



BancoEstado[®]

Memoria Integrada 2018

Índice

1. Bienvenidos

Cifras destacadas

- 1.1. Carta del presidente de BancoEstado
- 1.2. Historia del banco
- 1.3. Premios y reconocimientos
- 1.4. Plan Estratégico 2018-2022
- 1.5. Sobre esta Memoria Integrada

2. Perfil de BancoEstado

- 2.1. Gobierno Corporativo
- 2.2. Filiales y entidades relacionadas
- 2.3. Las bases de nuestra gestión
- 2.4. Sostenibilidad
- 2.5. Cambios legislativos

3. Resultados generales

- 3.1. Resumen de resultados 2018
- 3.2. Gestión de riesgos
- 3.3. Gestión de clientes personas
- 3.4. Satisfacción de clientes

4. Potenciar la inclusión financiera 2.0: Más servicios y cobertura

- 4.1. Enfoque de gestión
- 4.2. Formatos que se adaptan a la vida del cliente
- 4.3. Presencia física en el país, cobertura geográfica
- 4.4. Presencia digital
- 4.5. Red de adquirencia - Compraquí

5. Promover una cultura de ahorro nacional

- 5.1. Enfoque de gestión
- 5.2. Ahorro como motor de desarrollo
- 5.3. Educación financiera para promover el ahorro

6. Impulsar el desarrollo económico apoyando a las empresas de menor tamaño

- 6.1. Enfoque de gestión
- 6.2. Gestión de clientes empresas e instituciones
- 6.3. Programas de apoyo al emprendimiento

7. Garantizar que somos un banco confiable y seguro

- 7.1. Enfoque de gestión
- 7.2. Ciberseguridad y continuidad operacional

8. Contar con un equipo motivado, preparado y dinámico

- 8.1. Enfoque de gestión
- 8.2. Dotación y perfil de nuestro equipo
- 8.3. Encuentros BancoEstado
- 8.4. Relaciones laborales
- 8.5. Formación y desarrollo
- 8.6. Evaluación de clima

9. En sintonía con nuestro entorno

- 9.1. Enfoque de gestión
- 9.2. Fomento al cine chileno
- 9.3. Apoyo a iniciativas del Estado
- 9.4. Apoyo a la comunidad
- 9.5. Gestión ambiental

10. Estados financieros consolidados

* Anexos

- A.1. Tabla de indicadores
- A.2. Detalles de dotación – Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible

Razón social	Banco del Estado de Chile
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 Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).



1. Bienvenidos

—



Cifras destacadas del 2018



13,2
millones

de clientes personas
al cierre de 2018.



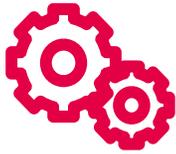
816
mil

clientes empresas,
instituciones y
organizaciones de la
sociedad civil al cierre de
2018.



726
mil

clientes son inmigrantes.



635
mil

clientes son
microempresarios activos.



11,2
millones

de CuentaRUT al cierre de
2018.



+de 1
millón

de nuevos clientes.



852
mil

nuevas cuentas de ahorro al
cierre de 2018.



154
mil

nuevos clientes en APV,
llegando a 242 mil.



11.555

pequeños comercios
incorporados a la red
Compraquí.



416

sucursales en Chile al cierre
de 2018.



7

nuevas sucursales.



34%

de nuestras sucursales
constituyen la única entidad
bancaria presente en las
comunas donde están
instaladas.



25.400

puntos de atención
CajaVecina al cierre de 2018.



3.253

nuevos puntos de atención
durante 2018.



3,3%

de crecimiento real en
colocaciones durante 2018.



356

mil millones de utilidad
antes de impuestos (+25%
real respecto a 2017).



14.899

trabajadores en la
corporación BancoEstado.



9

filiales.



635

encuentros locales para
dialogar y reflexionar sobre
el banco que queremos ser
en el futuro y definir nuestra
Hoja de Ruta 2018-2028.

1.1

Carta del Presidente de BancoEstado



"Tengo hoy la convicción de que BancoEstado cumple un rol muy relevante en el desarrollo de la actividad económica del país, con aspectos diferentes de un banco comercial privado."

El 2018 fue un buen año para BancoEstado, durante el cual nuestra institución experimentó importantes cambios. Luego de que en marzo asumiera la Presidencia de la República Sebastián Piñera Echenique, el Gobierno procedió a nombrar un nuevo Comité Ejecutivo y un nuevo Consejo Directivo. A poco de asumir, el nuevo Comité Ejecutivo de BancoEstado introdujo cambios en la estructura de la alta dirección del banco y anunció los principales ejes estratégicos de su gestión que recién se iniciaba. Dichos ejes son cinco: (i) ampliar y profundizar la inclusión financiera; (ii) promover una cultura de ahorro; (iii) impulsar el desarrollo apoyando a la pequeña y microempresa; (iv) garantizar la continuidad operacional y la seguridad de las operaciones; y (v) promover un equipo humano motivado, preparado y dinámico.

Por cierto, en los primeros meses desde que asumí la presidencia era fundamental conocer a fondo BancoEstado, con sus particularidades, su cultura corporativa, sus equipos humanos, las características de sus diferentes tipos de clientes, su amplia cobertura geográfica, sus filiales, sus productos, etc. Tengo hoy la convicción de que BancoEstado cumple un rol muy relevante en el desarrollo de la actividad económica del país, con aspectos diferentes de un banco comercial privado. Su relación con los diferentes organismos del Estado y su apoyo a la implementación de políticas públicas, la exitosa y amplia difusión de los servicios bancarios para toda la población, su equipo de personas comprometidas e identificadas con su misión, así como la cobertura geográfica son algunas de las características que lo hacen una entidad financiera distinta, única y trascendente para la vida de todos los habitantes del país.

En cuanto al desempeño financiero, acorde al ciclo económico que mostró evidentes mejoras en los índices de crecimiento, BancoEstado logró dar cuenta de un año positivo en sus cifras, con un riesgo de crédito acotado, acompañado de buenos niveles de control de gastos. En efecto, el índice de gastos por riesgo de crédito promedió en el año un 0,8% del total de colocaciones, inferior al 1% que mostró la suma del sistema financiero, y el índice de eficiencia, esto es, el gasto en relación al margen operacional, mejoró desde un 62,9% en el ejercicio anterior a un 58,3% en 2018. Con todo, en 2018, el banco generó una utilidad antes de impuestos de \$356 mil millones, que representa un incremento de 25% real respecto del año anterior.

Durante el ejercicio 2018, las colocaciones totales de BancoEstado crecieron un 3,3% real, por debajo del crecimiento promedio del sistema. Este crecimiento moderado obedeció a una estrategia de focalizar los esfuerzos comerciales en los segmentos de personas y empresas de menor tamaño, al mismo tiempo que se buscaba mejorar la rentabilidad de las operaciones con las grandes empresas optimizando el uso del capital, recurso escaso dados los nuevos requerimientos introducidos por la reforma a la Ley General de Bancos.

Como resultado de esto, los créditos a medianas, pequeñas y microempresas crecieron un 7,4% real en el año, mientras que los préstamos para el financiamiento para viviendas lo hicieron en un 5,4% real y los préstamos de consumo en un 10,7% real.

En el segmento de las grandes empresas y corporaciones y en las instituciones del Estado, el énfasis estuvo puesto en la profundización en la relación con los clientes, la oferta amplia de productos y el mejoramiento de los servicios de pagos y de administración de caja, a la vez que buscamos seguir teniendo un rol activo en el financiamiento de proyectos de gran envergadura y relevantes.

En materia de créditos, merece destacarse el esfuerzo por volver a tener un mayor protagonismo en el financiamiento de la agricultura. Con ese propósito se creó la Gerencia de Crédito Agrícola dentro de la Gerencia de Riesgo Corporativo y se estableció una subgerencia responsable del apoyo al Plan Impulso Araucanía que está llevando a cabo el actual Gobierno.

En cuanto a la atención de las personas, BancoEstado continúa fortaleciendo su producto emblemático CuentaRUT, llegando a abrir más de un millón nuevas en 2018, con lo cual se superaron las 11,2 millones de cuentas. En apoyo a la incorporación plena a la vida laboral de los inmigrantes que han llegado a Chile en los últimos años, el Banco ha facilitado la apertura de CuentaRUT a aquellas personas que tienen regularizada o están en proceso de regularizar su situación, existiendo al cierre del año más de 714 mil extranjeros titulares de una cuenta.

Al mismo tiempo, en el esfuerzo por promover el ahorro, se desarrollaron campañas para la apertura de nuevas cuentas de ahorro tradicional y de ahorro previsional voluntario (APV) en fondos mutuos. Así, en 2018 las cuentas de ahorro aumentaron en más de 852 mil nuevas – con un número importante de ellas abiertas a través de una aplicación móvil – y se incorporaron 154 mil nuevos clientes en el programa de APV que lidera BancoEstado Administradora General de Fondos. Asimismo, durante 2018 se puso en marcha la red de adquirencia de transacciones de débito o crédito de BancoEstado, bajo la marca Compraquí. Al cierre del año existían más de 11.500 pequeños comercios adheridos a la red Compraquí, esperando superar los 40 mil puntos en el año 2019.

Todo este esfuerzo ha venido acompañado además de una consistente estrategia de Educación Financiera, la cual llegó a 800 mil personas en 2018, apalancada por nuestro trabajo en sucursales, convenios con organismos públicos y programas educacionales en colegios y centros de formación técnica.

En paralelo al gran aumento en el número de cuentas y transacciones que ello implica, el banco ha seguido ampliando sus canales de atención. Particular importancia sigue cobrando la red CajaVecina, que experimentó un crecimiento durante el 2018 de 22.147 a 25.400 puntos de atención, los cuales realizaron en el ejercicio más de 386 millones de transacciones.

Igualmente, la presencia de BancoEstado con sucursales tradicionales sigue siendo una aspiración de muchas comunidades que demandan un servicio más asequible y completo. Es así como durante el año 2018 el banco continuó un plan de expansión diseñado hace cinco años abriendo siete nuevas sucursales, una en la Región Metropolitana y seis en otras regiones, en comunas donde no había ninguna oficina bancaria.

