Verde
San Rosendo
Ninhue
Torres del Paine
Vichuquén
Rauco
Quilaco
Quilleco
Alto del Carmen

Pumanque
Contulmo
Zapallar
Palmilla
Pencahue
Codegua
Placilla
Corral
Los Sauces
Ercilla
San Pedro de Atacama
San Ignacio

Melipeuco
Pinto
Camarones
Cochamó
Quillón
Camina
San Juan de la Costa
Renaico
Ollagüe
Puqueldón
Rinconada
Tierra Amarilla

General Lagos
San Esteban
Río Hurtado
Antártica
Juan Fernández
La Higuera
Calera de Tango
Panquehue
La Cruz
Papudo
Perquenco

Santo Domingo
Cabo de Hornos
Primavera
Laguna Blanca
San Gregorio
Lago Verde
Timaukel

Contamos con la red de atención más extensa, a través de 522 sucursales BancoEstado y BancoEstado Express, 100 de estas reconstruidas tras el estallido social, más 33 mil puntos de atención CajaVecina, 2.328 cajeros automáticos y nuestro innovador modelo de autoatención Conecta BancoEstado en 20 comunas.





Las diversas formas de desplegar nuestra presencia a lo largo del territorio nacional, con el fin de entregar servicios financieros al mayor número de habitantes sin que la geografía, el aislamiento ni la condición social constituyan factores de discriminación, nos permiten llegar a todas las comunas del país –con excepción de la Antártica– por medio de 522 sucursales BancoEstado y BancoEstado Express, 2.328 cajeros automáticos y 33 mil puntos de atención CajaVecina.

Nuestra estrategia de despliegue y crecimiento de sucursales considera identificar localidades que se encuentran geográfica y socialmente aisladas, con el fin de instalar ahí un punto de atención para brindar servicios a través de nuestros canales presenciales. En esa línea, hemos diseñado tres grandes formatos: sucursales BancoEstado y BancoEstado Express, la red de atención de CajaVecina y, a partir del 2021, el modelo de atención remota y equipo de autoservicio Conecta BancoEstado.

En los últimos años nuestra red de

sucursales BancoEstado, la mayor red bancaria del país, ha seguido ampliando su presencia en comunas apartadas por medio de alianzas con los municipios. Bajo una modalidad de comodato hemos podido habilitar pequeñas oficinas en espacios municipales, insertándonos entre un conjunto de servicios indispensables para el desarrollo local.

Gracias a esta modalidad también nos hemos instalado en localidades con una significativa presencia de pueblos originarios, como en las comunas de Alto Biobío (pehuenches) y Tirúa (mapuche). En ambos casos nos hemos relacionado no sólo con los representantes municipales, sino también directamente con las comunidades originarias para comprender mejor sus necesidades.

En la red de **sucursales BancoEstado Express**, nuestras oficinas que atienden con horario extendido incluido el día sábado, incorporamos el módulo Centro de Tarjetas, cuyo propósito es ofrecer las transacciones más demandadas de manera fácil y

ágil para nuestros clientes. De esta manera, en estos puntos entregamos la posibilidad de formalizar CuentaRUT, reemitir sus plásticos, entregar claves de internet y tarjetas de coordenadas, entre otros trámites. Hasta el cierre de 2021 se había implementado en las oficinas de Concepción Freire, Los Ángeles Tucapel, Temuco Prat, Mall Arauco Estación, Alto Hospicio y Puente Alto Concha y Toro, así como en las estaciones Universidad de Chile, Bellavista de La Florida, Plaza de Puente Alto, Tobalaba, Pudahuel y Plaza de Maipú del Metro de Santiago.

De forma complementaria, el **BancoEstado Express Móvil** (BEX Móvil) recorrió el país acercando los principales servicios de mesón o post-venta a distintas localidades. En esta oficina móvil los clientes pueden solicitar reposición de tarjetas, la entrega de tarjetas de coordenadas y de claves de internet, así como también quedar habilitados para operar en canales digitales como la App móvil y el sitio web, alcanzando 60 mil transacciones como promedio mensual.

522
sucursales BancoEstado
y BancoEstado Express

2.328
cajeros automáticos

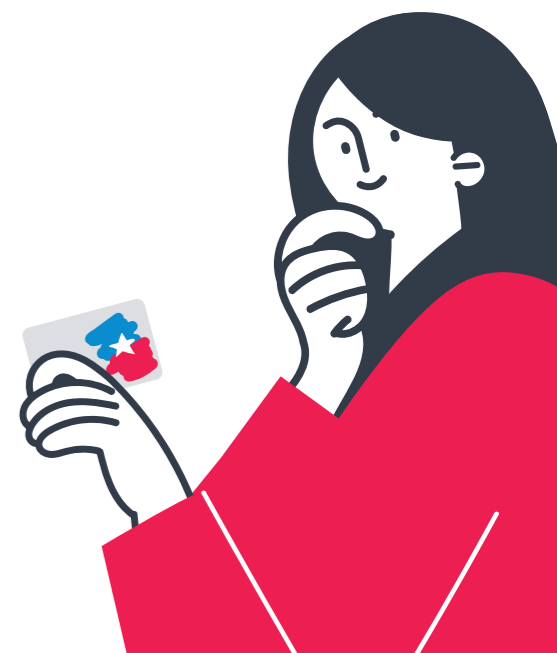
33mil
puntos de atención
CajaVecina

Nuestra cobertura en terreno ha conseguido penetrar en cada barrio y alcanzar los lugares más remotos gracias a los puntos de atención **CajaVecina**, un modelo de corresponsalía que ya lleva 15 años de permanente expansión. CajaVecina es un minibanco en un pequeño local de comercio que por lo común vende víveres o artículos de primera necesidad. En ellos instalamos un POS y les otorgamos, además, una línea de crédito para que tengan la capacidad para operar como cajero y realizar transacciones de pagos y transferencias bancarias en el barrio. A través de este canal se ofrecen más de 20 servicios distintos, tales como recaudaciones, pagos de productos financieros y servicios básicos, transferencias de fondos, retiros de dinero en efectivo y hasta la posibilidad de comprar bonos de atención pública de salud (FONASA), entre otras transacciones. Los locatarios de estos comercios ganan comisiones por las transacciones realizadas y la atracción que este servicio implica para su negocio puede ayudar a mejorar sus ventas de otros productos.



Cajeros Automáticos

Nuestro parque de cajeros automáticos asciende a los 2.328 equipos, los cuales representan un 30% del total de ATM a nivel nacional. Esta amplia red de autoservicios nos permite estar presentes en 77 comunas donde ningún otro banco ha instalado un cajero automático, ofreciendo a los habitantes de estas zonas un servicio indispensable para el día a día. Cabe destacar que adicionalmente, este 2021 cumplimos con un hito de la atención universal, disponiendo a lo largo de todo el país de 660 cajeros automáticos adaptados para personas ciegas, los que se ubican en sucursales del Banco y BancoEstado Express, así como en centros comerciales, supermercados, hospitales y otros recintos.





Canales remotos y digitales

(102-2)

Nuestras plataformas virtuales como el sitio web y la aplicación para celulares, al igual que nuestro **call center**, multiplican las posibilidades de atención a millones de clientes. Si bien la migración a la autoatención a través de canales digitales es una tendencia mundial, durante la pandemia del Covid-19 esto adquirió aún mayor relevancia y urgencia producto de las restricciones de movilidad de las personas.

Durante 2021 la App Móvil BancoEstado se consolidó como un canal transaccional de la mayor relevancia, ya que el 84% de las transacciones financieras digitales se realizaron a través de ella. Además, de los 11 millones de clientes que emplearon los canales digitales, 9,2 millones usaron la App Móvil; de ellos, 1,7 millones lo hicieron por primera vez.

Además de emplearse para pagos y transferencias, este año potenciamos el uso de la App Móvil BancoEstado como un canal de contratación de productos y servicios financieros, sumándose a su oferta el crédito de consumo, solicitud del crédito Fogape, avance desde tarjeta de crédito, solicitud de Cuenta de Ahorro Premium en UF, Cuenta de Ahorro para la Vivienda, seguros y fondos mutuos.

Para avanzar en el uso de los canales digitales y hacerlo de manera segura, durante 2021 también nos enfocamos en aumentar el uso de BE Pass, clave que permite a los clientes autorizar en la App móvil las transacciones que se realizan tanto en ella como a través del sitio web, así como también cambios de claves. BE Pass busca reemplazar a la Tarjeta Clave de Coordenadas, que

solo puede obtenerse acudiendo a una sucursal.

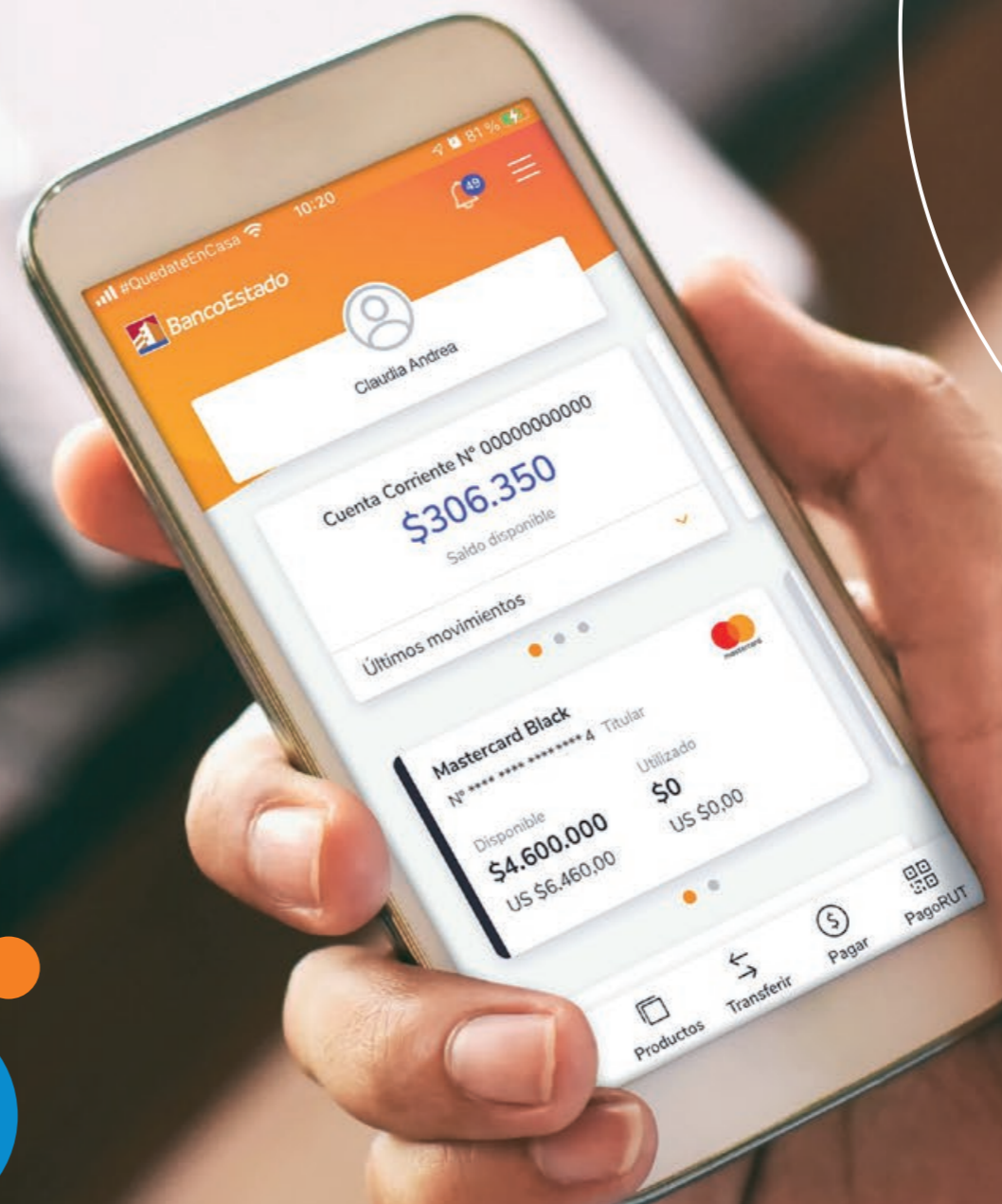
Durante 2021 alcanzamos 10,1 millones de clientes habilitados con BE Pass y 7,4 millones con su clave activa, lo que les da acceso a todos los servicios que se incorporan con clave a la aplicación. En paralelo, trabajamos en el proyecto de biometría facial como nueva forma de autenticación digital, que durante el 2022 comienza su fase piloto.

40% de la venta de productos de financiamiento se realizó a través de un canal remoto: sitio web BancoEstado, App móvil BancoEstado o Telefonía.

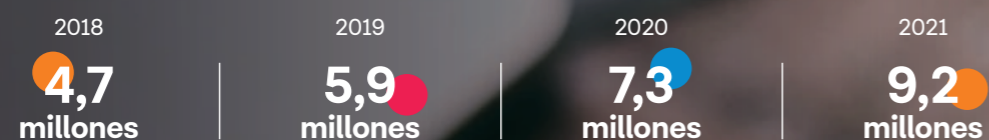


	2018	2019	2020	2021
Clientes con uso de canales digitales (Web y App Móvil)	6,6 Millones	7,7 Millones	9,8 Millones	11 Millones
Clientes con uso de la App Móvil	4,7 Millones	5,9 Millones	7,3 Millones	9,2 Millones
Transacciones Web	804 Millones	798 Millones	691 Millones	521 Millones
Transacciones App Móvil	757 Millones	1.137 Millones	3.148 Millones	4.771 Millones
Número de visitas al sitio web	1.563 Millones	1.380 Millones	1.555 Millones	1.220 Millones

11 millones de nuestros clientes operan nuestros canales digitales (web y App móvil). Representamos el 50% del mercado en Chile y somos terceros en América Latina.



Clientes con uso de la App Móvil



Transacciones App Móvil



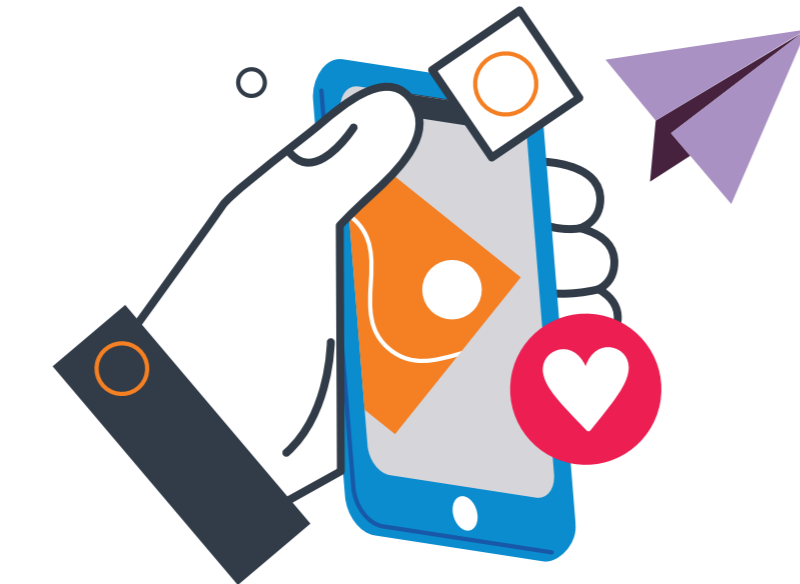
Incorporamos a nuestra App móvil más transacciones y facilidades de uso como la clave BE Pass, alcanzando 5.364 millones de transacciones, con un crecimiento de 70% en el último año.

Redes Sociales

También hemos ido desarrollando otros canales de atención a nuestros clientes, como WhatsApp y las redes sociales, donde ya estamos desplegando servicios que permitan acercar el Banco a las personas de una forma más sencilla y funcional para ellos.

En este sentido, habilitamos un **WhatsApp como canal de atención** para servicios que apoyan la migración de tarjetas de banda a aquellas que usan chip. Además, se instaló el modelo **Click to Call** para contratar créditos de consumo, a través del cual los clientes pueden solicitar un llamado para cerrar la operación.

A través de nuestras Redes Sociales mantuvimos un contacto permanente con nuestros clientes para entregar información clave sobre horarios



y lugares de atención, beneficios, productos y servicios, así como para dar respuestas a sus consultas. Nuestra comunidad en RRSS continúa creciendo y nos sitúa en una posición de liderazgo en la industria al sumar 10.740.399 de seguidores entre Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn.

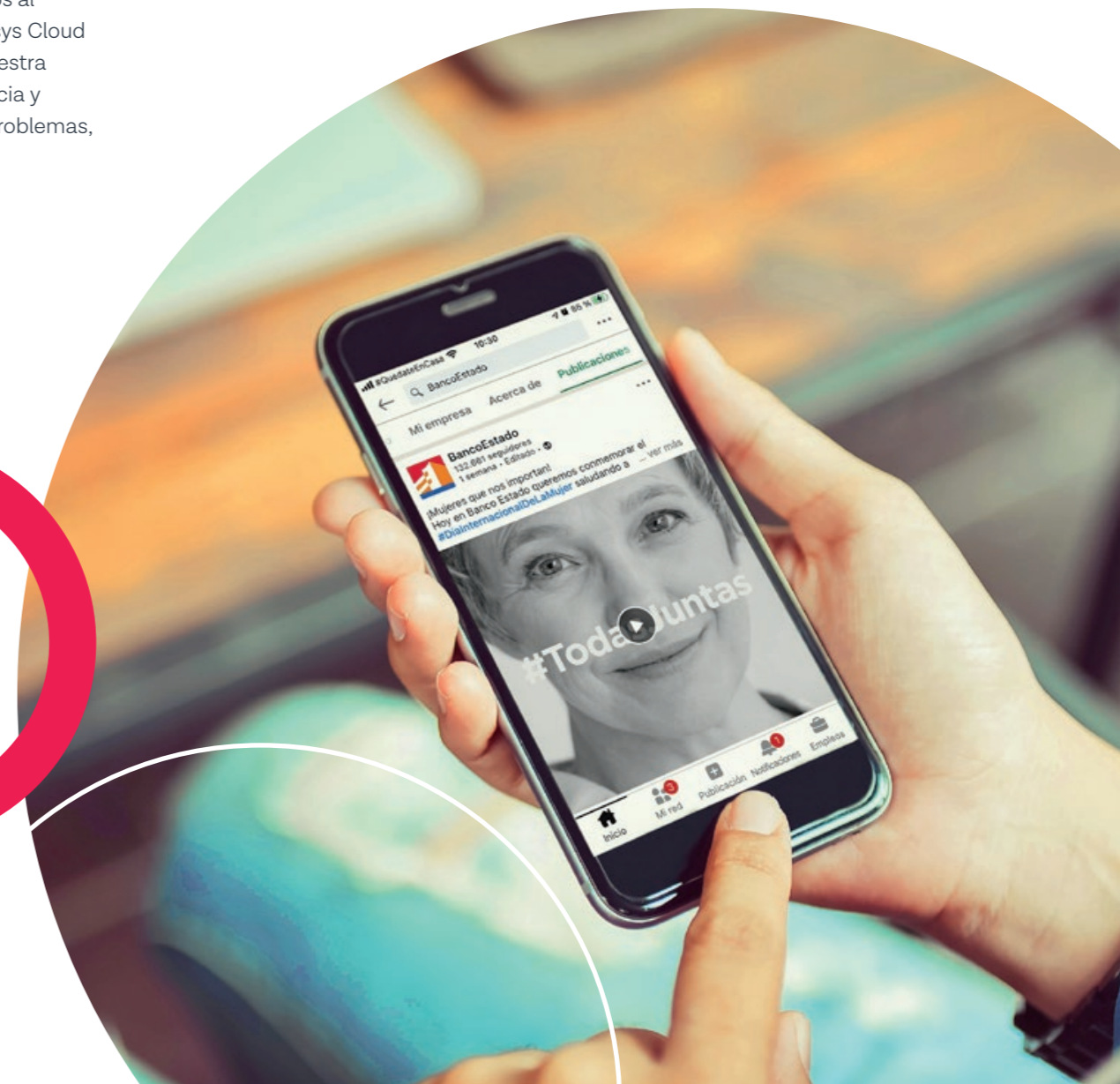
Contacto telefónico 24 horas

A través de nuestra filial BancoEstado Contacto 24 horas S.A., en los últimos 20 años hemos potenciado la atención telefónica de nuestros clientes con interacciones oportunas de excelencia y calidad, entregando información y asistencia remota en las acciones de venta y postventa de nuestros productos para lograr la satisfacción de los usuarios.

Durante el año 2021, migramos al proveedor de Telefonía Genesys Cloud y Salesforce para aumentar nuestra facilidad de acceso, la eficiencia y capacidad de resolución de problemas,

con una misión clara y objetiva de aumentar nuestras capacidades. Además, implementamos nuevas opciones IVR (**Interactive Voice Response**, por sus siglas en inglés), tecnología que permite derivar las llamadas de forma más certera, en base a una interacción inicial con el cliente, además de la integración de las redes sociales.

Principales Campañas Digitales	Descripción	N° Visitas*
Sucursales Disponibles	Detalle de sucursales disponibles para la atención de clientes en todo el país a diario.	2.715.376
Compraquí	Información y venta de Compraquí MPOS y QR.	2.442.057
Fogape Reactiva	Programa de financiamiento que considera la solicitud del producto.	1.868.012
CuentaRUT con Chip	Plan de migración de banda a chip.	1.704.940
No lo Cobraste	Información sobre bonos pendientes por cobrar por parte de los clientes.	1.591.566
Crédito de Consumo	Entrega a los clientes de la oferta vigente y/o la posibilidad de simular un crédito de consumo.	1.115.200



Compraquí: Nuevas formas de pago digital en comercios



Más de 76 mil equipos MPos, que hicieron más de 6,4 millones de transacciones. En tanto, Compraquí QR suma más de 39.015 comercios suscritos.

Buscamos aumentar los pagos digitales en Chile para facilitar la vida de millones de personas y también para que los pequeños negocios puedan desarrollarse a través de sus ventas. Bajo este desafío, Compraquí surge como una nueva Red de Adquirencia cuyo objetivo es entregar soluciones de pago en los comercios adheridos; un 54% de los cuales actualmente están en regiones.

Compraquí Máquina (MPos) es una solución para aquellos negocios que pueden adquirir la máquina o POS a un valor fijo que se paga una sola vez, sin cobros mensuales sino solo por transacción, y permite el pago con todo tipo de tarjetas de débito, crédito y prepago, ya sean Visa o MasterCard de cualquier banco, además de CuentaRUT. A la fecha se han distribuido 76.723 máquinas en casi 74 mil comercios afiliados.

Compraquí QR facilita el pago a miles de clientes BancoEstado, quienes con un código QR y la App móvil del Banco pueden realizar sus compras. A la fecha, Compraquí QR suma más de 39.015 comercios suscritos. Asimismo, al menos un 40% de los comercios declara mejorar sus ventas, además

de disminuir el uso del efectivo, lo que se transforma en mayor seguridad y comodidad para ellos y también para sus clientes.

Compraquí Web es un botón de pago orientado a empresas con alto volumen de transacciones. Esta modalidad permitirá a los comercios recibir los pagos que hagan sus clientes en su página web, ya sea a través de un computador o desde su celular. Los usuarios del comercio pueden pagar de forma online mediante Tarjetas Visa y Mastercard de todos los bancos, ya sean débito, crédito o prepago, y cuenta con un protocolo de seguridad adicional llamado 3DS. De esta forma, a través de la red de adquirencia de BancoEstado ofrecemos al mercado una alternativa más, aumentando la competencia de los botones de pago tales como WebPay, entre otros.

Gracias a la alianza entre las instituciones, www.clarochile.cl es el primer sitio que ya cuenta con el sistema Compraquí Web. Con esta opción los clientes pueden elegir pagar con tarjetas de todos los emisores o con la App Móvil de BancoEstado.

PasajeQR

Con PasajeQR más de 2,5 millones de usuarios del transporte público en la Región Metropolitana podrán pagar sus pasajes solo con su teléfono celular, a través de su App móvil BancoEstado

En alianza con el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, durante diciembre del año 2021 realizamos el piloto de una iniciativa orientada a promover y facilitar el acceso al transporte público, a través de la App Móvil BE para el pago del pasaje de buses, Metro de Santiago y servicios de trenes asociados, u otros medios de transporte habilitados en RED de la Región Metropolitana, de manera 100% online mediante la generación de un código QR.



PasajeQR es una innovadora forma de pago digital del transporte público a través de la APP móvil BancoEstado. Gracias a este desarrollo tecnológico, nuestros clientes ya no necesitarán cargar sus tarjetas BIP ni validar sus recargas para pagar el Metro de Santiago, los buses del Sistema RED y Tren Nos.

2,5

Millones de usuarios de transporte público podrán pagar su pasaje con la APP Móvil BancoEstado



4.5

Apoyo integral y foco en las empresas de menor tamaño

(102-2; 102-7)

No basta con entregar una oferta financiera segmentada por tipo de cliente y acorde con sus necesidades. Muchos de ellos, en particular las personas y los micro y pequeños empresarios, requieren orientación, capacitación y redes de contacto que incluyan organismos públicos y privados, para ser capaces de impulsar sus proyectos, negocios o emprendimientos.

Esta situación nos ha llevado a implementar, a través del tiempo, un conjunto de programas complementarios cuyo objetivo es potenciar el alcance de nuestros productos, entregando a los clientes y a la comunidad conocimientos y herramientas que contribuyan a su inclusión financiera, como guías de servicios adecuadas al momento del emprendimiento, charlas y mentorías, testimonios, plataformas para comercializar productos y redes de contacto, entre otros.



Apoyo al emprendimiento y al desarrollo productivo de las pymes

MICROEMPRESAS

830

Mil clientes microempresas 2021.

7%

Crecimiento en clientes en relación al 2020.

37%

de microempresas con financiamiento.

44%

de clientes microempresas son mujeres.

PEQUEÑAS EMPRESAS

82

Mil clientes pequeñas empresas al cierre del 2021.

20%

Crecimiento en clientes en relación al 2020.

57%

de pequeñas empresas con financiamiento.

31%

de clientes pequeñas empresas son mujeres.

Hemos desarrollado una oferta para cada etapa del negocio de las empresas de menor tamaño, con plataformas de atención especializadas y programas para ellas. Las micro y pequeñas empresas generan más del 65% del empleo formal en Chile: apoyarlas es respaldar a miles de hogares.

Confirming Estatal

Importante programa que va en apoyo de las Pequeñas Empresas y consiste en permitir a los proveedores de Instituciones del Estado anticipar el cobro de sus facturas. Así, a través de una plataforma 100% digital, los proveedores anticipan el cobro de sus facturas en condiciones financieras bastante ventajosas. Son más de 600 Instituciones del Estado que dejan disponibles el anticipo de las facturas emitidas por sus proveedores. Durante el año 2021 llegamos a más de 2.600 proveedores anticipándoles sobre los \$400.000 millones.

+600

instituciones del Estado anticiparon facturas a sus proveedores

+2.600

proveedores recibieron anticipos durante el 2021

Leasing para Pequeñas Empresas

Conscientes de que el financiamiento de bienes productivos apunta al apoyo y desarrollo de las Pequeñas Empresas, durante 2021 hicimos importantes programas para crecer en financiamientos vía leasing. Así, en este segmento de empresas se hicieron más de 1.200 operaciones, apoyando a las pequeñas empresas con \$68.000 millones y un crecimiento anual del 177%.

+1.200

operaciones de leasing durante el 2021

68 mil mill.

de apoyo a pequeñas empresas

177%

crecimiento anual





Programa Emprende

Este programa desarrollado por nuestra filial Microempresas busca fomentar la cultura del emprendimiento y aumentar las capacidades de la microempresa por medio de la capacitación y el contacto con una red de instituciones públicas para apoyar su desarrollo. “Emprende” entrega orientación y redes a microempresas según su rubro y etapa de ciclo de vida en la que se encuentren. Para estos propósitos cuenta con los “Gestores Emprende”, ejecutivos que prestan asesoría especializada, y la “Academia Emprende”, plataforma web donde se ha capacitado un 68% de los participantes de Emprende.

Una de las iniciativas para apoyar la reactivación de los emprendimientos fue la creación, en 2020, del “**Mercado PYME**”. Esta plataforma web agrega el valor de ser visitado por los clientes BancoEstado, ampliando así el alcance de la promoción y posibilidades de ventas de las empresas.

Poniendo el foco en el emprendimiento femenino, el programa **CreceMujer** es un espacio donde las mujeres pueden encontrar orientación, asesoría y redes de contacto con organismos públicos y privados. Además, gracias a las alianzas con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, y organizaciones como Mujeres del Pacífico, Comunidad Mujer, ONU Mujeres y Mujeres Emprendedoras, logramos una amplia variedad de oportunidades de desarrollo, capacitación y educación financiera.

Principales cifras Programa Emprende



Año 2020

+3,2 Mill.

Visitas Web Emprende

126.693

Registros Programa Emprende

79.533

Participantes Programa Emprende

Año 2021

4,4 Mill.

Visitas Web Emprende

153.344

Registros Programa Emprende

92.739

Participantes Programa Emprende

Durante el año 2021, CreceMujer avanzó para consolidarse como una comunidad participativa y con sentido de pertenencia, dando prueba de su impacto en la materialización de iniciativas como el apoyo de BancoEstado al Concurso Mujer Empresaria Turística 2021, al lanzamiento del “Sello CreceMujer” y la realización de tres Ferias CreceMujer, con un total de 69 participantes. Además, el trabajo del Consejo Consultivo Programa CreceMujer Emprendedora, integrado por mujeres representantes de diversas instituciones públicas y privadas, continuó sesionando de forma trimestral.

Durante el 2021 desarrollamos **siete Ferias Emprende** en alianza con las municipalidades de Ñuñoa y Providencia, en las cuales participaron en total 69 emprendedoras, con una concurrencia aproximada de 11 mil personas.

En Mercado PYME es posible promocionar y comprar los productos de los emprendedores desde cualquier lugar y contactarlos con un solo clic.

Principales cifras Programa CreceMujer



Año 2020

14,4 Mill.