No obstante la preocupación por mantener una operación eficiente y, a la vez, conscientes de que cada año una mayor proporción de las transacciones se producen en forma remota, el banco reconoce que dada la cantidad y variedad de requerimientos de clientes, será necesario seguir mejorando la cobertura geográfica a lo largo de Chile. Es por ello que en los años siguientes seguiremos analizando la apertura de nuevas oficinas de BancoEstado o de ServiEstado, especialmente en aquellas comunas o barrios apartados, con un número importante de habitantes, procurando siempre utilizar procesos simples y ágiles que aseguren la sustentabilidad en el tiempo de estos puntos de atención. En forma paralela,

"Quiero destacar que cada uno de los logros y éxitos aquí mencionados se deben al motor que hace mover a toda nuestra institución: sus trabajadores. Gracias a su compromiso, adaptabilidad a los cambios y trabajo en equipo, pudimos cumplir los desafíos que nos propusimos."

el banco ha seguido destinando recursos para mejorar y ampliar los servicios prestados a través de la página web, aumentando también su estabilidad y seguridad.

Como señalé antes, el volumen de transacciones que procesamos diariamente crece mes a mes, representando un altísimo porcentaje del total de operaciones que realiza la banca chilena. De allí la importancia que tiene para el normal desarrollo de las actividades comerciales del país el que BancoEstado pueda asegurar que operará sin interrupciones y de manera segura.

Así, desde hace dos años el banco ha realizado grandes inversiones en equipamiento e instalaciones de procesamiento de datos, programa que continuó en 2018 y deberá quedar concluido en 2020. Del mismo modo, el año 2018 se puso en marcha un plan de fortalecimiento de la ciberseguridad a partir de un estudio que se realizó en el primer trimestre. En esta materia, el banco deberá seguir invirtiendo en forma continua, al tiempo que debe hacerse cargo de la modernización de sus sistemas centrales, cuya etapa de análisis se encuentra en desarrollo.

En el plano de las regulaciones, en octubre de 2018, se aprobó la reforma a la Ley General de Bancos, que contiene nuevas y mayores exigencias de capital, en concordancia con las normas recomendadas internacionalmente. En el caso de BancoEstado, esta nueva regla se traduce en un requerimiento de capital adicional en los próximos años, en especial si el banco pretende seguir creciendo y siendo un actor relevante del sistema bancario nacional. Para enfrentar este desafío, el banco deberá ser capaz de seguir aumentando su autogeneración de recursos por la vía de optimizar su composición de activos y mejorar su eficiencia operacional, tal como ya lo iniciamos en 2018, y requerirá a la vez recurrir a instrumentos híbridos asimilables a patrimonio. Pero a la vez necesitará que el Estado de Chile concurra con aportes de capital adicional. Sabiendo que existen múltiples demandas por recursos adicionales del Estado, el equipo completo de BancoEstado está comprometido a seguir mostrando al país que es capaz de multiplicar esos recursos y seguir siendo un pilar clave de desarrollo de las personas de nuestro país.

Quiero destacar que cada uno de los logros y éxitos aquí mencionados se deben al motor que hace mover a toda nuestra institución: sus trabajadores. Gracias a su compromiso, adaptabilidad a los cambios y trabajo en equipo, pudimos cumplir los desafíos que nos propusimos. Es por ello que quiero hacer un reconocimiento al equipo de trabajadores de BancoEstado y de sus empresas filiales por el esfuerzo y dedicación demostrados durante 2018.

Comprendiendo que las modernizaciones y rediseños de operaciones en un banco del tamaño de BancoEstado toman muchos años, a mediados de 2018, el Comité Ejecutivo hizo una invitación a los más de 10 mil trabajadores del banco y a los más de 4 mil de sus filiales a participar en jornadas de discusión en torno a lo que espera el Chile de hoy de BancoEstado y a lo que debe ser BancoEstado en diez años más. Luego de 635 reuniones en las que participaron más de 11 mil personas, incluyendo casi mil clientes, se realizó una gran reunión, en enero de 2019, con representantes de todos los estamentos del Banco, en la cual se definieron las grandes aspiraciones de BancoEstado.

Podemos afirmar ahora que, a 163 años desde sus orígenes como Caja de Ahorro, BancoEstado comienza una travesía más para asegurar que en 10 años estará tan vigente como hoy sirviendo a Chile y a todos los chilenos. Nos motiva la convicción de que con el esfuerzo y compromiso de todos quienes trabajamos en BancoEstado podremos ser la empresa más querida de los chilenos y el mejor banco público del mundo.

Arturo Tagle Quiroz
Presidente de BancoEstado

1.2 Historia del banco

Nuestra trayectoria de 163 años está marcada por proyectos e iniciativas que han sido determinantes en el desarrollo del país, a la vez que nos han permitido consolidarnos como una institución de excelencia en la entrega de servicios financieros y no financieros.

En este periodo se crean las cuatro instituciones financieras de las cuales surgiría el Banco del Estado de Chile, 100 años más tarde. La más antigua de ellas es la Caja de Crédito Hipotecario que se fundó en 1855. Todas se caracterizaban por tener un especial foco en el ahorro, el emprendimiento y el desarrollo financiero del país.

Se promulga la Ley Orgánica del banco del Estado de Chile, normativa que regula el funcionamiento del banco hasta la actualidad.

Se crea la filial BancoEstado Microempresas, potenciando al sector productivo de menor tamaño con un énfasis específico y un equipo de profesionales especialmente dedicados.



1855 – 1926



1978



1996

1990 – 2000

2000 – 2002



1953



En esta década se implementa un primer proceso de modernización interna, orientado a fortalecer el rol social de la institución, actualizando además sus sistemas administrativos, con foco en la eficiencia y una mejor competitividad ante el resto de la industria.



Se funda el Banco del Estado de Chile, a raíz de la fusión de la Caja de Crédito Hipotecario, la Caja Nacional de Ahorros, la Caja de Crédito Agrario y el Instituto de Crédito Industrial, como una empresa autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

El Banco del Estado de Chile adopta la marca comercial BancoEstado, reafirmando su rol social y origen de banco público, pero desde una visión más actual y moderna.

Nace CajaVecina, la primera red de corresponsalía en Chile, mejorando la conectividad de los clientes con el banco y facilitando el acceso a servicios bancarios bajo un formato simplificado, ubicado en los mismos barrios.



2005

En el marco del Bicentenario del país, se celebra también el primer centenario de sucursales Bandera, Talcahuano y Quillota, entre otras, reabriendo además, aquellas seriamente dañadas producto del terremoto de 2010.



2011

Se lanza la primera aplicación móvil de la entidad: PagoRUT, acercando el mundo financiero de forma simple, eficiente y gratuita.



2016



2006

Como un nuevo hito en la bancarización del país surge CuentaRUT, cuenta de débito que hoy supera los 11,2 millones de clientes.



2015

Se crea el programa "CreceMujer Emprendedora", iniciativa que potencia las pequeñas y micro empresas lideradas por mujeres, promoviendo su acceso al sistema financiero a través de la entrega de herramientas que les permitan mejorar sus negocios.

Día N°	Fecha de abono	Inicial del primer quincenio	Día N°	Fecha de abono	Inicial del primer quincenio
1	01 Agosto	A-B	6	08 Agosto	M
2	02 Agosto	C	7	09 Agosto	N- Ñ- O- P
3	03 Agosto	D- E- F	8	10 Agosto	Q- R
4	06 Agosto	G	9	11 Agosto	S- T



2018

El banco se convierte en la entidad financiera encargada del pago de compensación del papel higiénico, la primera y más grande de la historia de Chile, con más de 10 millones de transacciones.

Se pone en marcha Compraquí, red de adquirencia de transacciones con tarjetas de crédito y débito, operada por la filial red Global S.A., instalando los primeros 10 mil puntos de venta.

1.2.2 Hitos 2018



Superamos los 25.000 puntos de atención CajaVecina

Consolidando la presencia en el país, nuestra red de corresponsalía siguió contribuyendo a la inclusión financiera de millones de personas, con formatos innovadores como la primera CajaVecina habilitada en una ruka y 3.253 nuevos puntos de atención.



Abrimos siete nuevas sucursales

Con una red de oficinas que en 2018 alcanzaron 416 sucursales, llegamos a Lo Espejo, Pelluhue, Cisnes, Freire, Florida, Centro Cívico (Santiago) y Retiro, consolidando nuestra misión de estar donde están nuestros clientes.



Alcanzamos los 11.555 comercios con Compraquí

Con un foco especial en comercios de menor tamaño y regiones fuera de la capital del país, más de 8 mil comercios Pymes y emprendedores se sumaron a este sistema para pagar con tarjetas de crédito y débito de cualquier entidad financiera, representando un aporte concreto a la inclusión financiera del país.



Realizamos el pago de la compensación del papel higiénico

Fuimos protagonistas del pago de compensación más grande de la historia de Chile, que involucró más de 10 millones de beneficiarios.



Creamos la Gerencia de Riesgo Agrícola

Con el fin de ampliar la presencia del banco en el sector agrícola, especialmente en las pequeñas y medianas empresas, creamos la gerencia de Riesgo Agrícola. Con ello se busca además adecuar la oferta de crédito y dar respuesta rápida a los requerimientos de créditos del sector agropecuario y forestal.



Sucursal Activa

Durante 2018 lanzamos un conjunto de proyecto de agilización y simplificación de la sucursal, cuyos objetivos principales son dos: entregar una mejor experiencia a nuestros clientes a través de una atención más expedita prefiriendo el uso de servicios automatizados, con menos filas y menores tiempos de espera; y mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores.



Definimos nuestra Hoja de Ruta 2018-2028

A través de más de 600 encuentros, que involucraron la participación de 10.833 trabajadores y 968 clientes, nos reunimos a reflexionar a escala local, regional y nacional, con el fin de definir el banco que queremos hacia el 2028. De esa manera, consensuamos el banco que queremos ser dentro de 10 años.