Visitas Web CreceMujer

301.799

Registros Programa CreceMujer

Año 2021

16 Mill.

Visitas Web CreceMujer

306.450

Registros Programa CreceMujer

En esta segunda versión del programa “Mil Mentorías” se sumaron 80 mentores voluntarios de toda la Corporación BancoEstado, que junto a otros 200 mentores voluntarios externos compartieron sus experiencias y conocimientos sobre temas como Innovación, Marketing Digital, Manejo Financiero, a 1.000 microempresarios, 51% de los cuales eran mujeres.

Mil Mentorías

Este programa fue especialmente diseñado para que mil micro y pequeñas empresas beneficiarias de créditos con garantía estatal Fogape para enfrentar la emergencia del Covid-19, puedan estar acompañadas por mentores expertos que les entreguen apoyo e ideas frescas. A través de sesiones virtuales, capacitación y herramientas digitales, estos ayudan a los emprendedores a retomar sus negocios.

Creceaquí

También hemos desarrollado espacios de trabajo colaborativo (*co-work*) especializados para micro y pequeños emprendedores. **Creceaquí** comprende lugares físicos con módulos de trabajo grupal e individual y salas de capacitación para que los micro y pequeños empresarios puedan desarrollar sus reuniones o solicitar espacios para sus capacitaciones. Además, pone a su disposición servicios de Asesorías en

Gestión del Negocio y Financieras, con gestores y ejecutivos expertos en micro y pequeñas empresas para potenciar sus proyectos.

Win Win de ONU Mujeres

Iniciativa para promover el financiamiento innovador e inversiones con enfoque de género que busca atraer la inversión del sector privado, fortalecer el ecosistema de las inversiones con enfoque de género y contribuir a la generación de alianzas para el logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible N°5. A través de la firma de los “Principios Éticos para el Financiamiento Innovador y de Inversiones con Enfoque de Género”, asumimos el compromiso de contar con instrumentos y mecanismos financieros para dar acceso a capital a mujeres emprendedoras y empresas lideradas por mujeres, invertir en empresas que promuevan la igualdad de género y el empoderamiento de

las mujeres en el lugar de trabajo, y en empresas que desarrollen productos y servicios que impacten positivamente en el bienestar de las mujeres y niñas.

Mide lo que Importa

Con el programa “#MideLoQueImportaBE”, desarrollado en conjunto con SistemaB Chile, contribuimos con un espacio gratuito y online dirigido a los proveedores que hayan trabajado o participado en licitaciones de BancoEstado, para que midan gestionen y mejoren su desempeño socioambiental en base a los más altos estándares internacionales.

Atrévete Digital en Línea

Como parte de la gira **Atrévete Digital en Línea**, liderada por el Ministerio de Economía, participamos en diferentes *webinars* con el objetivo de incentivar el plan de reactivación en apoyo para las micro y pequeñas empresas del país. Nuestra participación consistió en dar a conocer la oferta de valor y los planes de reactivación disponibles para las Pymes del país.

Atrévete Digital en Línea



2.700

Nº clientes en cada actividad

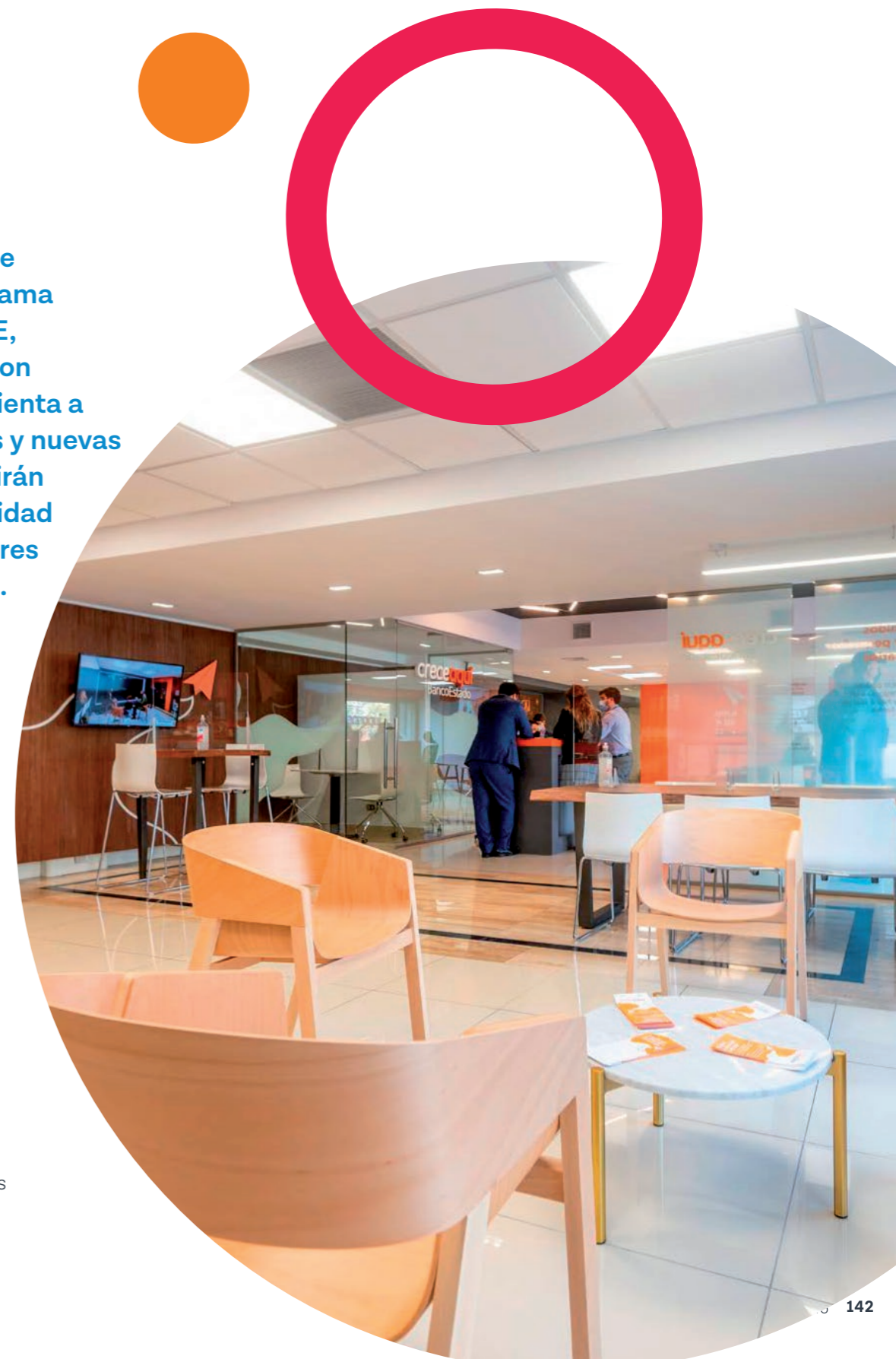
35-55 años

Edad de los participantes

52%

Participantes mujeres

Más de 140 empresas se inscribieron en el programa #MideLoQueImportaBE, realizado en conjunto con Sistema B, el cual se orienta a traspasar herramientas y nuevas miradas que les permitirán incorporar la sostenibilidad en sintonía con los valores de nuestra corporación.



Instituciones y organizaciones de la sociedad civil

BancoEstado es la institución que históricamente atiende a la mayor cantidad de organizaciones de la sociedad civil (OSC) en Chile. Contamos con una banca especializada para este segmento de clientes, preocupada de promover y facilitar su inclusión financiera, de manera de que puedan realizar una ordenada y transparente gestión de sus recursos.

A raíz de la contingencia sanitaria, implementamos un modelo de atención semipresencial en coordinación con nuestra red de sucursales, para atender las solicitudes de aperturas de cuenta y realizar las gestiones de postventa durante los períodos de restricciones a la movilidad de las personas.

En forma paralela, trabajamos en la fidelización de los clientes OSC que estaban distribuidos en los segmentos mayoristas y avanzamos en ampliar nuestra oferta de valor, incorporando la atención a organizaciones religiosas, fundaciones, corporaciones y sindicatos.

Instituciones y organizaciones de la sociedad civil

73.121

N° clientes activos



Grandes Empresas

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

Durante el 2021, avanzamos en mejorar la atención integral de nuestros clientes, a través de canales presenciales, remotos y digitales, renovamos nuestro sitio web de Empresas e Instituciones para ayudarlos a realizar sus operaciones de manera más ágil y amigable.

Por otra parte, hemos desarrollado diversas soluciones para mejorar la calidad de nuestro servicio. Tenemos nuevos Centros de Negocios de Grandes Empresas en Regiones, que permiten atender y desarrollar de la mejor manera la relación con los clientes mayoristas. Comenzamos en

Rancagua y continuaremos el 2022 con los centros de Curicó, La Serena y Puerto Montt.

Además, lanzamos al mercado distintas soluciones de cobertura de tipo de cambio para que cualquier cliente que esté expuesto a la volatilidad del precio del dólar por su actividad comercial –importación, exportación o deuda en moneda extranjera– pueda llevar a cabo una administración activa del riesgo a su medida y en las condiciones que más le convengan.

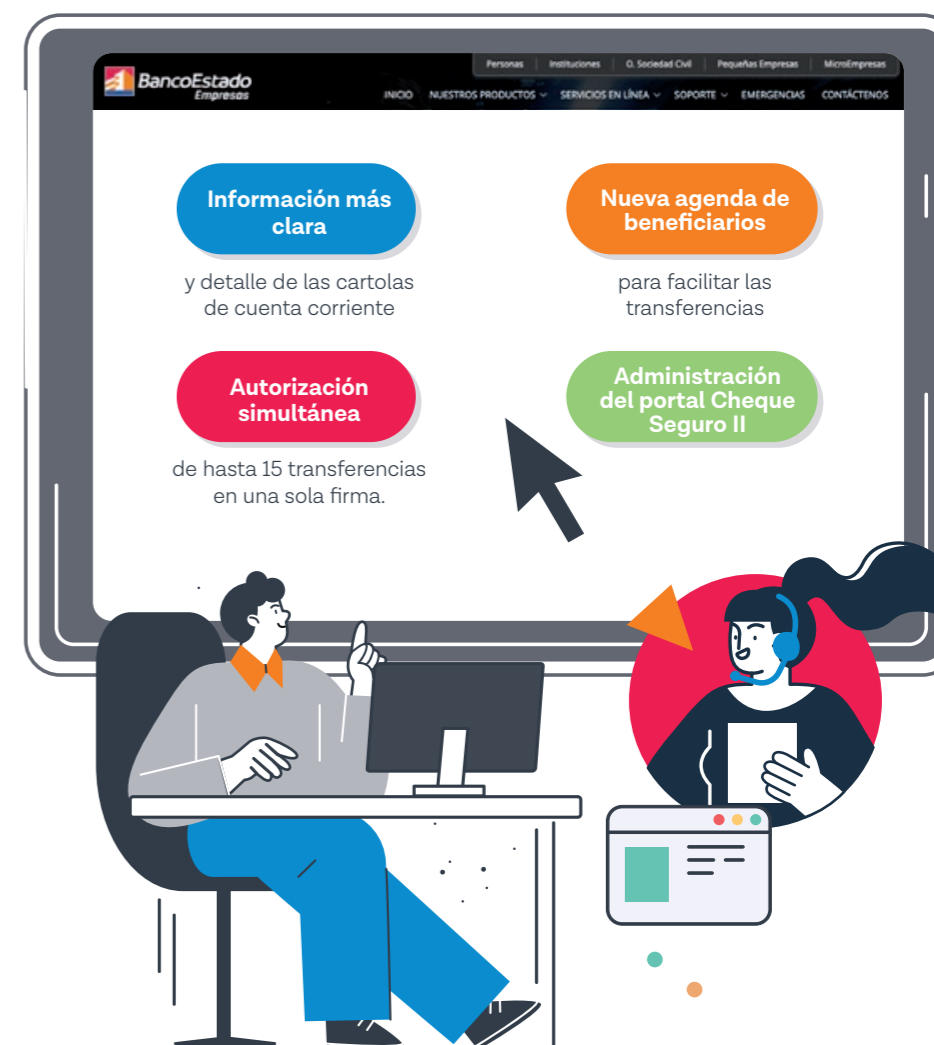
Grandes Empresas



7.364

N° de clientes grandes empresas 2021.

Sitio Web Empresas e Instituciones: funcionalidades y características



4.6

Satisfacción de Clientes

El año 2021 nos puso a prueba en relación a gestionar la calidad de nuestro servicio. Con un segundo semestre caracterizado por el aumento de la movilidad, sumado a un volumen creciente de transacciones producto de la cantidad de bonos sociales y subsidios que entregamos, nos exigió generar condiciones que permitieran responder a los millones de clientes y no clientes que requerían de nuestros servicios y productos.

El área de Calidad de Servicio de la Gerencia de Clientes siguió generando estudios que permiten evaluar la satisfacción de nuestros clientes, con foco en el indicador de Recomendación de Clientes de BancoEstado.

El indicador de Recomendación, que llamamos la Voz del Cliente, se construye en base a una amplia gama de mediciones que evalúan la satisfacción de clientes de la Banca Personas, MyPE y Mayorista con los canales de atención presenciales, remotos y digitales, como también con los productos y nuestras filiales, para lo cual utilizamos la escala de 1 a 7, por considerarla más apropiada a la realidad cultural chilena. Las notas

del 1 al 4 se traducen en clientes detractores, las notas 5 son clientes neutros y las notas 6 y 7 son nuestros clientes promotores. Los porcentajes netos de lealtad se obtienen de la resta de: % promotores – % detractores.

Comenzamos el año 2021 con una recomendación neta de 44 puntos, en enero. A lo largo del año, el mejor resultado se logró en junio, con 53 puntos, mes en que concluyó el período de cuarentenas sanitarias en la mayoría de las comunas del país. Una vez restablecida la movilidad de la población a partir de julio, una gran cantidad de clientes acudió a las sucursales, encontrando en ellas algunas aglomeraciones (por los aforos permitidos) que deterioraron la percepción de calidad de servicio presencial.

Al respecto, cabe señalar que pese al aumento de movilidad de las personas decretadas por la autoridad, el aforo permitido en la red de atención presencial no sufrió modificaciones e incluso las sucursales debieron operar con mayores exigencias. De hecho, en julio del 2020 se exigía un mínimo de 10 m² por persona sin incluir a los funcionarios, similar a lo que se exigía al año siguiente,

pero esta vez incluyendo a los trabajadores. Dichas limitaciones afectaron de manera relevante y por un periodo prolongado de tiempo la capacidad de atención en sucursales. En efecto, previo a la pandemia, BancoEstado en conjunto con BancoEstado Express atendían 225.000 personas al día, con una capacidad de aforo que permitía recibir las al interior de las sucursales. Con las restricciones, la red de atención presencial pasó a una capacidad de atención al interior de las sucursales de sólo 7.000 clientes por día, existiendo una demanda por atención de cerca de 175.000 personas, lo que implicó una rotación del aforo de 25 veces.

Con el fin de mejorar la atención ante esta capacidad reducida, se definió un protocolo para organizar el acceso a sucursales en distintas filas, según el servicio requerido por el cliente; se contrató personal adicional (“anfitriones”) para orientar a los clientes en el ingreso, priorizar la atención de personas de la tercera edad, movilidad reducida o embarazadas, y apoyar a los clientes en el uso de los canales remotos como alternativa a la espera, entre otras medidas. Además, se instalaron

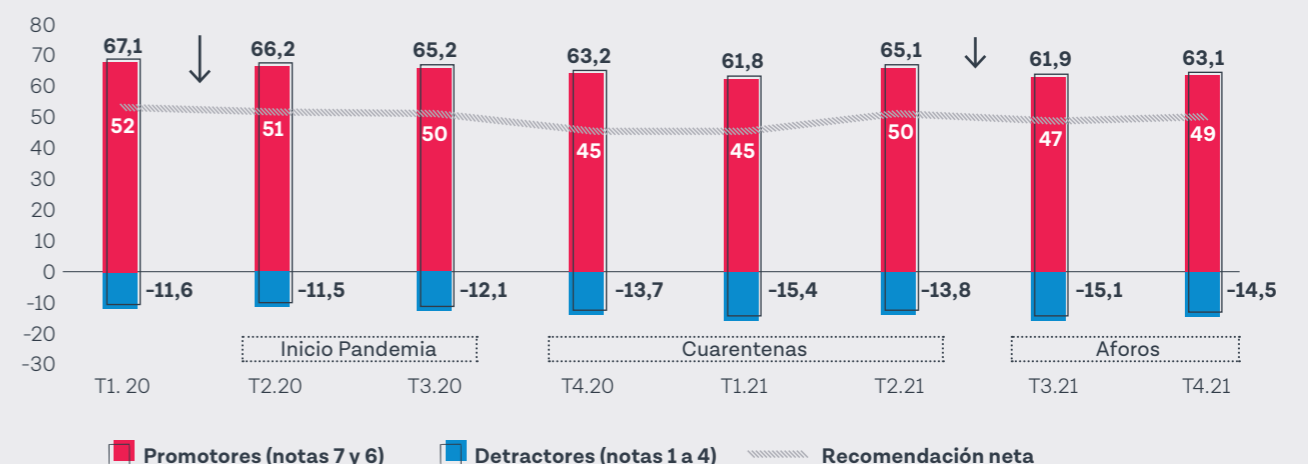
toldos y otros recursos para mitigar las dificultades de la espera.

El área de Calidad de Servicio centró sus esfuerzos en implementar medidas que permitieran, en primer lugar, evaluar nuevas variables que estaban afectando la experiencia de nuestros clientes como, por ejemplo, la realización de filas, con el fin de desarrollar planes de acción adecuados. Asimismo, se gestionaron mejoras en el Centro de Contactos, mensajería e información a

clientes para asesorarlos en los servicios de autoatención. Adicionalmente, se generó apoyo y acompañamiento para la habilitación de nuevos servicios para los clientes, con resguardo de una correcta experiencia en momentos claves de la interacción, así como también una mejor comunicación hacia ellos.

Gracias a todas estas acciones, logramos mantener estable el nivel de recomendación durante el último trimestre.

Resultados mensuales de Recomendación “La Voz del Cliente”
Mirada por trimestre



Meta 2021: 65



Para complementar las acciones focalizadas en clientes, el 2021 se dio inicio al Programa de Calidad Interna, con la idea de instaurar un proceso de mejora continua, que genere un círculo virtuoso en el cual las áreas centrales implementan iniciativas de mejora que impacten positivamente en la entrega de un mejor soporte al personal en contacto con clientes en los canales presenciales y, por ende, permitan entregar un mejor servicio a nuestros clientes finales.

El primer ciclo de este Programa se focalizó en la Red de Sucursales del Banco y contó con una alta participación del personal de sucursales y de las áreas centrales proveedoras de servicios, con un levantamiento de 79 iniciativas (planes de acción) que permitieron un incremento de 40 p.p. de la satisfacción en la segunda medición tras un año de gestiones.

También implementamos la “Capacitación en Protocolos de Atención y Calidad de Servicio” para el personal externo (cajeros y vigilantes), con el objetivo de exigir a nuestras empresas proveedoras un estándar en la atención de clientes de acuerdo a nuestra cultura de servicio. Establecimos como requisito para nuestro personal externo la aprobación de dicha capacitación con al menos un 80% de cumplimiento.

Para dar cumplimiento a la Ley N° 19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores (LPDC) que regula al sector financiero, respecto a los derechos que tiene el cliente bancario y la entrega de información transparente, realizamos la evaluación de la **Transparencia de la Venta**. A través de una encuesta telefónica se monitorea el cumplimiento de la entrega de información por parte de los ejecutivos en las ventas en sucursales, de acuerdo a las orientaciones y directrices entregadas por el SERNAC Financiero. Para cada producto se realizan 90 encuestas trimestrales

Transparencia de Venta: pese al contexto de pandemia y al aumento de transacciones, todos los productos vendidos en 2021 mejoraron o mantuvieron su nivel de cumplimiento en relación a 2020.

Indicador transparencia de venta



por cada zona, alcanzando un total de 270, con el fin de tener representación nacional en los resultados.

La gestión de reclamos es otro importante ámbito de acción. Para esto, contamos con un canal único de reclamos, el cual durante el año 2021 migró a una nueva plataforma tecnológica (NuBE) que permite tener la información de reclamos en una plataforma transversal para todos los canales de atención a clientes. También se reforzó la detección temprana de quiebres de servicio que afectan la experiencia del cliente, cuya atención oportuna permite evitar un

incremento de reclamos ingresados al Banco.

A nivel de indicadores, mejoramos en 15 puntos el indicador de cumplimiento en plazo en relación al año 2020, alcanzando un 95% de cumplimiento en el último trimestre 2021, y el stock de reclamos vencidos mejoró 19 puntos, alcanzando un 4% en el último trimestre del 2021. Nuestra tasa de reclamos en relación a las transacciones tuvo una importante disminución desde el último trimestre del 2020, bajando de 8,7 reclamos a 3,4 reclamos por cada 100.000 transacciones.



5



Comprometidos con el país

5.1 Pagando millones de beneficios y subsidios del Estado

5.2 Nuestro apoyo a la reactivación a través del Fogape

5.1

Pagando millones de beneficios y subsidios del Estado

Como empresa pública, tenemos una responsabilidad mayor en apoyar como institución financiera al Estado, facilitando el despliegue de políticas públicas para ir en apoyo de las personas y también de las empresas, especialmente las de menor tamaño. Somos, además, la plataforma de pago para las distintas empresas, servicios e instituciones públicas, lo cual refuerza nuestro rol social en el desarrollo de todos los habitantes de Chile.

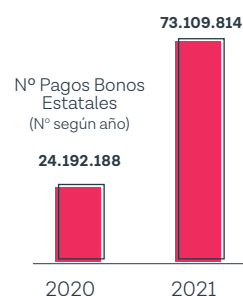
La crisis sanitaria y los problemas económicos que ha enfrentado el país a partir de la llegada de la pandemia del Covid-19, han exigido al Estado de Chile el despliegue de acciones y recursos fiscales para ir en ayuda de las personas y empresas más impactadas con esta compleja coyuntura. En este contexto, nuestro Banco ha contribuido de manera decisiva a materializar

las iniciativas gubernamentales, a través del pago de distintos bonos y subsidios del Estado, impulsando los pagos digitales tales como el abono en la CuentaRUT, que llega a millones de personas, y también presenciales en aquellos públicos como adultos mayores o personas de localidades aisladas que privilegian este tipo de modalidad.

Distribuimos en el año 2021, de forma oportuna y segura, más de 73 millones de beneficios sociales, los que ascienden a US\$ 23.826 millones.

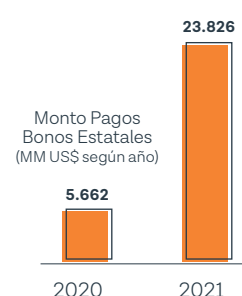
97,3

Millones de bonos distribuidos entre 2020 y 2021



US\$ 29.488

Millones de dólares en bonos estatales entre 2020 y 2021



Los bonos que pagó BancoEstado extraordinariamente se distribuyen de la siguiente manera para el año 2021:

Bonos / Pagos

	Año 2021	
	Pagos	Montos (MM US\$)
BONO APOYO A INGRESOS FAMILIARES (COVID)	1.104	0,1
BONO APOYO FAMILIAR (BAF)	6.130	0,6
BONO CLASE MEDIA BENEFICIARIOS IPS	127.435	16,3
BONO IFE COVID	60.278.981	18843,9
BONO MARZO	578.373	54,8
INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA (IFE)	186.693	26,9
INGRESO MINIMO GARANTIZADO (IMG)	4.636.639	182,8
TGR - ALIVIO PYME	1.301.782	1792,0
TGR - BONO CLASE MEDIA	2.901.444	1523,5
TGR - BONO TRANSPORTISTAS	216.508	125,4
TGR - PRESTAMO SOLIDARIO	1.956.348	1014,2
IFE LABORAL	917.886	245,4
TOTAL	73.109.323	23.826

Además de estos beneficios sociales, contribuimos en el proceso de distribuir en la población los retiros de fondos previsionales que se realizaron entre los meses de agosto y diciembre de 2020 y mayo de 2021, de los cuales, de acuerdo a cifras de la Superintendencia de Pensiones, el 74% se canalizó a través de una cuenta de BancoEstado, principalmente a través de la CuentaRUT.

El 74% de los retiros de las AFP se pagaron en cuentas de BancoEstado.



Junto con lo anterior, también nos hacemos cargo de los pagos de pensiones y beneficios del Instituto de Previsión Social, poniendo a disposición de los beneficiarios toda nuestra red de atención presencial y digital para que millones de personas puedan recibir de manera oportuna sus recursos.

En el ámbito de la salud, tenemos un convenio con el Fondo Nacional de Salud para la emisión de bonos médicos, vigente desde 2017. También facilitamos el **pago de bonos de prestaciones médicas** a más de 10 millones de usuarios del servicio público de salud, permitiéndoles obtener sus bonos a través de los más de 33 mil puntos de CajaVecina en todo Chile. Por otra parte, el COMPIN realizó el pago de más de tres millones de licencias médicas a través del Banco.

También hemos dispuesto una **plataforma para el pago de una amplia**

cantidad de servicios y organismos del Estado como el Poder Judicial, la Tesorería General de la República, los ministerios, la Convención Constitucional, CAPREDENA, DIPRECA y CORFO, entre otros.

Adicionalmente, implementamos innovaciones como la automatización y mejora en la seguridad de procesos de pago de pensiones para beneficiarios de CAPREDENA y DIPRECA. Además, se generó la apertura de cuentas corrientes, se estableció un convenio de remuneraciones con el servicio Mejor Niñez y un convenio de remuneraciones y proveedores con el nuevo Servicio Nacional de Migración.

Dentro del plan de fortalecimiento de las organizaciones sociales, trabajamos en conjunto con las instituciones públicas en el proceso de gestión de pagos de fondos concursables,

reactivando en 2021 la asignación de aportes post-pandemia. Entre estos destaca el apoyo a la Dirección de Obras Hidráulicas para el traspaso de recursos a los comités de agua potable rural, que implicó la gestión del aporte por parte del Estado de más de \$4.000 millones.

En 2021 entregamos **servicios financieros al Servicio Electoral de Chile (SERVEL)** en un período que tuvo una intensa agenda electoral y que culminó con la segunda vuelta de las elecciones presidenciales. Apoyamos a candidatos y partidos políticos con productos financieros especiales para sus procesos electorales, como la integración con el Sistema de Recepción de Aportes y también entregando facilidades para el pago de proveedores. A su vez, realizamos el pago por los servicios prestados a 500.000 vocales de mesa.

Durante los procesos electorarios de 2020 y 2021 abrimos 23.015 cuentas para que los candidatos a presidente, alcaldes, concejales, gobernadores, diputados, senadores, consejeros regionales y constituyentes pudieran recibir aportes, contribuyendo con ello a la transparencia de los procesos electorarios.

5.2

Nuestro apoyo a la reactivación a través del Fogape

Por medio de herramientas de financiamiento, hacemos fluir recursos públicos para reactivar la economía y dar alivio en momentos críticos a los sectores más vulnerables, como las micro y pequeñas empresas. Prueba de ello es que BancoEstado ha sido líder en el traspaso de recursos con garantías estatales para facilitar que más micro y pequeñas empresas puedan, de esta manera, acceder a créditos de capital de trabajo. Estos fondos garantizados cobran especial importancia con ocasión de desastres naturales, crisis sociales o sanitarias que amenazan la continuidad de las empresas de menor tamaño.



A partir del 2020 hemos sido un actor esencial en el uso del Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios (Fogape), administrado por nuestra institución. En efecto, fuimos la institución que otorgó más créditos con garantía Fogape a las pymes a lo largo de todo Chile, particularmente para el segmento de las micro y pequeñas empresas.

Implementamos los nuevos programas Fogape Covid, aprobado por el Congreso en abril del 2020, y Fogape Reactiva, aprobado en febrero del 2021. Entre ambos fondos se han otorgado más de 318 mil créditos, lo que representa un 63% de las operaciones del sistema, con una colocación de US\$ 4.562 millones destinados a las micro, pequeñas y medianas empresas. Estos recursos han sido fundamentales para apoyar su sostenibilidad durante este periodo.



69% de participación en créditos Fogape Reactiva del sistema.

El Fogape Covid favoreció a un considerable número de empresas para sobrellevar el periodo de las cuarentenas sin afectar su cadena de pagos y poder cumplir con sus compromisos. Es así como ha permitido cursar garantías de más de 283.700 créditos, por un financiamiento de aproximadamente US\$ 13.500 millones hasta su cierre el 30 de abril de 2021.

A inicios de 2021, por medio de la línea Fogape Reactiva, apoyamos la reactivación y recuperación económica del país a través de recursos destinados no solo a capital de trabajo, sino también a inversión y refinanciamiento de deudas.

Primer lugar en la industria, considerando en conjunto los créditos Fogape Covid y Fogape Reactiva. Gestionamos un 63% de ellos, que representan 317.603 operaciones, lo que significó US\$ 4.562 millones colocados. Un 67% de estos créditos se entregó en regiones y un 40% a mujeres.

Destino de los recursos de Fogape Reactiva



	Capital de Trabajo		Inversión		Refinanciamiento		TOTAL	
	Nº Operaciones	Monto (MM\$)	Nº Operaciones	Monto (MM\$)	Nº Operaciones	Monto	Nº Operaciones	Monto
Microempresa	66.601	\$235.468	59.396	\$383.126	7.891	\$35.790	133.888	\$654.383
Pequeña Empresa	11.162	\$319.761	5.284	\$202.804	2.294	\$76.655	18.740	\$599.220
Mayorista	545	\$176.942	204	\$58.909	812	\$371.403	1.561	\$607.255
Total	78.308	\$732.171	64.884	\$644.839	10.997	\$483.848	154.189	\$1.860.858

Alcanzamos un 74% de participación en las operaciones Fogape del sistema bancario en el segmento de empresas con ventas inferiores a 25.000 UF, lo que demuestra nuestro compromiso con las empresas de menor tamaño del país.