Ciberseguridad y tecnología

Buscando asegurar la confidencialidad de nuestros clientes, así como la integridad y disponibilidad de información, implementamos distintas mejoras a nuestros sistemas, incluyendo la nueva tarjeta CuentaRUT, con chip, y la habilitación para compras internacionales. Establecimos un Plan Director de Ciberseguridad orientado a incorporar nuevas herramientas y prácticas para evitar la materialización de este riesgo.

Seguimos avanzando en mejorar nuestra capacidad tecnológica a través del proyecto del segundo datacenter de clase mundial, que nos permitirá el año 2020 contar con un mejor estándar.



Mejoramos nuestro desempeño en el DJSI

Por segundo año consecutivo, nos medimos de manera voluntaria con los estándares Dow Jones Sustainability Indexes, mejorando notablemente nuestro desempeño sostenible respecto a la gestión 2017. Nuestro puntaje superó en 11 puntos al promedio de la industria.



Emitimos el primer bono social

Siguiendo la tendencia de los mercados internacionales, emitimos el primer instrumento con criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ESG por sus siglas en inglés).



Seguimos ampliando nuestros programas de Educación Financiera

Durante 2018 educamos financieramente a más de 130 mil personas a través de distintas actividades presenciales y a más de 800 mil personas por medio de las plataformas digitales. Destacan entre las actividades presenciales el programa "Usa bien tu Plata", especialmente diseñado para estudiantes de enseñanza media de todo el país, y entre las digitales "En Fácil y en Chileno" y "CreceMujer".



Contribuimos al ahorro del país

A través nuestra nueva aplicación móvil, logramos la apertura de 852.470 nuevas cuentas de ahorro, potenciando una cultura de ahorro a nivel nacional. Sumado a ello, abrimos 154 mil nuevos clientes de APV, fomentando la preocupación por el futuro en el largo plazo de nuestros clientes y de los ciudadanos en general.



Mejoró el índice de eficiencia del banco

Durante 2018 mejoró el índice de eficiencia de BancoEstado, alcanzando una cifra de 58,3%.



Apertura a nuevos mercados financieros

Durante el año 2018 se emitieron bonos por cerca de US\$ 1.800 millones, destacando la colocación de US\$ 1.000 millones en los mercados internacionales, principalmente Estados Unidos, Hong Kong, Suiza, Australia, Japón e incursionando por primera vez en Colombia, consolidando así la presencia de BancoEstado en el extranjero. Asimismo, siguiendo la tendencia a nivel global, emitimos el primer bono social en el mercado local, un instrumento con criterios ambientales, sociales y de gobernanza. A través de estas importantes colocaciones, se ratifica la confianza de los inversionistas en nuestra institución.

1.3 Premios y reconocimientos

Desde distintos ámbitos, durante 2018 nuestra organización fue reconocida, destacando el aporte que realizamos al mundo financiero.

Banco más seguro y sólido de América Latina

Por séptimo año consecutivo BancoEstado fue galardonado como el banco número uno en seguridad patrimonial de la región latinoamericana. El premio se enmarca en el ranking The World's Safest Banks, elaborado por la revista Global Finance, que lista los bancos más seguros de cada región.

PagoRUT es elegida como el mejor proyecto de inclusión financiera

La aplicación de BancoEstado que permite realizar transferencias electrónicas desde teléfonos móviles – aún sin Internet – obtuvo el primer lugar en la categoría inclusión financiera, en la 11va versión del Model Bank Award. Este premio, otorgado por la consultora Celent, reconoce las mejores prácticas mundiales sobre el uso de la tecnología para el éxito de la banca.

BancoEstado Corredores de Bolsa obtiene primer lugar en montos transados

Por décimo primer año consecutivo, la Bolsa de Comercio de Santiago reconoce el liderazgo de la filial BancoEstado Corredores de Bolsa en el mercado de intermediación financiera, por el volumen de transacciones realizadas durante 2017.

Empresa con mayor número de postulaciones laborales

La Corporación fue premiada por quinta oportunidad como la empresa con mayor número de postulaciones en la Feria Laboral Profesional organizada por Trabajando.com y orientada al reclutamiento de jóvenes profesionales.

Best Chile 2018 Grandes Empresas

El primer lugar en la categoría grandes empresas obtuvo BancoEstado en el premio Best Chile 2018, otorgado por Principal Financial Group. Este galardón reconoce a las empresas por su compromiso con la contribución al bienestar y la salud financiera de sus trabajadores, identificando las mejores prácticas de las empresas del país. Por tercer año consecutivo BancoEstado se encuentra entre las 10 mejores empresas de Chile, siendo la única empresa pública en ser reconocida.

Noveno lugar en el Índice de Sostenibilidad Corporativa

En la medición realizada por Revista Capital y ActionAbility, BancoEstado obtuvo el noveno lugar entre las 124 empresas evaluadas, y primero en la industria bancaria. Esta evaluación se realiza en base a información pública, respecto de la gestión y reporte de su desempeño en ámbitos como la innovación, equidad salarial, riesgos ambientales y compromiso con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).

Líder emergente en Alianza Global de Bancos para la Mujer

BancoEstado fue premiado en la categoría Líder emergente en la Alianza Global de Bancos para la Mujer. Este premio reconoce las iniciativas que contribuyen al empoderamiento económico femenino, como es el caso del programa CreceMujer de BancoEstado, que entrega herramientas de educación financiera y administración de emprendimientos a mujeres con el fin de mejorar su bienestar personal y familiar, además de promover su empoderamiento económico.



BancoEstado entre las 25 mejores del ranking Great Place to Work

BancoEstado se ubicó en la posición 23 del ranking Great Place to Work 2018, en el que participaron 210 organizaciones del país. Este ranking evalúa de forma multidimensional los mejores lugares para trabajar.

Estudio Sistema de Integración de los Principios del Pacto Global

El capítulo chileno del Pacto Global de Naciones Unidas reconoció a BancoEstado en dos de las categorías de su estudio sobre Integración de los Principios del Pacto Global. Este año, nuestro banco fue nominado en la categoría derechos humanos por su iniciativa "Inclusión y Atención Universal" y ganador en la categoría relaciones laborales por su práctica "Equilibrio de Género". El Pacto Global es una iniciativa de Naciones Unidas que busca promover principios de gestión empresarial que apalanquen los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la organización internacional.

Sello de Cuantificación del Programa Huella Chile

BancoEstado fue el primer banco en obtener el Sello de Cuantificación, por su medición y verificación de huella de carbono, en el marco del Programa Huella Chile del Ministerio de Medio Ambiente. La Corporación BancoEstado, en conjunto con sus empresas filiales ServiEstado, CajaVecina y Microempresas, es pionera en adherir a este programa que busca generar competencias internas y conocimientos sobre la medición de emisiones de gases efecto invernadero y su impacto en el cambio climático.

Empresas Sumando Valor

La iniciativa conjunta de Acción Empresas, la Confederación de la Producción y el Comercio, la Sociedad de Fomento Fabril y Pacto Global – Empresas Sumando Valor – reconoció el aporte de BancoEstado en su trabajo por alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los casos seleccionados corresponden a los programas de Atención Universal, CreceMujer, CuentaRUT, Equidad de Género, Emprende, Oferta Financiera Verde y Cobertura Geográfica.

1.4 Plan estratégico 2018 – 2022

Buscando perfilar el nuevo ciclo administrativo que iniciamos durante el 2018, nuestro Comité Ejecutivo definió cinco ejes estratégicos, con la intención de guiar a BancoEstado en sus esfuerzos por anticipar y responder a las demandas, intereses y urgencias de nuestra comunidad de clientes.



1. **Potenciar la inclusión financiera 2.0: más servicios y cobertura:** Consolidar al banco como líder en la inclusión financiera del país.



2. **Promover una cultura de ahorro nacional:** Ser el banco del ahorro de todos los chilenos, potenciando el ahorro familiar y fomentando una cultura de ahorro de largo plazo de las personas de todas las edades.



3. **Impulsar el desarrollo económico apoyando a las Empresas de Menor Tamaño:** Aumentar la cobertura territorial de nuestros servicios, potenciar el emprendimiento y asegurar una oferta atractiva de financiamiento y asesoramiento de los micro y pequeños empresarios del país.



4. **Garantizar que somos un banco confiable y seguro:** Ofrecer un excelente nivel de continuidad operativa y seguridad en la información.



5. **Contar con un equipo humano motivado, preparado y dinámico:** Fomentar las instancias de capacitación, actualización de conocimientos y perfeccionamiento para los funcionarios, ofreciendo reales oportunidades de desarrollo personal para los trabajadores.

Cada uno de estos ejes estratégicos, está siendo llevado a cabo de manera progresiva y en sintonía con nuestros grupos de interés, de modo de sostener el liderazgo y la competitividad de BancoEstado en el corto y mediano plazo. De ello se desprende, que nuestra Memoria se haya estructurado en función de estos lineamientos, con la intención de dar cuenta de las acciones realizadas durante el año, para atender sus objetivos. Así también, hemos decidido homologarlos a nuestros temas materiales y/o críticos de gestión, entendiendo que de aquí al 2022, estaremos abocados a estos desafíos.

1.5 Sobre esta Memoria Integrada

Dada la relevancia del Plan Estratégico 2018-2022, estructuramos este documento en función de sus cinco ejes, agregando un sexto aspecto, referido al trabajo que realiza BancoEstado con su entorno, desde la gestión comunitaria y ambiental. De ello se desprende, la existencia de seis temas críticos de gestión que abarcan el quehacer de la corporación, resguardando su debido funcionamiento y la sostenibilidad en cada uno de sus procesos.

Estos han sido identificados, para efectos de la metodología de este documento, como los temas materiales de la Memoria Integrada 2018, de acuerdo a los Nuevos Estándares de la Guía GRI en su última versión, elaborada por la organización Global Reporting Initiative y constituye la Comunicación en Progreso (CoP) para el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Asimismo, cumple también con los requerimientos exigidos por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), junto a los principios del Comité Internacional de Memorias Integradas que propone el International Integrated Reporting Council (IIRC).