67%
créditos Fogape en regiones

40%
créditos Fogape a mujeres





Con la experiencia del 2020, a lo largo de este año buscamos implementar diversas mejoras para ir en apoyo de más empresas. Entre estas destacan la flexibilización del reglamento del Fogape, simplificando aspectos operativos y de cobranza de la garantía; aumento de ofertas proactivas y procesos de evaluación masivos; tasas de interés atractivas; apertura a recibir solicitudes web de no clientes del Banco; y otorgamiento de créditos por canales no presenciales. Estos últimos puntos se ven reflejados en el 32% de operaciones que fueron canalizadas por la Banca Microempresas a través de la App. Por medio de nuestra página web, los clientes pudieron hacer el seguimiento de sus requerimientos y del estado de sus solicitudes. Además, se desplegó comunicación con ellos a través de correo electrónico, envío de SMS, redes sociales y nuestro call center.

Crédito Fogape Reactiva por Actividad Económica



	Operaciones		Monto	
	Nº Operaciones	% Operaciones	Monto financiado MM\$	% del sistema
Comercio	54.237	35,2%	\$593.724	31,9%
Servicios	42.506	27,6%	\$414.770	22,3%
Transporte	15.955	10,3%	\$182.404	9,8%
Agrícola	12.067	7,8%	\$145.169	7,8%
Manufactura	9.171	5,9%	\$210.545	11,3%
Construcción	8.895	5,8%	\$171.466	9,2%
Turismo	8.240	5,3%	\$101.367	5,4%
Pesca	1.884	1,2%	\$15.843	0,9%
Educación	737	0,5%	\$13.376	0,7%
Minería	371	0,2%	\$8.216	0,4%
Instituciones sin fines de lucro	125	0,1%	\$3.977	0,2%
Total general	154.189		\$1.860.858	



El 70% de los créditos Fogape se otorgó a través de nuestros canales digitales.

Destacamos nuestro plan de despliegue de Fogape Reactiva con las asociaciones gremiales durante los meses de febrero y marzo de 2021. Esto permitió recibir una importante retroalimentación que hizo posible la incorporación de mejoras. En noviembre sostuvimos un nuevo ciclo de conversaciones, con el objetivo de tener una mirada retrospectiva del año y analizar los desafíos para 2022. Al cierre del año se habían desarrollado 100 reuniones de trabajo con la

participación de más de 500 dirigentes gremiales.

Un recuento más detallado de la experiencia del Fogape se encuentra en el documento “Covid-19 y Empresas: el caso de Fogape en BancoEstado”, publicado el 2021, que da cuenta de lo que ha sido la experiencia del Banco en este tiempo de pandemia como administrador y ejecutor de este fondo.





6



Avanzando hacia un Chile sostenible

- 6.1 Nuestro compromiso con la sostenibilidad
- 6.2 Camino a la Carbono Neutralidad
- 6.3 Ciudadanía corporativa

6.1

Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Nuestra Política de Sostenibilidad Corporativa describe el marco y los lineamientos dentro de los cuales avanzamos en esta materia. Nuestros objetivos financieros, sociales y de cuidado del medioambiente se encuentran relacionados de forma coherente en una mirada de largo plazo, que apunta más allá de las fronteras de la organización y de sus resultados inmediatos, y que se integra a los desafíos que tienen el país y la sociedad en su conjunto



La Política de Sostenibilidad Corporativa pone de relieve los siguientes principios:



El Comité Ejecutivo supervisa la aplicación de esta política e impulsa la instauración de una cultura de sostenibilidad corporativa; asimismo, el Consejo Directivo es informado anualmente de los avances en la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad.

Para conocer más sobre nuestros grupos de interés y temas materiales, revisar el Anexo 2 de esta Memoria Integrada.



MEDICIÓN DOW JONES SUSTAINABILITY INDEXES

Estamos en el 15% top de bancos globales en materias ESG.

Este 2021 participamos por quinto año consecutivo en la medición del *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), que se constituye como el más importante índice de sostenibilidad a nivel mundial. En esta medición participan cada año cerca de 3.500 empresas de todo el mundo, que se desempeñan en 60 industrias de distintos ámbitos productivos.

Con una participación voluntaria, ya que por tratarse de un banco público no cotizamos en bolsas de valores, esta instancia es una oportunidad para poder compararnos

con nuestros pares nacionales e internacionales e identificar oportunidades de mejoras que nos permitan seguir avanzando en materias ambientales, sociales y de gobernanza, las que tienen directa relación con la sostenibilidad.

Además, el DJSI proporciona datos cuantitativos del rubro bancario y permite compararnos con los más avanzados exponentes a nivel global, identificando temas emergentes y brechas que deben abordarse para ir avanzando en materias de sostenibilidad (ESG).

Con una calificación de 68 puntos, aumentamos en seis puntos nuestra evaluación del año 2020, superando en 30 puntos el promedio obtenido por los 259 bancos evaluados. Este logro representa el trabajo conjunto de BancoEstado en pos de la sostenibilidad, alineado con nuestro rol público que nos desafía a ser una institución con una sólida gobernanza, un profundo compromiso social y con la preocupación constante por mantener el capital natural de nuestro país.

Nos ubicamos dentro del 15% de los bancos del mundo mejor evaluados en sostenibilidad por el *Dow Jones Sustainability Indexes*.



RESULTADOS DJSI	2018	2019	2020	2021
BE Puntaje	65	59	62	68
Puntaje promedio industria	54	46	39	38
BE posición relativa (%)	59	68	79	85



6.2

Camino a la Carbono Neutralidad

(102-11)



CARBONO NEUTRALIDAD

A través de nuestra **Política de Gestión de Cambio Climático y Medioambiental** materializamos el compromiso de BancoEstado y sus filiales por la implementación de acciones concretas para la reducción y mitigación del cambio climático, desafiándonos a ser en nuestra operación una empresa carbono neutral al año 2030.

Al adherir a la campaña global “Race to Zero” nos hacemos parte del desafío global de reducir al mínimo las

emisiones contaminantes, impulsando la transición de las emisiones de GEI atribuibles a nuestra cartera de préstamos e inversiones, para que logren el objetivo de “Net Zero” (cero emisiones netas) para el 2050. Nos hemos comprometido a informar en el plazo de un año cuáles serán nuestras metas de emisiones financiadas cada cinco años teniendo como horizonte el 2050, con el propósito de contar con inversiones más verdes y amables con el medioambiente.



BancoEstado es el único banco público del mundo y el primer banco chileno en firmar el acuerdo “Race to Zero”. Así, a nuestra meta de lograr al año 2030 cero emisiones directas, se suma el compromiso de cero emisiones financiadas para el 2050.

Ecoeficiencia Operacional

Desarrollamos diversas iniciativas que tienen como foco gestionar y reducir nuestro consumo energético, residuos, huella de carbono y agua de nuestras instalaciones. De esta manera, buscamos reducir nuestras emisiones, en vista de nuestra meta de carbono neutralidad al 2030, así como también contribuir al compromiso asumido por el Estado de Chile para reducir las emisiones de CO₂.



Para conocer en detalle nuestras iniciativas de Ecoeficiencia Operacional, revisar el Anexo 1 de esta Memoria Integrada.

La eficiencia energética y aumento del uso de energías renovables, el ahorro de agua, la disminución en el uso de plásticos en casinos y el incentivo al reciclaje, entre otras iniciativas, constituyen una sumatoria de acciones sustentables que, en su conjunto, impactan de manera importante en nuestra reducción de la huella de carbono, la que medimos y gestionamos año a año.

En 2021 iniciamos la implementación de “Oficina Sostenible”, actualmente en su fase piloto, que incorpora medidas como un monitoreo periódico de las oficinas, que asegure el retiro y disposición final de elementos en desuso, liberando espacios y mejorando la habitabilidad para los trabajadores.

Buscando generar concientización ambiental en nuestros trabajadores, y así reducir nuestro impacto, se realizó un programa de **Reciclaje de Uniformes** de trabajadores, en alianza con Ecofibra, quienes a partir del residuo textil fabrican paneles aislantes para la construcción de viviendas sociales, con lo cual además se generan beneficios de eficiencia energética por su calidad de aislante térmico, reduciendo las emisiones de carbono. A través de esta iniciativa, durante el 2021 logramos recuperar siete toneladas de ropa.



Finanzas sostenibles

Nuestra plataforma **Mundo Verde** pone a disposición de los clientes una completa oferta de financiamiento e inversión para los segmentos Personas, Microempresa, Pequeña Empresa y Grandes Empresas, interesados en la implementación de proyectos que promuevan el uso de energías más limpias y eficientes.

En esta línea, fuimos el primer banco en desarrollar un Crédito para Energías Limpias y Eficiencia Energética para micro y pequeñas empresas que buscan, a través de sus operaciones, reducir su impacto ambiental y mejorar su productividad. El año 2020 se amplió este producto para el segmento

Personas, con el fin de impulsar en los hogares de Chile el acceso al financiamiento en condiciones preferenciales para la incorporación de energías limpias o sistemas de eficiencia energética a las viviendas usadas. Este préstamo, diseñado en conjunto con el Ministerio de Energía, es evaluado técnicamente por la Agencia de Sostenibilidad Energética para asegurar la viabilidad e impacto de estos proyectos.

En BancoEstado mantenemos el liderazgo en créditos de vivienda a segmentos vulnerables. En esta misma línea, desde el año 2016 fuimos pioneros en ofrecer una solución de

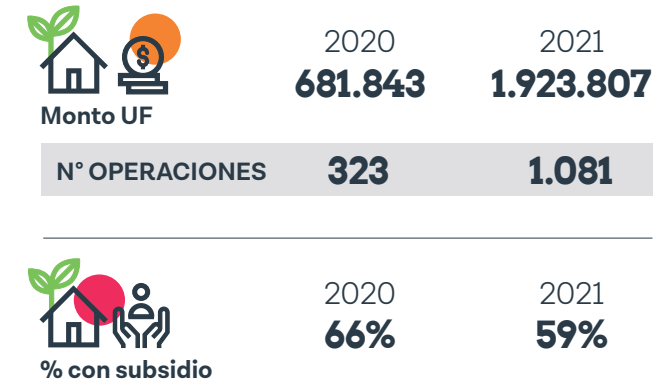
créditos, en alianza con el Banco de Desarrollo Alemán KfW, para viviendas con certificación energética superior a la exigida por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo. A través de estos préstamos que se prolongaron hasta mediados del 2021, ofrecimos un beneficio en la tasa de interés para incentivar la compra de estas viviendas, siendo principalmente utilizado por familias con subsidio.

La oferta para el segmento de Empresas se completa con otros instrumentos como créditos para Economía Circular, Obras de Riego y financiamiento especial para Empresas B.

Créditos 2021 para Energías Limpias y Eficiencia Energética



Crédito Ecovivienda



Créditos para Electromovilidad



Créditos Verdes Empresas Menor Tamaño



Durante 2021, más que duplicamos el financiamiento de viviendas a través del Crédito Ecoviviendas. Un 59% corresponde a créditos con subsidios estatales.



Somos la única entidad financiera en implementar un crédito para las Empresas con certificación B, estableciendo condiciones preferentes que incentiven a las empresas a incorporar en sus actividades las mejores prácticas de una cultura socioambiental sostenible.



Un 16% de nuestras colocaciones en los segmentos Corporativo, Inmobiliario y de Grandes Empresas corresponde a proyectos con impacto ESG. Se trata de un porcentaje muy relevante, considerando que el total de colocaciones en estos segmentos asciende más de MMM\$11.700.

A través de nuestro canal mayorista, financiamos proyectos de alto impacto social y que generan desarrollo económico, enfocados en la construcción de viviendas sociales, obras públicas, hospitales y transporte público, entre otros. Hemos puesto énfasis también en el desarrollo de proyectos en regiones, de manera de tender hacia la equidad en los distintos territorios del país.



Monto de colocaciones en Financiamiento Sostenible Empresas (En MMM\$)

Sector	Corporativa	Grandes Empresas RM	Grandes Empresas Regiones	Inmobiliaria y Concesiones	TOTAL (MMM\$)
Educación	\$12,4	\$125,7	\$40,6		\$178,7
Salud	\$199,2	\$16,2	\$6,1		\$221,4
Agrícola	\$1,2	\$142,5	\$56,5		\$200,2
Energías Renovables	\$28,8	\$16,8	\$0,4		\$46,0
Inmobiliaria				\$120,3	\$120,3
Construcción				\$31,8	\$31,8
Concesiones				\$1.100,2	\$1.100,2
Total	\$242	\$301	\$104	\$1.252	\$1.898,6

FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS INMOBILIARIOS Y CONCESIONES MÁS DESTACADOS

Proyectos de Inversiones en Concesiones

Hemos financiado grandes proyectos, destinados a la construcción de carreteras, caminos rurales y aeropuertos. Se destacan el nuevo Puente Industrial en Concepción, el mejoramiento del Camino de la Fruta en Pelequén y la remodelación del Aeropuerto Diego Aracena de Iquique.

Inversión

Financiamos 119 proyectos de inversión en sectores inmobiliarios y proyectos verdes. En tanto, en iniciativas verdes destaca el aporte a plantas de generación de energía fotovoltaica y eólicas.

Plan Paso a Paso Chile se Recupera

Continuamos apoyando la materialización de este plan gubernamental en infraestructura y vivienda. Aprobamos financiamiento para 6.215 viviendas de los Programas DS19 y DS01, en 33 proyectos en Chile.

Mundo Agrícola BancoEstado



La implementación de la Política de Crédito Agrícola nos ha permitido realizar mejoras en los procesos de créditos y apoyar a las empresas agrícolas ante la sequía que se extiende por largo tiempo en el país como consecuencia del cambio climático. Así, hoy tenemos una posición de liderazgo en el finamiento a pequeños y micro productores, logrado por el apoyo a 25.000 pequeños agricultores por nuestra filial Microempresa, con MM\$ 167.500.

Un hito relevante del año 2021, y en línea con el rol de nuestro Banco para impulsar la reactivación económica, fue el lanzamiento de “Mundo Agrícola de BancoEstado”, que incluye financiamiento y servicios destinados a empresas agrícolas, actuales y potenciales clientes de BancoEstado, con ventas anuales mayores a UF 100.000 y que se dedican al cultivo, la ganadería, la producción de leche o la fruticultura. Entre la oferta de “Mundo Agrícola de BancoEstado” destacan el Crédito Agrícola Empresa y el Leasing Agrícola, además de líneas de financiamiento para obras de riego, drenaje y recuperación de suelos.

Apoyamos a cerca de 3.830 pequeños y medianos agricultores distribuidos entre las regiones de Atacama a Magallanes, con colocaciones consolidadas de MM\$ 945.000 entre Banca Pequeña Empresa y Banca Mayorista.

Para conocer en detalle nuestras Finanzas Sostenibles, revisar el Anexo 1 de esta Memoria Integrada.