La priorización de cada uno de estos temas materiales responde a un ejercicio metodológico, basado en la revisión de información secundaria sobre el banco y sus distintos grupos de interés, además de la realización de 15 entrevistas a los principales ejecutivos de la institución y sus filiales.

Los grupos de interés de BancoEstado son:

- Trabajadores
- Clientes
- Comunidad
- Proveedores

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

La incorporación de estos públicos en el proceso de elaboración de esta Memoria Integrada estuvo dado por su participación en los Encuentros BancoEstado, realizados a lo largo del año.



Fuente: Elaboración propia.

En relación a los temas materiales señalados en la Memoria 2017, estos están incluidos en los temas planteados para esta edición, pues forman parte íntegra de la gestión de nuestro banco, de la siguiente forma.

Temas Materiales 2018	Temas Materiales 2017
Ampliar y profundizar la inclusión financiera	• Inclusión financiera y cobertura
Promover una cultura de ahorro nacional	• Educación financiera
Impulsar el desarrollo apoyando a las Empresas de Menor Tamaño	• Empoderamiento de la mujer (clientes)
Garantizar que somos un banco confiable y seguro	• Experiencia de clientes • Probidad • Banca digital y transformación
Contar con un equipo motivado, preparado y dinámico	• Empoderamiento de la mujer (interno) • Calidad de vida y relaciones laborales
En sintonía con nuestro entorno	• Trabajo con el Estado • Apoyo a la comunidad • Aporte ambiental

Ficha Técnica Memoria BancoEstado 2018

- Esta Memoria comprende el desempeño entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018 de la Corporación BancoEstado, incluyendo sus nueve filiales.
- La Memoria Integrada pasada fue publicada en abril de 2018, referente al desempeño de la empresa en torno al 2017.
- La cobertura de los Estados Financieros (EE.FF.) consolidados es la misma para todos los datos de la Memoria Integrada, cubriendo al 100% de la Corporación, a menos que se detalle o especifique lo contrario.
- En este documento se cumplen los requerimientos exigidos por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).
- Esta Memoria se encuentra alineada con los principios del Comité Internacional de Memorias Integradas que propone el International Integrated Reporting Council (IIRC).
- Seguimiento a los principios entregados por el Global Reporting Initiative en sus nuevos estándares para la elaboración de informes relativos a la definición de calidad.
- Esta Memoria está elaborada siguiendo la opción "Esencial", de los Nuevos Estándares GRI.
- Para resolver dudas o consultas sobre esta Memoria y la información que contiene, puede escribir al siguiente correo electrónico: desarrollosostenible@bancoestado.cl

1.5.1 Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Como parte de los 193 países miembros de la Organización de Naciones Unidas (ONU), Chile adoptó en septiembre del 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que es un plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad que tiene por objetivo fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus 169 metas demuestran lo ambiciosa de la agenda universal firmada por los países. Objetivos que sólo serán

alcanzables a través del trabajo mancomunado de los Estados, las empresas y la ciudadanía.

Como banco público, y en línea con nuestro compromiso de ser protagonistas de nuestro entorno, nos hemos sumado a este desafío, a través de programas e iniciativas que dentro de nuestro ámbito de acción contribuyan a alcanzar estos importantes objetivos.

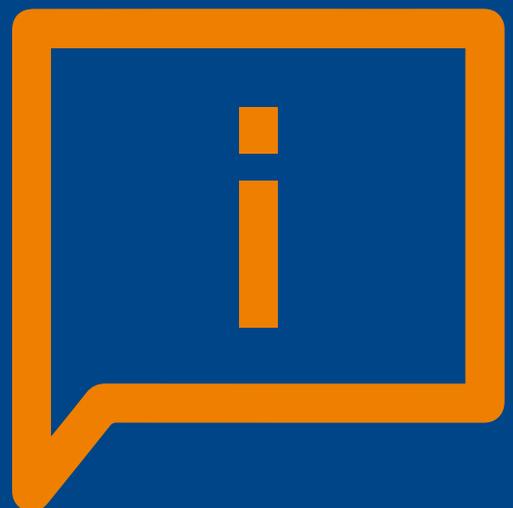
Así, a lo largo de esta Memoria Integrada se resaltan aquellas iniciativas que aportan al cumplimiento de los objetivos, identificándolos con un símbolo específico.





2. Perfil de BancoEstado

—



2.1 Gobierno Corporativo



Para mayor información respecto de las funciones del Consejo Directivo, visita [este enlace](#).

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

2.1.1 Consejo Directivo

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

Al Consejo Directivo le corresponde definir las políticas generales del banco, ejercer la supervigilancia y fiscalización superior de sus operaciones y dictar las normas internas de nuestra organización. Asimismo, el Consejo Directivo es el encargado de aprobar el sistema de remuneraciones, determinar la creación o supresión de nuevas sucursales en Chile o el extranjero, aprobar el balance y la memoria integrada e informar al Presidente de la República sobre el funcionamiento y desarrollo de la empresa, proponiendo también el destino de las utilidades al fin de cada ejercicio.



Presidente:

1_Arturo Tagle Quiroz¹

Vicepresidente:

2_Pablo Correa González²

Directores:

3_Edmundo Eluchans Urenda

4_Paola Assael Montaldo

5_Roberto Palumbo Ossa³

Director laboral titular:

6_Edith Signé Rodríguez

Director Laboral Suplente:

7_Jaime Soto Fuentes⁴

¹ Arturo Tagle Quiroz asumió la presidencia del banco a contar del 16 de marzo de 2018, reemplazando a Enrique Marshall Rivera.

² Pablo Correa González asumió la vicepresidencia del banco a contar del 26 de abril de 2018, reemplazando a Juan Foxley Rioseco.

³ Estos miembros del Consejo Directivo asumieron sus cargos a contar del 26 de abril de 2018. En la misma oportunidad se designó directora a Iris Boeninger Von Kretschmann quien renunció con fecha 30 de noviembre de 2018, por haber sido nombrada embajadora de Chile en Uruguay.

⁴ Los consejeros laborales titular y suplente fueron elegidos para el período 2018 – 2020 en agosto de 2018.

2.1.2 Comité Ejecutivo

Comité Ejecutivo

Presidente:

Arturo Tagle Quiroz

Vicepresidente:

Pablo Correa González

Gerente General Ejecutivo:

Juan Cooper Álvarez⁵

La administración superior de la corporación se encuentra radicada en nuestro Comité Ejecutivo, compuesto por el presidente del banco, el vicepresidente y el gerente general Ejecutivo, designados por el Presidente de la República.

Las funciones del comité se extienden a toda la administración y operación de la empresa, pudiendo acordar, ejecutar y celebrar cualquier acto para el cumplimiento de los objetivos del banco. Especialmente le corresponde fijar las condiciones y modalidades de las operaciones, aprobar el presupuesto anual de inversiones y gastos, fiscalizar el cumplimiento de los acuerdos, normas e instrucciones e informar periódicamente al consejo sobre el funcionamiento de la empresa.



Arturo Tagle Quiroz
Presidente

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y magíster en administración de negocios de la Universidad de Chicago. Entre 1984 y 1989, se desempeñó en la Dirección de Estudios de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), llegando a ser director. Entre 1990 y 1994, se desarrolló como gerente general de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF). Desde 1995 integró el Banco de Chile, entidad donde fue gerente general entre 2010 y 2016 y gerente general de la Sociedad Matriz del Banco de Chile entre 1996 y marzo de 2017.

También se desarrolló como vicepresidente del consejo directivo del Instituto Inacap y fue director de Confuturo Compañía de Seguros de Vida. El 16 de marzo de 2018 asumió como presidente de BancoEstado. El presidente, es quien ejerce la vigilancia superior de la empresa, dirige las sesiones del Comité Ejecutivo y del Comité Directivo y es el responsable de la conducción de las relaciones del banco con los poderes públicos y con otras entidades bancarias y financieras.



Pablo Correa González
Vicepresidente

Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, magíster en Economía de la misma casa de estudios y master en la Escuela de Gobierno de la Universidad de Harvard. En 2004 fue consultor de la división de Finanzas e Infraestructura, Región 1 (Brasil, Argentina y Chile) del Banco Interamericano de Desarrollo. En 2006 se desarrolló como economista senior en el Banco Central de Chile. Entre 2006 y 2010 se desempeñó como gerente de estudios y economista jefe en el Banco Santander. También fue miembro del directorio de Essbio entre 2010 y 2011 y coordinador de Mercado de Capitales del Ministerio de Hacienda entre 2010 y 2012. Entre 2012 y 2016 trabajó como economista jefe de Grupo Santander Chile y como gerente División Comunicaciones, Estudios y Políticas Públicas en Banco Santander. El 26 de abril de 2018 asumió como vicepresidente de BancoEstado. El vicepresidente es responsable de subrogar al presidente en sus atribuciones en caso de ausencia, vacancia o cualquier otra causa. Asimismo, ejerce todas aquellas funciones y atribuciones que el Consejo Directivo y el Comité Ejecutivo le asignen.



Juan Cooper Álvarez
Gerente General Ejecutivo

Ingeniero comercial de la Universidad de Chile y master en Administración de Negocios de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Cuenta con más de 30 años de experiencia en la banca chilena. Fue gerente general División Créditos de Consumo de Banco Santiago, entre 1985 y 2001. Luego se desarrolló como gerente general de la compañía de seguros de vida de Banco Santander, entre 2001 y 2002. Más tarde, se desempeñó como gerente general de Banco CrediChile durante 14 años, entre 2003 y 2017. 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, 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.



Para mayor información respecto de las funciones del Comité Ejecutivo, visita [este enlace](#)

⁵ Juan Cooper Álvarez asumió la Gerencia General Ejecutiva de BancoEstado a contar del 10 de abril de 2018.

2.1.3 Otros órganos de gobierno

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



Fiscalía

Esta unidad es responsable de la entrega de servicios legales al banco, supervisando además el cumplimiento de las políticas y leyes vigentes. Le corresponde también la asesoría jurídica, en la dirección orgánica y en lo administrativo al banco, sus filiales y áreas.