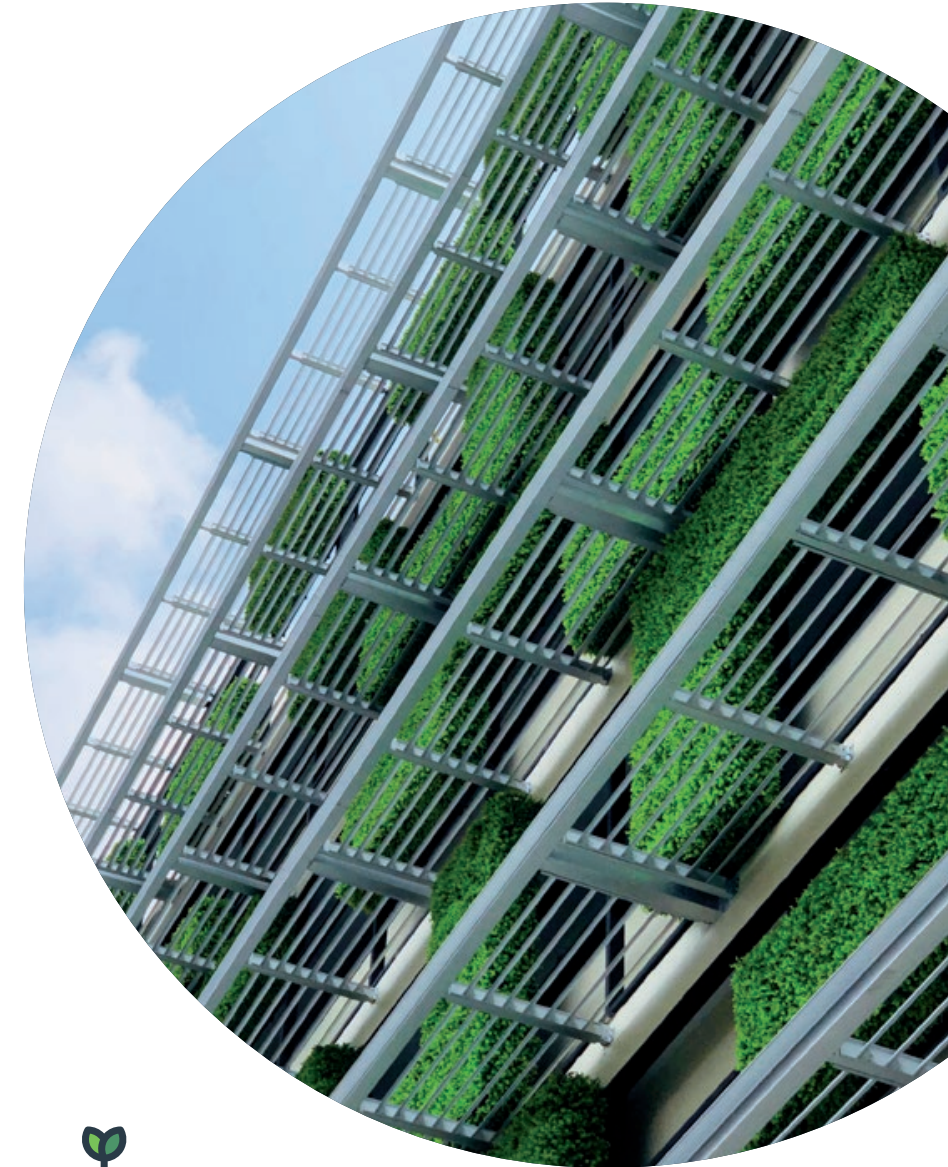
Riesgo Social y Ambiental

Nuestra Política de Riesgo Social y Ambiental se aplica a empresas y/o financiamientos cuyos impactos sociales y ambientales puedan ser significativos. Consiste en una guía para evaluar las actividades normales de nuestros clientes y también los factores externos y consecuencias socioambientales que pudieran tener en los territorios o en las comunidades donde operan.

Esta política toma en cuenta el cumplimiento de las leyes socioambientales vigentes y utiliza como referencia algunos estándares internacionales, como los Principios del Ecuador (EP) y los de la Corporación Financiera Internacional (IFC). Establece una lista de exclusiones de

empresas a las que hemos decidido no financiar, ya que dentro de sus actividades principales producen o comercializan los siguientes bienes y/o servicios: materiales radioactivos (salvo equipos médicos), fibra de asbesto (excepto láminas de cemento con concentración menor al 20%); pesca marina con red a la deriva de más de 2,5 kilómetros de longitud; actividades que involucren trabajo forzoso o infantil; madera u otros productos forestales no provenientes de bosques con manejo sustentable; productos ilegales.

Para conocer en detalle sobre Riesgo Social y Ambiental, revisar el Anexo 1 de esta Memoria Integrada.



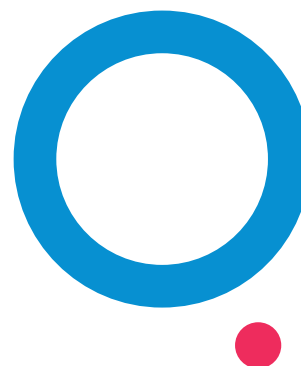
Cartera Categorizada por Riesgos Sociales y Ambientales

	MM\$	%
Total Categorizado	8.891.129	100%
Riesgo Alto	1.289.785	14,5%
Riesgo Medio	1.801.775	20,3%
Riesgo Bajo	5.799.569	65,2%

Project Finance* y Proyectos inmobiliarios evaluados

Nivel de riesgo	2020		Ene-Nov 2021	
	Nº	%	Nº	%
Riesgo Alto	2	2%	1	1%
Riesgo Medio	14	13%	18	14%
Riesgo Bajo	93	85%	111	85%
Total	109	100%	130	100%

*Incluye concesiones.



6.3

Ciudadanía corporativa

Nuestro compromiso con todos los habitantes del país nos impulsa a desarrollar actividades con foco en el emprendimiento, la educación financiera y la cultura que aporten a la comunidad en general



Educación financiera

Parte indispensable del trabajo en inclusión financiera se logra cuando las personas son capaces de sacar el mayor provecho a los productos y servicios financieros, consolidando su permanencia en el sistema económico. Para este fin, hemos desarrollado iniciativas que informan y educan sobre aspectos básicos para que los usuarios puedan tomar decisiones adecuadas en el ámbito de sus finanzas personales.

La plataforma web “En Fácil y en Chileno” (www.enfacilyenchileno.cl) es un sitio de educación financiera que busca entregar conocimientos y desarrollar aptitudes y habilidades específicas del ámbito financiero y de las finanzas personales, a través

de un lenguaje simple y cercano, con contenidos formulados para que sean accesibles a la mayor cantidad de usuarios.

Durante 2021 este portal web fue rediseñado para dar mayor visibilidad y dinamismo a todos los contenidos y herramientas. Además, hemos facilitado su uso para los trabajadores de instituciones públicas en convenio con BancoEstado como los empleados de JUNJI, Contraloría General de la República, Gendarmería, Carabineros de Chile, el Ministerio de Obras Públicas, entre otras. Al cierre de 2021, 1.242 personas han participado de nuestro Curso de Educación Financiera.

Otra iniciativa de educación financiera es el programa “Conozca sus billetes”, realizada por el Banco Central. Se trata de una capacitación virtual dirigida a operadores de CajaVecina con el objetivo de prestarles apoyo para que aprendan a reconocer billetes falsos y su vez gestionen billetes deteriorados, entre otros aspectos.

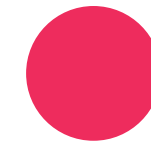
En esta misma línea, en una colaboración con el Banco Central, CajaVecina apoyó la difusión de la Campaña “Usa Tus Monedas” cuyo objetivo es incentivar el uso de monedas en el comercio, dada la escasez de monedas en la cadena de pagos. Con el mensaje, “Si pagas en efectivo, usa tus monedas”, la difusión se hizo a través de la insta-

lación de informativos en el negocio, correos electrónicos a operadores, alertas en el *voucher* de CajaVecina para clientes, información en la web, entre otros.



Cultura

Como un aporte a la cultura de nuestro entorno y la comunidad, implementamos el mural **“Lota, latidos para una nueva generación”**, pintado en la fachada del edificio de nuestra filial Centro de Contacto Lota de BancoEstado, como una forma de retratar y homenajear la historia y el patrimonio de la comuna, que tuvo participación ciudadana en su diseño. La iniciativa fue una acción conjunta entre BancoEstado y la Fundación ProCultura y contó con el trabajo del muralista Luis Núñez.





DÍA DEL PATRIMONIO BANCOESTADO

Este año llevamos adelante la iniciativa “CasaCine”, que generó alianzas con canales de televisión regionales y comunales para emitir destacadas películas chilenas en su programación. El objetivo de esta iniciativa era llegar a audiencias que normalmente no tienen acceso a este tipo de actividades. Así, se realizaron ocho ciclos de dos películas por fin de semana de marzo a agosto, con un alcance estimado por los canales de televisión de 13 millones de espectadores.

Por otra parte, desde hace aproximadamente siete años, participamos de la actividad **Día del Patrimonio Cultural de Chile**, con el objetivo de visibilizar el aporte y resguardo que

hacemos del patrimonio. Producto de la pandemia, desde el año 2020, realizamos esta iniciativa en modalidad online “en casa”, lo que en total permitió un alcance 111.000 visualizaciones a través de nuestras redes sociales.

Adicionalmente, este año llevamos adelante una **alianza con la Fundación Teatro a Mil**, que permitió a todos los clientes de nuestra entidad disfrutar, a un precio rebajado, de toda la cartelera de Santiago a Mil 2021.

Portal de donaciones

Como institución comprometida con las diversas organizaciones que articulan el tejido social, realizamos un trabajo directo de relacionamiento con la comunidad a través de distintas iniciativas. Bajo estos lineamientos, contamos en nuestro sitio web con un Portal de Donaciones Solidarias, a través del cual buscamos dar mayor formalidad y facilidad a las recaudaciones de donaciones voluntarias que hace la ciudadanía a las diversas organizaciones solidarias del país, contribuyendo especialmente

a las causas sociales que hay detrás. En el año 2021, recaudamos 38 aportes por \$87 millones a través de este portal, lo que representa un 116% más que el 2020.

En el marco de nuestras prioridades, nuestros programas de ciudadanía corporativa tuvieron un costo de \$354 millones, y sus gastos administrativos en 2021 fueron por cerca de \$500 millones. No se realizaron contribuciones en especies.

Voluntariado

Desde nuestra filial BancoEstado Microempresas, desarrollamos un **programa de voluntariado social BEME**, que tiene como objetivo promover la responsabilidad social a nivel organizacional e individual como una manera de ejercer la ciudadanía en pos de un bien común. Se generaron fondos con aportes de la empresa y trabajadores para financiar 30 proyectos destinados a apoyar con alimentos e insumos básicos a personas o grupos que vieron disminuidos sus ingresos producto de la pandemia. En este programa participaron 410 trabajadores y se beneficiaron 4.313 personas pertenecientes a ollas comunes, hogares de niños y escuelas.

Por otro lado, 80 representantes de los trabajadores de toda la Corporación BancoEstado participaron como mentores voluntarios del programa **Mil Mentorías**, entregando a los emprendedores capacitación y asesoría. De esta forma, junto a mentores voluntarios externos, compartieron sus experiencias y conocimientos en diversas materias (gestión financiera, comercial, marketing digital, entre otras) con el fin de apoyar a nuestros clientes microempresarios en la reactivación de sus negocios.



Las personas que construyen nuestro hacer

(102-8)

- 7.1 Diversidad en nuestro equipo
- 7.2 Desarrollo de nuestro equipo
- 7.3 Bienestar de los trabajadores
- 7.4 La importancia de las comunicaciones
- 7.5 Relaciones laborales



El año 2021, al igual que el 2020, estuvimos en primera línea durante la pandemia prestando servicios de manera ininterrumpida para cumplir con nuestros clientes y la cadena de pagos del país.

El 100% de los trabajadores de BancoEstado realiza jornada laboral completa, y en nuestras filiales contamos con un 15% de trabajadores con jornada parcial.

Nº Trabajadores Corporación 

9.983
BancoEstado

1.784
BancoEstado Express

705
BancoEstado Cobranzas

71
BancoEstado Administradora General de Fondos

53
BancoEstado CajaVecina

1.191
BancoEstado Microempresas

1.469
BancoEstado Contacto 24 horas S.A.

121
BancoEstado Corredores de Seguros S.A.

61
Red Global S.A.

51
BancoEstado Corredores de Bolsa

TOTAL TRABAJADORES
15.489

Tipo de jornada

	BancoEstado		Filiales	
	Nº Mujeres	Nº Hombres	Nº Mujeres	Nº Hombres
Jornada Completa	4.928	5.055	2.816	1.862
Jornada Parcial	-	-	667	161
Total	4.928	5.055	3.483	2.023

Antigüedad

	BancoEstado		Filiales	
	Nº Mujeres	Nº Hombres	Nº Mujeres	Nº Hombres
Menos de 3 años	462	643	1.384	699
Entre 3 y 6 años	866	803	593	532
Más de 6 y menos de 9 años	758	615	539	308
Entre 9 y 12 años	586	462	306	129
Más de 12 años	2256	2532	661	355
Total	4.928	5.055	3.483	2.023

Edad

	BancoEstado		Filiales	
	Nº Mujeres	Nº Hombres	Nº Mujeres	Nº Hombres
Menores de 30 años	317	250	630	344
Entre 30 y 40 años	2056	1598	1.510	808
Entre 41 y 50 años	1618	1538	1.025	582
Entre 51 y 60 años	804	1261	284	240
Entre 61 y 70 años	133	408	34	49
Total	4.928	5.055	3.483	2.023

Dotación Corporativa año 2021 por región



Dotación Corporativa 2020

14.993



Dotación Corporativa 2021

15.489

156

ARICA Y PARINACOTA

341

ANTOFAGASTA

469

COQUIMBO

8.103

METROPOLITANA

553

MAULE

2.031

BIOBÍO

263

LOS RÍOS

99

AYSÉN

TARAPACÁ

160

ATAMACA

205

VALPARAÍSO

1.044

O'HIGGINS

516

ÑUBLE

266

LA ARAUCANÍA

612

LOS LAGOS

546

MAGALLANES

125

Para mayor detalle sobre la dotación en nuestra Corporación revisar el Anexo 1 de esta Memoria Integrada.



7.1

Diversidad en nuestro equipo

(405-1)

La Política de Diversidad e Inclusión de BancoEstado establece nuestra responsabilidad con las prácticas de respeto y no discriminación.

Nos hemos propuesto el equilibrio de género en los distintos niveles de cargos, de forma que exista siempre una representación de al menos un 40% de cada género. Este objetivo recoge los compromisos que hemos suscrito con la firma de los Principios del Empoderamiento de la Mujer de la ONU y se materializa en nuestros procesos de reclutamiento, selección, inducción y remuneraciones. Actualmente, contamos con un 54% de mujeres en nuestra Corporación. Sin embargo, en cargos de gerencia y subgerencia tenemos un 29%, por lo cual aumentar la representación de mujeres en cargos de alta responsabilidad es nuestro mayor desafío.

Nuestra filial BancoEstado Microempresas cuenta con certificación en la Norma Chilena NCh3262, la cual compromete a la empresa a trabajar por un cambio cultural que permita reducir las brechas de género.

Adicionalmente, hemos realizado un proceso de sensibilización con el fin de incorporar un enfoque de género dentro de nuestra agenda de comunicaciones, abordando temas que aluden a aspectos personales y valóricos.

Por otro lado, hemos comenzado un proceso paulatino de incorporación y contratación de migrantes y personas con alguna discapacidad para ampliar su presencia en la atención directa a clientes. Es así como en la Corporación trabajan 76 personas con discapacidad, de las cuales el 50% son mujeres. A su vez, 305 personas provienen de otras nacionalidades, principalmente de Perú y Venezuela, de las cuales el 61% corresponde a mujeres.



Participación Femenina según cargos



	BancoEstado % de Mujeres	Filiales % de Mujeres
Participación total fuerza laboral	49%	63%
Cargos gerencias	20%	32%
Cargos subgerencias	30%	32%
Cargos gerencias y subgerencias	26%	32%
Cargos Gerencias en áreas generadoras de ingresos	16%	29%
Cargos STEM (Ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas)	35%	62%

Nacionalidad



	BancoEstado		Filiales	
	Nº Mujeres	Nº Hombres	Nº Mujeres	Nº Hombres
Chilena	4880	5010	3.345	1.949
Otros países	48	45	138	74
Total	4.928	5.055	3.483	2.023

Nacionalidad de Gerencias y Subgerencias



	BancoEstado		Filiales	
	Nº Mujeres	Nº Hombres	Nº Mujeres	Nº Hombres
Chilena	44	128	28	68
Otros países	2	2	-	1
Total	46	130	28	69

7.2

Desarrollo de nuestro equipo

(404-1; 404-2; 404-3)

Campus BancoEstado

En el marco del Plan Estratégico 2018-2022 de nuestra Corporación, el cual se compromete a ofrecer reales oportunidades de desarrollo personal para los trabajadores, hasta el año 2021 se ha producido un 40% de aumento en el número de programas y cursos de capacitación realizados.

La nueva plataforma de aprendizaje **CampusBE** dispone de herramientas y espacios de aprendizaje, integrando la oferta completa de nuestro modelo de capacitación. Sus distintos programas de entrenamiento, con mallas en formato 24/7, actualizadas por cargo y desarrolladas en alianza con distintas entidades académicas, fomentan y promueven la autogestión y facilitan la labor de las jefaturas en el aprendizaje de sus trabajadores.

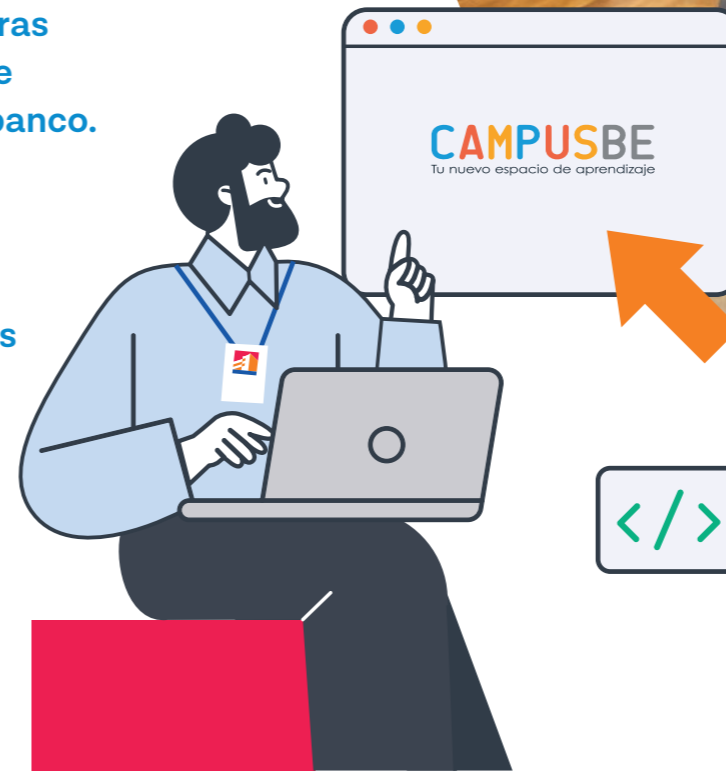
También ejecutamos el **Programa**

de Certificación en Cargos Críticos para trabajadores del ámbito comercial de nuestras sucursales, con el cual acreditamos a 210 nuevos agentes, 2.658 trabajadores en postventa, 3.399 trabajadores en productos de inversión y 1.254 egresados de la Escuela de Negocios.

Es importante mencionar que desde 2020 hemos ido incorporando algunas entidades académicas a los procesos de Certificación de Conocimientos, como la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI) y la Universidad Técnica Federico Santa María (USM). Adicionalmente, logramos un aumento en el uso de la franquicia SENCE en un 30% en 2020 y un 40% en 2021.

En 2021 incorporamos la capacitación virtual en el 100% de las actividades de capacitación a través de CampusBE. Este modelo nos permitió alcanzar 450 mil horas mil horas anuales de capacitación en el banco.

Por otra parte, en nuestras filiales se realizaron 187 mil horas de actividades formativas.



Escuela de Liderazgo

Comprender y crear una cultura de liderazgo, con un sello propio e integral que contribuya al desarrollo de los equipos y nuestra cultura organizacional, es uno de los objetivos estratégicos de la Corporación.

En este marco se desarrolló la Escuela de Liderazgo BancoEstado-UAI, en la que 1.100 líderes de nuestra institución se podrán certificar en un modelo basado en tres dimensiones: Gestión del Sentido, Gestión de la Operación y Gestión del Equipo.

En 2021, 630 líderes de las primeras líneas de la Corporación, como gerentes divisionales, gerentes generales, gerentes, subgerentes y jefaturas, cursaron la Escuela de Liderazgo, un espacio donde confluyen trabajadores de distintas áreas, enriqueciendo la reflexión, el análisis, el intercambio de ideas, la generación de redes y la transferencia a sus equipos de trabajo.

Adicionalmente, se desarrollaron dos conversatorios, liderados por un gerente divisional, en los cuales se profundizó en los aprendizajes obtenidos, generando un espacio de conversación abierta y horizontal. Además, como una manera de ampliar y generar nuevas conversaciones en la organización, se realizó la charla de “Mi Mejor Versión en Un mundo Cambiante”, extensiva a toda la Corporación, en la que se entregaron herramientas prácticas para afrontar el estrés y fortalecer la resiliencia.

Por otro lado, con el objetivo de facilitar el proceso de alineamiento de las personas que asumen posiciones de liderazgo a la cultura de nuestra organización, realizamos cuatro ciclos del programa “Inducción al Rol de Líder” y dos ciclos de “Inducción al Rol Ejecutivo”, capacitando a 92 y 30 trabajadores respectivamente, quienes reportaron en un 90% un alto grado de satisfacción.

Al mismo tiempo, se llevó a cabo la certificación de 35 mentores previamente formados, proceso que permitió reforzar el estándar básico de las competencias requeridas para desempeñar esta labor. Para ello, se contrataron coaches externos a la organización que se encargaron de supervisar casos.

Capacitación



	BancoEstado		Filiales
	2020	2021	2021
Horas Promedio de Capacitación por Trabajador/a	37,1	34,6	31*
Total Inversión en Capacitación	\$2.098.676.000	\$1.968.000.000	\$346.238.834**
% de Trabajadores Capacitados	100%	100%	95%***
% de Mujeres Capacitadas del Total de Trabajadores Capacitados	100%	100%	69%

*No incluye filiales BancoEstado Contacto 24 horas y Red Global S.A.

**No incluye filiales BancoEstado Contacto 24 horas y BancoEstado CajaVecina.

*** No incluye filial BancoEstado Contacto 24 horas.

Para mayor detalle sobre las principales capacitaciones realizadas el 2021 revisar el Anexo 1 de esta Memoria Integrada.

Evaluación de desempeño

El Sistema de Evaluación de Desempeño (SED) nos permite analizar las competencias de los trabajadores y su aporte a la gestión de la compañía. Este sistema incluye la evaluación de desempeño por objetivos que se realiza al 100% de los trabajadores, en donde los líderes revisan con sus equipos el cumplimiento de estos, utilizando herramientas de retroalimentación que les permitan integrar mejoras efectivas en sus labores en forma acompañada. Estas conversaciones permiten establecer planes de acción para detectar las oportunidades de mejora y reforzar las prácticas positivas. Por otra parte, a nivel de plana ejecutiva y gerentes se realiza una evaluación de 180° (bidireccional). Ambas evaluaciones sirven como insumo para el sistema de incentivo, en donde se asigna un valor en una escala de 1 a 5, en relación a los resultados obtenidos, lo cual define el bono a recibir.

Con lo cual, todos los trabajadores son evaluados y rankeados según se desempeño laboral.

A través de la Matriz de Desarrollo Ejecutivo mapeamos a los líderes de la organización, de modo de proyectar desafíos para cada uno, así como también identificar talentos y cuadros de sucesión, con la finalidad de identificar y preparar personas que pueden asumir cargos de igual o mayor responsabilidad, especialmente de gerentes y subgerentes, para velar por la continuidad operacional.

Durante el 2021, del total de los ejecutivos de la Corporación calibrados, con posición definida en la Matriz de Desarrollo, el 85% cuenta con un plan de acción y sucesor determinado y validado. Contamos con 167 ejecutivos y profesionales a nivel corporativo, donde un 38% son

mujeres, que conforman la base de sucesores y sucesoras. En tanto, de los 85 cargos críticos identificados y validados a nivel de gerentes y subgerentes, el 91% presenta, al menos, un sucesor o una sucesora identificado o identificada.

En abril de este año se realizaron los ajustes necesarios para asegurar una mejor gestión del desarrollo de los líderes de la Corporación. Para ello se elaboró una propuesta de ajustes a la Matriz de Calibración de Ejecutivos. Se está trabajando, además, en el diseño de una Matriz de Calibración para Jefaturas y Trabajadores, de manera de extender su alcance y realizar una gestión estratégica del talento organizacional. Es así como 1.099 trabajadores fueron promovidos a un cargo superior durante el año 2021.

1.099

trabajadores de la corporación fueron promovidos a un cargo superior



Porcentaje de trabajadores evaluados por su desempeño



Evaluación por objetivos

97,4% **98,7%**
2020 2021



Evaluación de desempeño multidimensional

80,8% **89,2%**
2020 2021

7.3

Bienestar de los trabajadores

(403-1; 403-2; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10)

BancoEstado tiene una larga historia de beneficios para los trabajadores. En este ámbito, se encuentra el reconocimiento a la importancia de contar con trabajadores motivados, que desempeñen sus labores en un ambiente propicio y humano, que les permita crecer en lo profesional y, al mismo tiempo, les entregue apoyo para sus proyectos personales. Queremos que esto también se refleje en la calidad de la atención que brindamos a los clientes.

La remuneración mínima de BancoEstado está por sobre los \$600.000, con lo cual la remuneración más baja de nuestra corporación corresponde a 1,81 veces el salario mínimo del país.

Clima laboral y beneficios

(401-2; 401-3; 403-3)

Hemos desarrollado y reforzado diversos programas de diálogo y mediciones del clima laboral, así como el reconocimiento a trabajadores que expresan con su actitud los valores organizacionales.

Durante 2021, llevamos a cabo el proceso de medición con la consultora *Great Place to Work* (GPTW). El puntaje obtenido durante este proceso fue de un 85% a nivel corporativo. Esto muestra una consolidación del avance que se ha logrado en la labor de los líderes, producto de los programas que se han desarrollado a lo largo de los años, para instalar un estilo y sello que se basa en la generación de ambientes de trabajo de confianza, especialmente ante contextos críticos como los vividos últimamente.

Por otra parte, hemos desarrollado y reforzado diversos programas de diálogo al interior de la organización. Un ejemplo de ello es el levantamiento de

buenas prácticas, proceso encabezado por nuestros líderes. Tanto ellos como sus equipos de trabajo enumeraron las diez prácticas que consideran más importantes y que les ayudan a enfrentar de mejor manera ambientes cambiantes o escenarios complejos y que fueron difundidas por nuestros canales de comunicación internos.

Nuestro Sistema Integral de Beneficios de BancoEstado se sustenta con aportes de la Corporación (2,5% sobre la remuneración de cada colaborador) y cotizaciones de los trabajadores (1% sobre la remuneración o pensión de cada trabajador o jubilado). El alcance de estos beneficios es exclusivo para los socios de Bienestar, sean ellos trabajadores activos o jubilados.

Dentro de nuestra variedad de beneficios destacan aquellos que están orientados a la salud, educación y recreación de nuestros trabajadores y trabajadoras, como también aquellos



para apoyarlos en momentos difíciles, su jubilación o para acompañarlos en la llegada de los hijos o hijas, desde un enfoque de corresponsabilidad, entregando tanto a madres como padres la oportunidad de poder estar en los momentos importantes.

El listado de los beneficios es publicado y difundido permanentemente a través de nuestras plataformas de comunicaciones internas MIBE Intranet y la app MIBE, además de los sitios web de Bienestar, de la Isapre Fundación, la CODEBECH y el Sindicato de Trabajadores BancoEstado.

Para mayor información sobre los beneficios de nuestra Corporación revisar el Anexo 1 de esta Memoria Integrada.

Resultados GPTW 2021



COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

85%

a Nivel Corporativo



COBERTURA

74,8%

de Participación



META

82%

de Media Global



En conjunto con todos los actores relevantes en materia de salud y seguridad operacional, nos preocupamos de detectar a tiempo los riesgos que puedan provocar accidentes laborales. En este contexto, nuestros equipos trabajan en alcanzar las siguientes metas:



Salud y seguridad

Actualmente, contamos con un Sistema de Gestión denominado BancoEstado Control de Riesgos Operacionales (BECRO), que cubre al 100% de nuestros trabajadores y desde donde se gestionan todos los aspectos considerados relevantes para el giro del negocio y establecidos por la legislación vigente en materia de salud y seguridad ocupacional.

El área de Prevención de Riesgos, actor clave en este sistema de gestión, diseña planes de acción y supervisa prácticas, procesos, instalaciones y puestos de trabajo. Su trabajo se complementa con el de los cerca de 60 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad con los que contamos a nivel nacional, los que realizan las investiga-

ciones de accidentes y seguimiento de acciones correctivas. Al mismo tiempo, nuestros trabajadores, por medio de la ejecución de Programas de Trabajo Individuales, participan de forma activa en la gestión de la salud y seguridad de BancoEstado.

Como parte de este sistema, desarrollamos una Matriz de Riesgos en la totalidad de las sucursales a nivel nacional. A partir de ella, se aplican las medidas de mitigación correspondientes de acuerdo con su nivel de riesgo residual. Adicionalmente, de forma mensual los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad realizan evaluaciones del entorno laboral. Durante el año 2021, se desarrollaron dos actividades de identificación de riesgos, en

las cuales participaron un total de 400 trabajadores.

Para generar una cultura de salud y seguridad, permanentemente efectuamos inducciones denominadas ODI (Obligación de Informar sobre los Riesgos Laborales) a la totalidad de nuestros trabajadores. Adicionalmente, se generan capacitaciones específicas sobre emergencias, que abarcan la utilización de equipos de apoyo y otros temas pertinentes que complementan esta tarea.

En el contexto de la pandemia por Covid-19 implementamos estrictos protocolos en oficinas y sucursales, los cuales fueron certificados por la Mutual de Seguridad a través de la entrega del Sello Covid-19 al 100%

de nuestra red. Con ello se acredita la existencia de medidas para prevenir el contagio de Coronavirus en los trabajadores, además de contar con espacios seguros y saludables para ellos y los clientes, y de dar cumplimiento a los requerimientos exigidos por la Autoridad Sanitaria.