Fiscal: Isabel Margarita Cabello Silva

Abogada de la Pontificia Universidad Católica y magister 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, abogado coordinador del Grupo Corporativo y Finanzas, así como directora de BancoEstado Corredores de Bolsa. El 1 de octubre de 2018 asumió como fiscal de BancoEstado.



Contraloría

Es responsable de la inspección y fiscalización interna de las cuentas, servicios y áreas de la Corporación y contribuye a proteger los recursos y resguardar el patrimonio. Opera de manera independiente a la administración, tal como lo define nuestra normativa. Entre sus funciones se incluye el informe de sus resultados al Gobierno Corporativo del banco, la verificación de la mitigación de riesgos y la evaluación y recomendación de mejoras en torno al control interno de la empresa y sus filiales.

Contralor: Pedro Bolados Morales

Contador Auditor de la Universidad de Chile, con postgrado en Administración de Empresas en la Universidad Católica. 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. En 2009 asumió como contralor de BancoEstado.



Dirección de Cumplimiento

Esta unidad es responsable de la prevención y detección temprana de lavado de activos, siendo el director el oficial de cumplimiento en estos temas y actuando como representante del banco en el comité de esta temática en la Asociación de Bancos, ABIF. Sumado a ello, esta unidad supervisa que el comportamiento de los trabajadores esté alineado con los valores éticos de la institución, evitando el daño patrimonial, de imagen o reputación. Todo ello, a partir de la aplicación del modelo de prevención de delitos que establece la Ley N° 20.393 de Responsabilidad Penal para Personas Jurídicas.

Director de Cumplimiento: Álvaro del Barrio Reyna

Abogado de la Pontificia Universidad Católica, con postgrado en Economía en la Facultad de Economía de la Universidad de Chile. Fue el primer fiscal de la unidad de Análisis Financiero. En 2010 asumió como director de Cumplimiento Corporativo de BancoEstado y su filial en los Estados Unidos, Nueva York.

Comité de Auditoría

Este comité se encarga de velar por el buen funcionamiento de todos los aspectos que involucran la mantención y aplicación de los controles internos de la Corporación. Asimismo, vigila el cumplimiento de normas y procedimientos que rigen su operación, y analiza los riesgos que el banco puede enfrentar en los negocios que éste realice. Su función es complementaria a la que la Ley Orgánica del banco encomienda al Contralor.

Presidente: Roberto Palumbo Ossa
Integrantes: Pablo Correa González
Paola Assael Montaldo
Guillermo Ramírez Vilardell
Gustavo Favre Domínguez

Comité de Cumplimiento y Conducta

El objetivo del comité es asegurar el cumplimiento, en BancoEstado y sus filiales, de la legislación vigente en materias de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, Libre Competencia, y la aplicación del Código de Conducta para el Mercado de Valores, Manual de Ética y Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad. Ello, contempla lo contenido en la Ley N° 19.913 y las regulaciones sobre libre competencia en Chile y las normas establecidas en los capítulos 1-14 y 1-16 de la RAN SBIF y la normativa interna vigente en la institución y sus empresas filiales.

Presidente: Edmundo Eluchans Urenda
Integrantes: Arturo Tagle Quiroz
Juan Cooper Álvarez
Pablo Correa González
Isabel Margarita Cabello Silva

Comité de Ética

El Comité de Ética de nuestro banco, busca propender a mejorar las prácticas y comportamientos, que fomenten una cultura ética en los negocios y en particular en la atención a nuestros clientes. Contribuye a promover y a mejorar las prácticas y comportamientos que expresen nuestros valores institucionales, en nuestras relaciones internas como trabajadores y en la relación con nuestros clientes.

Presidente: Victoria Martínez Ocamica
Integrantes: Isabel Margarita Cabello Silva
Marcelo Hiriart Vergara
Álvaro del Barrio Reyna

Secretario técnico: Rodrigo Ode Pérez

Comité de Riesgo

Comité de Riesgo es el responsable de proponer al Comité Ejecutivo las Políticas de Riesgo de Crédito, Operacional y Financiero (políticas de valorización, política de riesgo crediticio para clientes de la Gerencia General de Finanzas y política de liquidez), además de velar porque el actuar del banco y filiales resulten consistentes con el nivel de riesgo que se considera razonable asumir para la ejecución de su estrategia de negocios. Además, en materia de riesgo operacional se tomará conocimiento el desempeño de la plataforma tecnológica y de los incidentes.

Presidente: Eduardo de las Heras Val
Integrantes: Arturo Tagle Quiroz
Pablo Correa González
Juan Cooper Álvarez
Andrés Heusser Risopatrón
Leopoldo Quintano Hartard
Julio Guzmán Herrera
Rodrigo Collado Lizama
Óscar González Narbona
Isabel Margarita Cabello Silva



2.1.4 Gerencias generales de área

Las gerencias generales de cada área son las responsables de ejecutar las directrices del Comité Ejecutivo en su área de competencia bajo la supervisión del gerente general Ejecutivo.



Gerente División Sucursales

1_Marcelo Hiriart Vergara

Gerente División Marketing y Calidad

2_Leopoldo Quintano Hartard

Gerente de Planificación y Control de Gestión

3_Óscar González Narbona

Gerente División Operaciones y Sistemas

4_Rodrigo Collado Lizama

Gerente General de Créditos

5_Andrés Heusser Risopatrón

Gerente General de Finanzas

6_Julio Guzmán Herrera

Gerente General de Administración

7_Victoria Martínez Ocamica

Gerente Corporativo de Riesgos

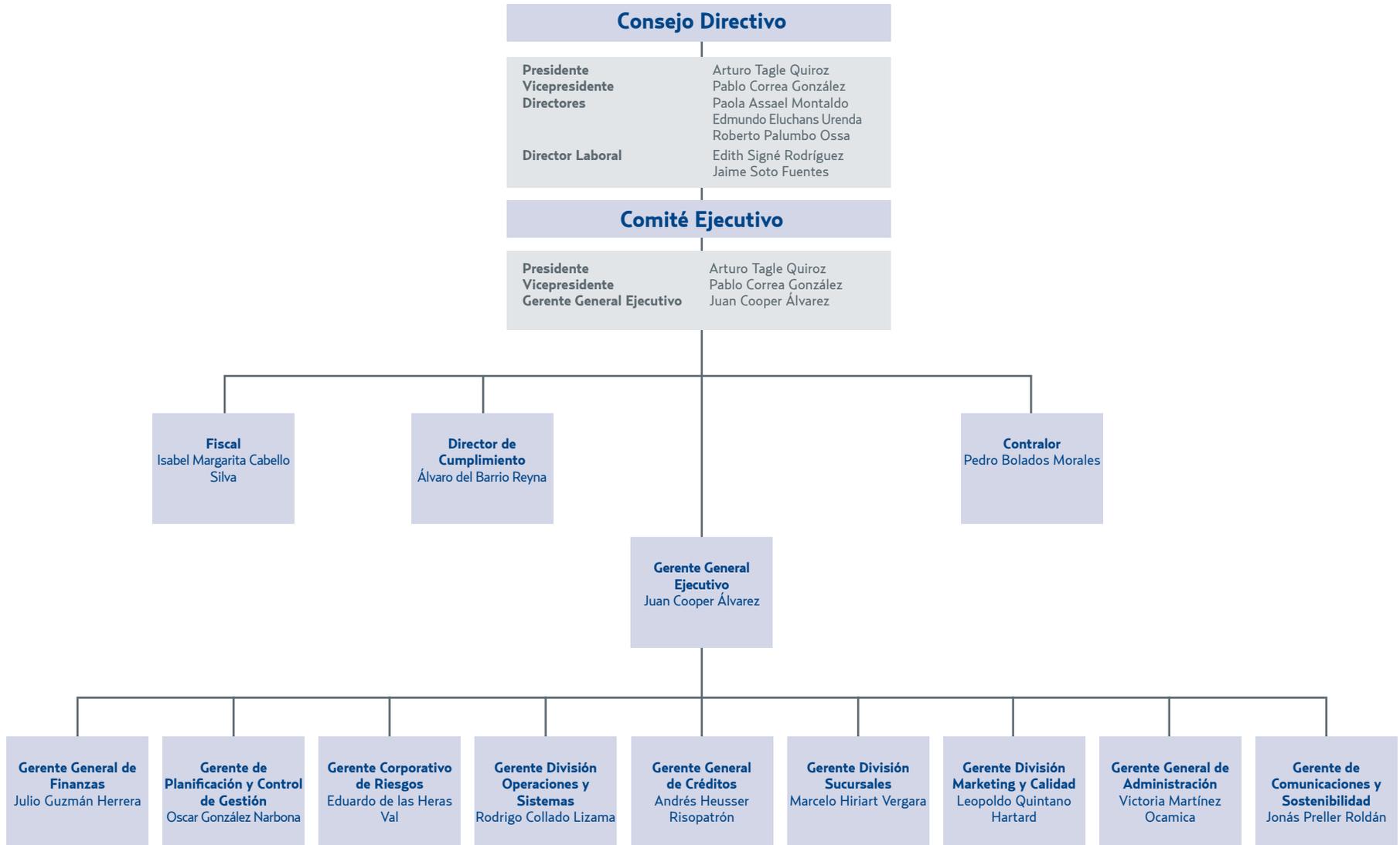
8_Eduardo De Las Heras Val

Gerente de Comunicaciones y Sostenibilidad

9_Jonás Preller Roldán



Para conocer más respecto de las funciones de cada una de las Gerencias Generales de Área, ingresa a [este enlace](#).



2.2 Filiales y Entidades relacionadas

Las empresas filiales y entidades relacionadas son esenciales para el cumplimiento de su misión, permitiendo responder de manera más eficiente y transversal a las necesidades de nuestros clientes a lo largo del país, cumpliendo actualmente un rol estratégico en el desarrollo económico de nuestro país.

2.2.1 Filiales de BancoEstado

BancoEstado S.A. Administradora General de Fondos

Esta entidad se especializa en otorgar soluciones de inversión para empresas, instituciones y personas naturales, a través de fondos mutuos. De esta forma, busca dar acceso masivo a productos financieros de calidad, basados en la confianza y solvencia propia de la tradición financiera de BancoEstado y la experiencia a nivel mundial en gestión de activos e inversiones de su socio estratégico, BNP Paribas Asset Management.