Nuestras filiales también se han alineado a esta certificación, la cual durante el 2021 fue obtenida por Centro de Contacto Lota. BancoEstado Microempresa se encuentra trabajando por su obtención.

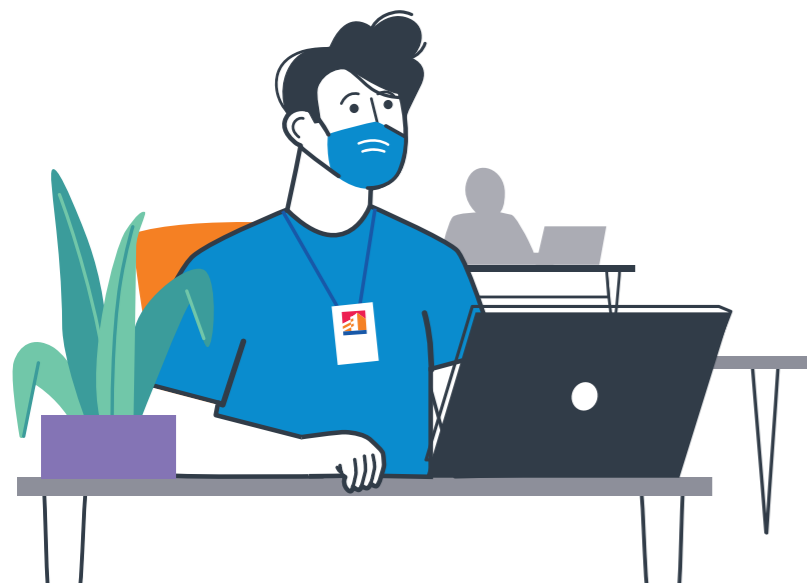
Para mayor información sobre las capacitaciones realizadas en materia de seguridad revisar el Anexo 1 de esta Memoria Integrada.



Compromiso con nuestros trabajadores en pandemia

Creada en marzo del 2020, la Mesa Covid-19 ha realizado a la fecha cerca de 100 reuniones de trabajo, además de implementar acciones de concientización sobre la importancia de las medidas preventivas, el diseño de protocolos, el control y seguimiento de casos de Covid-19 positivos.

Junto con esto, en coordinación con el Ministerio de Salud, en 2021 se llevó a cabo una campaña de vacunación a nivel nacional, por medio de la cual se realizó la administración de la primera y segunda dosis en febrero y marzo, en centros institucionales que cumplían con las medidas de higiene y seguridad para ello. El proceso se complementó en abril con la aplicación de la vacuna contra la influenza. A través esta campaña, en el año 2021 logramos inocular sobre un 90% de los trabajadores de BancoEstado.



100

Reuniones de trabajo de la Mesa Covid-19



90%

de los trabajadores vacunados

Apoyos por pandemia del Covid-19

Desde el inicio de la Pandemia, nos hemos preocupado de generar los protocolos que permitan a nuestros trabajadores sentirse y estar seguros en términos de prevención de contagios, pero también en relación a las dificultades que surgen en el ámbito familiar, específicamente relacionadas con el cuidado de los hijos(as). Con este objetivo, implementamos una serie de protocolos y beneficios:

Protocolo de Permisos Especiales para el cuidado de hijos(as) menores de dos años para madres y padres que no cuentan con red de apoyo. Este se complementa con una Bonificación de Bienestar para madres trabajadoras, por el cierre de los establecimientos de cuidado y educación.

Protocolo de Permiso por Cuidado de hijos(as) entre dos y 13 años para madres y padres que no cuentan con red de apoyo o tengan dificultades para el cuidado de sus hijos(as) por el cierre de los establecimientos educacionales.

Beneficios para ayudar a hijos(as) menores preescolares:

1. Bono Compensatorio para las mamás que durante este período no pudieron contar con sala cuna para sus hijos. Durante 2021 se entregó a 142 madres.
2. Bono Jardín Alternativo para las madres que trabajan al menos 10 días presenciales. Durante el 2021 se entregó a 376 trabajadoras.

142

Trabajadoras recibieron Bonos Compensatorios

376

Trabajadoras recibieron un Bono Jardín Alternativo.

Preocupación por la salud mental y psicosocial

Parte importante de nuestra gestión en salud y seguridad considera una preocupación constante por los riesgos psicosociales a los cuales pueden estar sometidos los trabajadores. Por esta razón, aplicamos un Protocolo de Riesgos Psicosociales que nos permite evaluar aquellos factores a los que podrían estar expuestos quienes trabajan en BancoEstado, de modo de generar pla-

nes de acción que permitan disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de nuestros trabajadores.

En este contexto, un factor relevante a trabajar es la doble presencia, relacionada con la necesidad de responder simultáneamente a las responsabilidades laborales y domésticas de los

trabajadores, lo cual se ha visto incrementado producto de la pandemia por Covid-19. Ejemplo de ello es el programa "BE Positivo", en el cual entregamos apoyo psicológico a los trabajadores y sus familias.

Para mayor información sobre los programas de apoyo a la salud mental revisar el Anexo 1 de esta Memoria Integrada.

7.4

La importancia de las comunicaciones

Durante los últimos dos años, nuestra intranet y App MIBE han cumplido un rol fundamental como apoyo esencial para la comunicación y coordinación interna de las distintas áreas y equipos que debieron internalizar y desarrollar modalidades de trabajo a distancia y sistemas de turnos en el contexto de la estrategia sanitaria del país.

De este modo, estas herramientas han sido clave para transmitir, promover y comprometer a nues-

tros trabajadores con los objetivos estratégicos, mantenerlos informados sobre los temas más importantes para su gestión diaria y para disponer de un espacio de interacción participativa que genere cercanía, pertenencia y acreciente el compromiso institucional.

El diseño de MIBE utiliza el formato de red social, con el objetivo de promover la participación de los trabajadores y abrir un espacio de comunidad para compartir diversos temas e

intereses. De esta manera, este espacio también cuenta con información corporativa, comercial y laboral, de bienestar y deportiva, con el fin de favorecer la conexión con los intereses de cada trabajador. Desde ellas los trabajadores pueden solicitar, a través de sus computadores o teléfonos celulares, sus días administrativos o vacaciones, visualizar sus liquidaciones de sueldo, obtener certificado de antigüedad y acceder a cupones de descuentos para diversas actividades.

Comunicaciones internas (usuarios únicos) 2021

5.588
 Usuarios que visitaron App MiBE

4.786
 Usuarios que visitaron Intranet MiBE



7.5

Relaciones laborales

(102-41)



Para BancoEstado, la institucionalidad de una empresa u organización se construye a través de un diálogo permanente entre nuestros distintos estamentos, particularmente la Administración y los trabajadores, en un espíritu de colaboración y disposición al diálogo para la búsqueda de acuerdos.

Contamos con una Agenda Laboral de trabajo, la cual se materializa en reuniones mensuales con la Gerencia de Relaciones Laborales y diversas comisiones o mesas de trabajo. En estos encuentros se abordan y escuchan dudas, se formulan consultas y sugerencias de nuestros trabajadores y trabajadoras. Además de ello, se generan instancias de conversación, acordadas durante el año, entre el Comité Ejecutivo, el

Gerente General Ejecutivo y los Directores Nacionales.

Asimismo, existen instancias formales y establecidas donde los trabajadores, por medio de sus representantes, pueden manifestar y comunicar sus inquietudes a la administración.

Negociaciones Colectivas 2021

Durante 2021, bajo un contexto de diálogo y de relaciones laborales colaborativas, se llevó a cabo un proceso de Negociación Colectiva NO Reglada de BancoEstado, llegando a acuerdo de manera anticipada el 20 de agosto de 2021 y firmándose un Convenio Colectivo por un período de 28 meses, vigente desde el 1 de diciembre de

2021 al 31 de marzo de 2024.

Dicho instrumento incorporó mejoras sustantivas en los ámbitos de Bienestar, el reajuste real de sueldos, permisos, ascensos por mérito, asignaciones de zona, asignaciones fijas complementarias, planes de egreso y bonos de pronto acuerdo, entre otros. De esta manera, comenzaron a funcionar todas las mesas y comisiones de trabajo acordadas en el Convenio Colectivo, poniendo foco especial en la Mesa del Covid-19 por la alerta sanitaria actual.

Además de lo anterior, acordamos implementar un modelo de trabajo a distancia que responda a los nuevos contextos laborales, mejoras en la productividad y la calidad de vida de los trabajadores. Este modelo propone tres tipos de jornadas:

- Jornada de Teletrabajo en contingencia.
- Jornada de Teletrabajo permanente.
- Jornada Mixta: Presencial / Teletrabajo (4x1).

Durante el primer semestre, de abril a agosto, realizamos un piloto controlado de Teletrabajo en algunas áreas centrales de BancoEstado. Sus resultados satisfactorios sirvieron de base para el inicio de la labor de la Comisión de Teletrabajo con el Sindicato, que comenzó a sesionar en agosto 2021 y que, por cierto, formó parte del actual convenio colectivo.

Por otra parte, tanto nuestras filiales Corredora de Seguros como Microempresas realizaron durante el 2021 un proceso de negociación colectiva.



Durante 2021, la Gerencia de Relaciones Laborales y el Sindicato del Banco, junto a diversas áreas de la institución, realizaron 64 reuniones para implementar la agenda laboral de trabajo.



Sindicalización

	Nº sindicatos	% Trabajadores sindicalizados	
		2020	2021
BancoEstado	1	98%	98%
BancoEstado Microempresas	1	96%	92%
BancoEstado Express	3	99%	96%
BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.	2	57%	54,4%
BancoEstado Cobranzas	1	81%	81%
BancoEstado Corredores de Seguros S.A.	1	86%	91%
BancoEstado Administradora General de Fondos	1	87%	87%
BancoEstado Corredores de Bolsa	1	80%	80%

Nota: CajaVecina y Red Global no tienen sindicatos.

Vigencia Negociaciones Colectivas

28 meses
Negociación Colectiva
BancoEstado

36 meses
Negociación Colectiva
BancoEstado Microempresas



Estados Financieros Consolidados



Informe de los Auditores Independientes

Señores Presidente y Consejeros de
Banco del Estado de Chile:

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Banco del Estado de Chile y Filiales, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2021 y 2020 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de otros resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.



Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Banco del Estado de Chile y Filiales al 31 de diciembre de 2021 y 2020 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.

Ernesto Guzmán V.

KPMG SpA

Santiago, 24 de febrero de 2022

BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES

Estado de Situación Financiera Consolidado

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2021	31.12.2020
	MM\$	MM\$
ACTIVOS		
Efectivo y depósitos en bancos	3.114.237	15.995.857
Operaciones con liquidación en curso	288.601	174.045
Instrumentos para negociación	1.107.919	1.178.041
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	177.459	60.401
Contratos de derivados financieros	2.238.110	1.722.258
Adeudado por bancos	800.190	622.440
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	27.376.418	25.818.727
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	15.880.104	4.898.012
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	10.463	13.812
Inversiones en sociedades	17.797	15.486
Intangibles	53.749	76.394
Propiedades, planta y equipo	337.763	360.268
Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	73.529	89.568
Impuestos corrientes	3.516	1.341
Impuestos diferidos	1.431.548	1.175.025
Otros activos	674.600	917.515
TOTAL ACTIVOS	53.586.003	53.119.190
PASIVOS		
Depósitos y otras obligaciones a la vista	17.266.431	16.938.302
Operaciones con liquidación en curso	274.437	768.319
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	1.112.794	824.293
Depósitos y otras captaciones a plazo	15.012.176	16.219.011
Contratos de derivados financieros	1.844.592	1.777.361
Obligaciones con bancos	4.325.079	3.593.925
Instrumentos de deuda emitidos	8.777.867	9.006.330
Otras obligaciones financieras	36.039	48.635
Obligaciones por contratos de arrendamiento	66.101	76.813
Impuestos corrientes	564.326	244.756
Impuestos diferidos	7	151
Provisiones	1.182.591	883.297
Otros pasivos	885.656	718.902
TOTAL PASIVOS	51.348.096	51.100.095
PATRIMONIO		
De los propietarios del Banco:		
Capital	970.337	970.337
Reservas	1.147.417	1.069.522
Cuentas de valoración	54.377	(27.895)
Utilidades retenidas:		
Utilidad del ejercicio	364.739	141.714
Menos: Provisión distribución de utilidad a beneficio fiscal	(303.948)	(141.714)
Total patrimonio de los propietarios del Banco	2.232.922	2.011.964
Interés no controlador	4.985	7.131
TOTAL PATRIMONIO	2.237.907	2.019.095
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	53.586.003	53.119.190

BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES

Estado del Resultado Consolidado del Ejercicio

Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020

(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2021	31.12.2020
	MM\$	MM\$
Ingresos por intereses y reajustes	2.375.034	1.821.546
Gastos por intereses y reajustes	(1.124.226)	(705.040)
Ingreso neto por intereses y reajustes	1.250.808	1.116.506
Ingresos por comisiones	717.446	548.778
Gastos por comisiones	(265.777)	(207.741)
Ingreso neto por comisiones	451.669	341.037
(Pérdida) utilidad neta de operaciones financieras	(143.607)	72.604
Utilidad de cambio neta	289.507	69.798
Otros ingresos operacionales	58.393	25.181
Total ingresos operacionales	1.906.770	1.625.126
Provisiones por riesgo de crédito	(257.640)	(369.601)
INGRESO OPERACIONAL NETO	1.649.130	1.255.525
Remuneraciones y gastos del personal	(487.324)	(458.668)
Gastos de administración	(292.510)	(266.948)
Depreciaciones y amortizaciones	(90.807)	(134.421)
Deterioros	-	-
Otros gastos operacionales	(100.456)	(81.382)
Total gastos operacionales	(971.097)	(941.419)
RESULTADO OPERACIONAL	678.033	314.106
Resultado por inversiones en sociedades	135	(2.093)
Resultado antes de impuesto a la renta	678.168	312.013
Impuesto a la renta	(300.710)	(157.735)
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO	377.458	154.278
Atribuible a:		
Propietarios del Banco	364.739	141.714
Interés no controlador	12.719	12.564
	377.458	154.278

Nota: Los Estados Financieros BancoEstado y Filiales completos con sus notas, se encuentran en el sitio corporativo www.corporativo.bancoestado.cl

**Razón social**

Banco del Estado de Chile

Nombre de fantasía

BancoEstado

RUT

97.030.000-7

Constitución

Banco del Estado de Chile tiene su origen en 1953 con la fusión de la Caja Nacional de Ahorros, la Caja de Crédito Hipotecario, la Caja de Crédito Agrario y el Instituto de Crédito Industrial. Su Ley Orgánica se encuentra contenida en el Decreto Ley N° 2.079, publicado el 18 de enero de 1978.

Domicilio legal

Av. Libertador Bernardo O'Higgins
N° 1111, Santiago

Dirección oficina principal

Av. Libertador Bernardo O'Higgins
N° 1111, Santiago

Sitio web

www.bancoestado.cl

Control y supervisión

Se vincula con el Estado a través del Ministerio de Hacienda y su funcionamiento es fiscalizado por la Comisión del Mercado Financiero (CMF).

Contenidos

Gestión Social

Diseño y diagramación

STRONG

Imágenes

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

Gerencia responsable

Sub Gerencia de Sostenibilidad

Punto de contacto

sostenibilidad@bancoestado.cl