Gerente general: Pablo Mayorga Vásquez



BancoEstado Centro de Servicios S.A.

Esta entidad, que opera bajo la marca ServiEstado, complementa la oferta de servicios financieros y no financieros de nuestro banco, permitiendo la realización de giros, depósitos y pagos asociados a los productos de BancoEstado, a través de una red de más de cien sucursales a lo largo de todo el país que operan en un horario extendido de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas y los días sábado de 9:00 a 17:00 horas.

Gerente general: René Esquivel Cabrera



BancoEstado Contacto 24 horas S.A.

Esta filial es la encargada de gestionar la atención telefónica de nuestros clientes, entregando información y asistencia remota en las acciones de venta y postventa de nuestros productos. Se encuentra ubicada en la comuna de Lota, siendo un proyecto pionero en la descentralización de servicios y fortalecimiento del empleo en la zona.

Gerente general: Jimmy Molina Molina



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

Esta entidad, que fue la primera filial de nuestro banco, tiene la misión de acompañar a personas naturales, y pequeñas y grandes empresas, a través de productos de inversión bursátil a costos competitivos y transparentes.

Gerente general: Eugenio Echeverría Olivares

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

Esta filial tiene por objetivo ofrecer a los clientes del banco una amplia gama de seguros, a bajos precios y con las mejores coberturas, llegando a los segmentos que por su condición socioeconómica no tienen acceso a estos productos. Esta operación posee como socio estratégico a Metlife Chile Inversiones Ltda., que posee un 49,9% de la propiedad.

Gerente general: Cristián Wolleter Valderrama

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

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

Gerente general: Emilio Vélez Hormazábal

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

Esta filial busca normalizar y proteger los activos de nuestro banco, apoyándolo en el emprendimiento y desarrollo de todos sus clientes, especialmente aquellos que están en condición de morosidad.

Gerente general: Carlos Eterovic Urzúa

**Red Global S.A.**

Red Global se constituyó en febrero de 2017 como Sociedad de Apoyo al Giro (SAG) y filial de BancoEstado, con la misión de apoyar al desarrollo económico y social del país, a través de la implementación de una nueva red de adquisición, bajo la marca Compraquí. Con Compraquí miles de pequeñas y microempresas, además de trabajadores por cuenta propia, podrán aceptar pagos con tarjetas de crédito y débito, de todos los bancos y sin costos fijos. Compraquí es fruto de una alianza estratégica entre BancoEstado y SumUp Limited, empresa líder en la industria de pagos móviles en el mundo.

Gerente general: Carlos Schaaf Raposo

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

CajaVecina es una red de corresponsalía bancaria que opera a través de almacenes de barrio instalados en la más amplia extensión del país, generando una oferta de servicios bancarios amigables y cercanos, por medio de una red de más de 25 mil puntos distribuidos en la totalidad del territorio nacional.

Gerente general: Marta Jancso Acuña



2.2.2 Entidades relacionadas y coligadas

BancoEstado participa en una serie de instituciones y además cuenta con alianzas con otras empresas, con el fin de ampliar su oferta de servicios, de la mano de entidades expertas a nivel internacional.

Entidades relacionadas

Aquellas sociedades en las que el banco tiene algún tipo de vínculo de participación.

Entidad	Porcentaje	RUT	Descripción
<u>Administrador Financiero Transantiago S.A.</u>	21%	99.597.320-0	Sociedad anónima cerrada de apoyo al giro bancario, encargada de la administración financiera de los recursos del sistema de transporte público de pasajeros de Santiago.
<u>Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.</u>	14,96%	99.571.580-5	Sociedad anónima cerrada que opera un sistema electrónico de compensación que permite la transferencia de pagos en tiempo real entre Instituciones Financieras, así como el proceso de Entrega contra Pago para la liquidación de operaciones del Mercado de Valores.
<u>Operadora de Tarjetas de Créditos Nexus S.A.</u>	12,9%	96.815.280-7	Operadora de tarjetas de crédito, que ofrece servicios de apoyo al giro bancario, tales como el procesamiento de cuentas de tarjetas de crédito, autorización de transacciones y gestión y prevención de Fraudes.
<u>Transbank S.A.</u>	8,71%	96.689.310-9	Sociedad de apoyo al giro encargada de la administración de tarjetas de crédito y débito.
<u>IMERC-OTC S.A.</u>	14,60%	76.307.486-2	Sociedad anónima cerrada que provee una plataforma de infraestructura para el mercado financiero, otorgando, entre otros, servicios de registro, confirmación, almacenamiento y consolidación de operaciones en instrumentos derivados.



Entidades coligadas

Son aquellas sociedades en que, sin controlarla, la entidad posee directamente o a través de otra persona natural o jurídica el 10% o más de su capital con derecho a voto o del capital, si no se tratare de una sociedad por acciones, o pueda elegir o designar o hacer elegir o designar por lo menos un miembro del directorio o de la administración de la misma.

Entidad	Porcentaje	RUT	Descripción
Administrador Financiero Transantiago S.A.	21%	99.597.320-0	Sociedad anónima cerrada de apoyo al giro bancario, encargada de la administración financiera de los recursos del sistema de transporte público de pasajeros de Santiago.
Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.	14,96%	99.571.580-5	Sociedad anónima cerrada que opera un sistema electrónico de compensación que permite la transferencia de pagos en tiempo real entre Instituciones Financieras, así como el proceso de Entrega contra Pago para la liquidación de operaciones del Mercado de Valores.
Operadora de Tarjetas de Créditos Nexus S.A.	12,9%	96.815.280-7	Operadora de tarjetas de crédito, que ofrece servicios de apoyo al giro bancario, tales como el procesamiento de cuentas de tarjetas de crédito, autorización de transacciones y gestión y prevención de Fraudes.
IMERC-OTC S.A.	14,60%	76.307.486-2	Sociedad anónima cerrada que provee una plataforma de infraestructura para el mercado financiero, otorgando, entre otros, servicios de registro, confirmación, almacenamiento y consolidación de operaciones en instrumentos derivados.



Para mayor información sobre nuestras entidades relacionadas y coligadas visita [este enlace](#).

2.3

Las bases de nuestra gestión

Nuestra operación posee sólidos pilares que se expresan en nuestros servicios, productos y especialmente en la cultura interna de nuestra empresa.

2.3.1

Misión, visión y valores corporativos

Misión:

Existimos para que Chile sea un país más inclusivo, equitativo y con oportunidades que lleguen a todos.

Visión:

Somos un banco del Estado, comprometido y eficiente, que trabaja por el desarrollo del país y de todos los chilenos.

Cultura:

El servicio que damos día a día a nuestros clientes, nos permite cumplir con nuestra misión y alcanzar nuestra visión. Para ello, profundizaremos los pilares de una cultura centrada y comprometida con los clientes, buscando empatizar con sus realidades y necesidades, y poniéndolos en nuestras mentes y corazones.

Valores corporativos:

- **Inclusión:** En BancoEstado todos tienen un lugar, sin importar su condición. Nuestros servicios están a disposición de todos, sin exclusión y con igual dignidad. Es parte de nuestro sello distintivo.
- **Trabajo de excelencia:** Nuestro desafío es realizar un trabajo de alta calidad en todos nuestros ámbitos, en particular en el servicio a los clientes. Atendemos a más de 13 millones de clientes y debemos asegurarles tiempos de respuesta adecuados, alta calidad, facilidad de uso y servicios 24/7.
- **Responsabilidad:** Somos el Banco del Estado de Chile y eso nos obliga a actuar con responsabilidad, cuidando el patrimonio de todos, y velando por su sostenibilidad y reputación. En el ámbito interno, el dar cuenta de nuestras obligaciones y del trabajo realizado constituye un pilar esencial para alcanzar la excelencia en nuestro quehacer.
- **Compromiso:** Nos comprometemos a un país más justo y con oportunidades que lleguen a todos. Apoyamos el desarrollo de las personas y sus emprendimientos en empresas y organizaciones, para que Chile alcance el desarrollo. El compromiso de cada trabajador para honrar día a día nuestra misión y visión, se transmite a nuestros clientes, y es parte del objetivo de entregar la más alta calidad en nuestra atención.
- **Colaboración:** El trabajo colaborativo entre nuestros equipos y con distintos organismos del Estado permite potenciar nuestros servicios y el aporte al país. Ello será posible profundizando los espacios de confianza y de valoración del otro, todo fundado en que compartimos un proyecto común para BancoEstado.



2.3.2 Gestión de la ética e integridad



La gestión ética de nuestra institución se realiza a través del Comité de Ética, la Dirección de Cumplimiento y el Comité de Cumplimiento y Conducta. Para propender a los máximos estándares de integridad y transparencia nuestro banco despliega un importante programa de capacitaciones, acompañado de herramientas que incluyen un canal autónomo y auditado externamente, para la resolución de consultas y denuncias, donde se reciben de manera confidencial los requerimientos de nuestros trabajadores o cualquier persona vinculada a la organización.

En esta materia destacamos la re certificación del Modelo de Prevención de Delitos, Ley N° 20.393 "Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas" para BancoEstado y Filiales, por parte de una empresa externa acreditada ante la Comisión para el Mercado Financiero. Con esta certificación buscamos contar con un riguroso modelo de gestión en la prevención de delitos a los que estén expuestos nuestros funcionarios.

Respecto al Modelo de Prevención de Lavado de Activos, durante 2018 desarrollamos capacitaciones presenciales y a su vez se diseñó un nuevo curso e-learning enfocado en el rol de las plataformas comerciales, el cual será desplegado durante el primer semestre de 2019.

A continuación se detallan las capacitaciones implementadas en diversas materias. El desglose del número de capacitaciones se visualiza en la siguiente tabla.

Materias Capacitación	Capacitaciones	Personas Capacitadas	Horas totales de capacitación
Libre Competencia	1	30	2
Lavado de Dinero	25	2.271	50
Ética y Cumplimiento – Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393)	45	3.059	90
Fraude interno y externo	16	1.926	32
Riesgo Operacional y Tecnológico	8	398	24

Consultas y Reportes en materia de conflictos éticos

Se emitieron 32 opiniones según el siguiente detalle, incluyendo conflictos tales como viajes, regalos, invitaciones, participaciones en eventos:

•**Viajes: 16**

Todos autorizados

•**Regalos: 11**

10 Autorizados

1 No autorizado

•**Otros: 5**

Invitaciones, participaciones, otras actividades, etc.

4 Autorizados

1 No autorizado

•**Denuncias recibidas a través de la Casilla de Prevención de Lavado de Activos: 153**

•**Denuncias recibidas a través del canal de denuncias:**

Robo, hurto o uso no autorizado de bienes y servicios de BancoEstado: 17

Otro tipo de fraudes: 50

•**Denuncias y procedimientos por acoso laboral y/o sexual**

Acoso Sexual: 7

Acoso Laboral: 15



Junto a nuestros valores, nuestras actividades se encuentran reguladas y delimitadas por un completo marco normativo que establece nuestras condiciones generales de operación y un contexto dentro del que se desarrollan nuestras políticas y directrices.

Dentro de este marco normativo, destacamos los siguientes documentos esenciales para nuestra gestión:

- 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.
- Legislación y normativas vigentes aplicables a toda la industria financiera, las cuales son supervisadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), de manera externa y por nuestro propio Comité Ejecutivo, en lo interno.
- Manual de Ética, consistente en el grupo de lineamientos que regulan las relaciones laborales entre los trabajadores de toda la Corporación, junto con los principales grupos de interés.
- Política de Compras, norma las relaciones comerciales y los procesos de compra de productos y servicios.
- Política para la atención de Personas Expuestas Políticamente, cumpliendo con lo señalado en la Circular W-49 de la Unidad de Análisis Financiero y los Capítulos 1-14 y 1-16 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- Manual de Promoción de Libre Competencia, el cual busca orientar nuestra operación en un marco de fomento de la competencia en los mercados. A su vez, presenta directrices para prever eventuales conflictos en materia de libre competencia.
- Manual de Normas y Procedimientos de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, que comprende una serie de Políticas tendientes a evitar el blanqueo de activos, en línea con lo estipulado por la Ley N° 20.393.
- 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, dejando claramente establecidas las restricciones durante los periodos de contratación de servicios financieros y periodos eleccionarios públicos, resguardando así la transparencia de los procesos.



El marco normativo se encuentra disponible en [este enlace](#).

2.4 Sostenibilidad



El desarrollo de cada una de nuestras actividades tiene a la base alcanzar la misión institucional, que además de impulsarnos a trabajar por ser la empresa más querida por los chilenos y el mejor banco público del mundo, nos desafía a ser una herramienta de política pública potente que acompañe al país en la construcción de su camino hacia su desarrollo integral.

De esta forma, buscamos activamente ser protagonistas de las comunidades y los territorios donde estamos presentes, generando alianzas y proyectos con otras entidades del Estado para apoyar el despliegue de las políticas públicas y potenciar el desarrollo económico y social de Chile.

Este compromiso se manifiesta a través de diversos objetivos transversales de nuestra institución, en los Pilares Estratégicos 2018 – 2022 y especialmente en nuestra Política de Sostenibilidad Corporativa.

El objetivo principal de nuestra Política de Sostenibilidad Corporativa es seguir incrementando el aporte que hemos realizado durante nuestros 163 años de historia al desarrollo del país y a la inclusión social y financiera, mediante una forma de actuar responsable y coherente, capaz de integrar el aporte económico, social y ambiental en nuestras políticas, procesos y productos.

Tenemos el convencimiento que el desarrollo económico de Chile va de la mano de su progreso social y medioambiental y que como institución financiera estatal podemos activar a múltiples actores, generando importantes cambios que benefician al país y a su gente.



Puedes consultar nuestra Política de Sostenibilidad Corporativa en [este enlace](#).

Así, en nuestra relación con el entorno buscamos especialmente:

- **Fomentar la integración territorial**, en especial de los lugares más alejados o de menor desarrollo, otorgándoles cobertura y disponibilidad, a través de los distintos canales de atención.
- **Participar activamente en la comunidad donde estamos presentes**, principalmente en localidades donde somos único banco, con un rol integrador, aportando en la construcción del tejido social, en conjunto con organizaciones de la sociedad civil y organismos e instituciones del estado.
- **Contribuir al objetivo de descentralización** y con ello el desarrollo y promoción local.
- **Potenciar distintos ámbitos de interacción con la administración estatal** para mejorar su oferta y facilitar el despliegue de las políticas públicas.
- **Reaccionar con urgencia ante contingencias y desastres naturales**, evitando romper la cadena de pagos.
- **Fomentar la educación financiera y digital de la comunidad**, generando más oportunidades.

Por eso trabajamos día a día para generar una oferta de valor que impacte positivamente todo el territorio nacional, con la convicción profunda de que nuestros productos y servicios impulsan el desarrollo de nuestro entorno y de todo Chile. Estos objetivos se alcanzan a través de programas, productos y servicios concebidos desde el rol social que está en nuestro ADN, que cruzan transversalmente los temas abordados por esta memoria integrada.

A partir de lo anterior, contamos con iniciativas coordinadas desde el área de sostenibilidad que incluyen temáticas como:

- Educación financiera
- Atención universal a clientes
- Oferta financiera verde
- Riesgo social y ambiental
- Eco eficiencia operacional
- Compras sostenibles
- Equilibrio de género



Para mayor información respecto de los impactos sociales de nuestra gestión, visita [este enlace](#).

2.4.1 Medición Dow Jones Sustainability Indexes

Por segundo año consecutivo, participamos en la medición realizada por la consultora RobecoSAM con los estándares Dow Jones Sustainability Indexes mejorando notablemente nuestro desempeño sostenible respecto a la gestión del periodo anterior.

Obtuvimos un puntaje que, de cotizar en Bolsa, nos permitiría acceder al índice DJSI Chile y Mercados Integrados de Latinoamérica (MILA), superando por 11 puntos al promedio de la industria y ubicándonos por sobre el 59% de los bancos medidos a nivel mundial.

Dow Jones Sustainability Indexes está conformado por un conjunto de índices que, incorporándolos al modelo de gestión de la empresa, permiten detectar las brechas especialmente en planes, indicadores, metas, seguimiento, acciones correctivas, transparencia, entre otras acciones, que ayuden a mejorar la gestión y a acercarse a los "best in class".

2.4.2 Compromisos Internacionales y Alianzas



Pacto Global
Red Chile

Pacto Global

Somos parte de la Red de Pacto Global, iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en la que participan más de 10.000 empresas en todo el mundo comprometidas en mejorar sus estándares en materia de sostenibilidad.

<https://www.pactoglobal.cl>



Principios de empoderamiento de género de la ONU

Hemos firmado los principios de empoderamiento de género promovidos por las Naciones Unidas, contribuyendo a través de nuestra oferta de servicios financieros y no financieros al empoderamiento económico y laboral de las mujeres.

<http://www.weprinciples.org>



Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Hemos asumido el compromiso de aportar desde nuestro ámbito y gestión al cumplimiento de las metas globales establecidas por la Organización de las Naciones Unidas para reducir las desigualdades a nivel mundial.

<http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>



Acción Empresas

Formamos parte de la red de empresas que trabajan por mejorar su desempeño económico, social y ambiental en Chile. ACCIÓN EMPRESAS es representante en Chile del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

<http://www.accionempresas.cl>

Empresa



Certificada

Empresas B

Dos de nuestras filiales, Microempresas y CajaVecina, cuentan con la certificación de Empresa B, otorgado por Sistema B internacional, siendo CajaVecina una de las empresas con mayor puntuación a nivel internacional.

<http://sistemab.org>



Dow Jones Sustainability Indexes

Formamos parte de las corporaciones que son analizadas por RobecoSAM a través del Dow Jones Sustainability Indexes. Esta medición la hemos incorporado como una práctica continua y voluntaria de BancoEstado con el propósito de integrar en nuestra gestión aquellos elementos que hoy están siendo valorados por los mercados.

<https://www.sustainability-indices.com>



Alianza para el financiamiento a viviendas que cuenten con eficiencia energética

Sostenemos un acuerdo con el banco alemán KFW que busca a través del financiamiento elevar los estándares de eficiencia energética en la oferta de viviendas nuevas que cuenten con certificación energética por sobre la norma chilena.



Alianza técnica para el diseño y evaluación de productos de financiamiento verde

Contamos con un acuerdo de colaboración con el Ministerio de Energía para el diseño de productos financieros verdes, así como también con la Agencia Chilena de Eficiencia Energética quién evalúa técnicamente los proyectos en eficiencia energética y ERNC a financiar de manera de asegurar su aporte al medioambiente.



Convenio con el Instituto de Previsión Social para pago de pensiones

Somos canal de pago de pensiones de más de 197 mil personas, ofreciéndoles a los beneficiarios modalidades para que el pago de sus pensiones sea más rápido y expedito gracias a nuestra cobertura y red de atención.



Convenio con el Fondo Nacional de Salud (FONASA) para la emisión de bonos médicos

Facilitamos el pago de bonos de prestaciones médicas a más de 10 millones de usuarios del seguro público de salud permitiéndoles obtener sus bonos a través de los más de 25 mil puntos de CajaVecina en todo Chile.

Por último, vale la pena señalar una serie de alianzas con otras organizaciones del Estado, que aparecen detalladas en el punto 9.3.3 de la presente Memoria Integrada.

2.5 Cambios legislativos

2.5.1 Nueva Ley General de Bancos (LGB)

El 12 de enero de 2019 se publicó en el Diario Oficial la ley que moderniza la Legislación Bancaria, normativa que fue aprobada por el Congreso el 3 de octubre del 2018 y es la mayor modificación que se haya efectuado a la legislación bancaria en los últimos 30 años.

Este nuevo marco normativo actualiza el régimen legislativo vigente de acuerdo con los estándares internacionales establecidos en Basilea III.

Ello implica que los bancos deben aumentar y mejorar su capital. Lo primero en cuanto a un aumento cuantitativo y lo segundo a un aspecto cualitativo respecto de cómo se configura la estructura de dicho capital. Dicho aumento y mejora, conforme al articulado transitorio que establece un plazo de hasta 5 años desde la publicación de la ley. Asimismo, su determinación también dependerá de cómo la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) regule algunas materias, las cuales van a depender de ciertas circunstancias propias de cada banco o cómo se regulen los ponderadores de riesgo, entre otras materias.

La ley también contempla la absorción de la SBIF por la CMF, que se producirá a más tardar dentro de un año contado desde la publicación de la ley; la adecuación a este ente regulador y fiscalizador, cuenta con un gobierno corporativo colegiado y no unipersonal como el de la actual Superintendencia.

Tras la adopción de la nueva LGB, la banca adoptará una regulación con los más altos estándares internacionales, implicando con ello una industria bancaria más sólida y mejor preparada para enfrentar situaciones de crisis, ya sea en el contexto nacional o internacional.

Por último se espera que a través de la modernización de la Legislación Bancaria, aumente la promoción y acceso a créditos a PyMEs y emprendedores.

2.5.2 BancoEstado: cómo enfrentará la nueva legislación bancaria

BancoEstado ha efectuado estimaciones en cuanto a los requisitos de capital que resultan de la aplicación de la ley, las que dependerán en gran medida de las definiciones pendientes que adopten la CMF y el Banco Central. Los temas más relevantes en esta materia son: ponderadores de riesgo de crédito, requisitos de banco sistémico e instrumentos perpetuos. En todo caso los requerimientos de capital podrán realizarse en el plazo contemplado en la ley, y adicionalmente parte de estos podrán ser cubiertos con los nuevos instrumentos que la propia ley señala y con las utilidades generadas por el banco en dicho período.



3. Resultados generales

—





3.1 Resumen de resultados 2018:

3.1.1 Síntesis de resultados



BancoEstado ha continuado fortaleciendo la inclusión financiera con más servicios y cobertura, promoviendo el ahorro e impulsando el desarrollo económico al apoyar tanto a las personas como a las empresas de menor tamaño. Asimismo, el banco ha mantenido en el ámbito comercial un buen desempeño, acompañado de indicadores financieros sólidos, que reflejan una buena gestión y afianzan sus perspectivas de crecimiento y sustentabilidad.

En relación a la inclusión financiera, BancoEstado siguió ampliando la oferta de medios de pago para los sectores de ingresos medios y bajos del país, superando los once millones de CuentaRUT, con lo cual su participación en el total de tarjetas de débito habilitadas en el sistema bancario alcanzó un 57% al cierre del 2018.

En forma complementaria se extendió la red de distribución, destacando tanto el aumento de 3.253 nuevos puntos de atención CajaVecina, con lo cual éstos alcanzaron un total de 25.400 en todas las comunas del país, como la consolidación de Compraquí, la nueva red de adquisición del banco, que alcanzó a más de 11.500 pequeños comercios; a ello se agrega la apertura de 7 nuevas sucursales, situadas principalmente en localidades que no contaban con sucursales bancarias. A su vez, la cobertura digital, que tiene una importancia creciente en un banco de más de 13 millones de clientes, continuó aumentando, de modo que 4,2 millones de clientes accedieron a BancoEstado a través de Internet (Web) durante 2018 y tres millones a través de la plataforma web móvil y/o mediante la aplicación móvil del banco.

Respecto a la actividad crediticia, la expansión de las colocaciones totales del banco fue de 3,3% real en 2018. El crecimiento de BancoEstado fue impulsado por los créditos de personas, donde los préstamos de consumo se expandieron 10,7% real, los hipotecarios 5,4% real, y los créditos destinados a las empresas de menor tamaño (micro, pequeñas y medianas empresas) que crecieron un 7,4% real.

En cuanto a resultados, la utilidad antes de impuestos de BancoEstado y sus filiales en 2018, fue un 25% superior a la alcanzada el año anterior en términos reales, logrando \$356 mil millones. Con este resultado, la rentabilidad (medida por el ROE) llegó a 20,7%, tasa que es mayor a la alcanzada al cierre de 2017 y superior a la obtenida por el sistema. Por su parte, la eficiencia fue 58,3% a diciembre de 2018, mejorando respecto al cierre del 2017, al reflejar el avance de los ingresos operacionales y un moderado crecimiento en los gastos de apoyo. La mejora sostenida durante el año permitió reducir la brecha entre el indicador de BancoEstado y el sistema.

Por último, cabe destacar que por séptimo año consecutivo BancoEstado fue destacado en 2017 (reconocimiento entregado en 2018) como el banco más seguro de América Latina, de acuerdo al ranking realizado por la revista 'Global Finance', lo que refleja la preocupación permanente del banco por mejorar la atención a sus clientes, mantener niveles adecuados de riesgo-retorno y controlar los gastos.



3.1.2 Escenario económico

En 2018 la economía chilena mostró una recuperación, con un comportamiento muy favorable en la primera parte del año impulsado principalmente por la baja base de comparación en minería y un crecimiento en torno al potencial en el segundo. Con todo, el año 2018 terminó con una expansión del PIB de 4%, dinamismo que se reflejó en industria bancaria con un mayor crecimiento de las colocaciones, manteniendo buenos indicadores de riesgo, solvencia y rentabilidad.

Escenario internacional

La economía mundial mostró en 2018 un crecimiento elevado y similar al del año anterior, aunque con cambios en la composición según bloques, donde la mayor expansión de EE.UU. contrastó con la relativa debilidad de Europa y Japón, y el menor crecimiento de China. En el segundo semestre impactó negativamente la disputa comercial entre EE.UU. y China, afectando los precios de los commodities y por ende a los países emergentes.

A pesar de la desaceleración económica en EE.UU. en la segunda parte del año, el desempleo llegó a niveles mínimos, lo que se reflejó un importante crecimiento de la masa salarial. Esto, sumado a que la creciente trayectoria de inflación, llevó a que la FED subiera la tasa de interés oficial en 100 puntos base durante el año (desde 1,5% hasta 2,5%).

Economía local

En 2018 la economía local mostró una importante recuperación, con una expansión del PIB de 4%, por sobre el 1,3% el año anterior. Este mayor dinamismo se explica tanto por una baja base de comparación, asociada en parte a la paralización temporal de una minera en 2017, como a un mayor crecimiento del componente no minero que estuvo impulsado por la mejora en la confianza empresarial y del mercado laboral. En términos de componentes, destaca especialmente el repunte en la inversión y de las exportaciones.

A pesar del repunte económico, la tasa de desempleo capturada por la encuesta del INE alcanzó un promedio de 7%, incluso levemente superior a lo registrado el año previo. Sin embargo, de acuerdo a estimaciones provenientes de distintas fuentes, entre ellas el Banco Central, la cifra de crecimiento del empleo del INE estaría subestimada pues no incluye el efecto de los trabajadores inmigrantes, por tratarse de un fenómeno reciente.

Durante 2018 la trayectoria de inflación se ajustó al alza, volviendo al centro de la meta a partir del segundo trimestre, tras haber permanecido por debajo del 2% en buena parte del año previo. Así, cerró 2018 año con 2,6%, aunque impulsado principalmente por los componentes volátiles.

La recuperación de la inflación y la actividad se acompañó de una política monetaria más restrictiva con un ajuste al alza de 25 puntos base durante el año. El año 2018 cerró con una TPM (Tasa de Política Monetaria) de 2,75%, con un sesgo alcista que se manifestó en un alza adicional en la primera reunión de 2019.

Perspectivas

Durante el 2019 la economía chilena continuaría con la recuperación iniciada a fines de 2017, aunque a un ritmo algo más lento, debido entre otras cosas, a la incertidumbre proveniente de la economía global. El Banco Central en el último Informe de Política Monetaria de marzo de 2019 proyectó una expansión del PIB en el rango 3,0% - 4,0% (25 puntos bases por debajo de lo proyectado en el informe del trimestre previo).

En este contexto, se anticipa que la tasa de interés de política monetaria (TPM) tendría un aumento moderado, alineándose con la Reserva Federal de EE. UU., que no prevé nuevas alzas en su tasa durante 2019. De acuerdo a la Encuesta de Expectativas Económicas del Banco Central, la TPM subiría hasta alcanzar los 3,25% al cierre de 2019.

Recientemente las perspectivas para el escenario externo han mostrado cierto deterioro, pudiendo ser afectadas por la situación Europea debido a los riesgos externos asociados al Brexit, el desempeño de la economía de EE.UU., y los riesgos de la agudización de la guerra comercial entre China y EE.UU. que siguen latentes. Estos fenómenos, entre otros podrían afectar las proyecciones de crecimiento y a la TPM local.

3.1.3 Industria bancaria: actividad y resultados

En 2018 la actividad crediticia tuvo una importante recuperación de la actividad bancaria en relación a la evolución que había seguido los últimos años, reflejando la mejoría del entorno económico y las mejores perspectivas de los agentes. Las colocaciones totales del sistema alcanzaron un crecimiento de 7,1% real anual el 2018, impulsadas por los créditos comerciales, que representan el 56% de los préstamos totales y tuvieron un alza de 7,7%; mientras que en los créditos a personas, la cartera creció 6,3% en consumo y 6,4% en vivienda.

En efecto, los bancos mantuvieron en buena parte del ejercicio condiciones más flexibles en la oferta de créditos a grandes empresas; en tanto, en los créditos de vivienda reportaron mayores exigencias en el último trimestre del 2018. Por su parte la demanda por crédito de los hogares se percibió más fortalecida en los créditos de vivienda y consumo, y en grandes empresas y pymes, continuó siendo dinámica.

En este escenario, los indicadores de riesgo del sistema tuvieron una mejora, centrada en las carteras comercial (índice de riesgo 2,28% y caída de 13 puntos base) y de vivienda (0,76% con caída de 10 puntos base) mientras que en consumo aumentaron por el traspaso de la cartera de consumo de tarjetas de casas comerciales al sistema.

En el ámbito financiero, los resultados del sistema crecieron 9,1% real en 2018, avance impulsado por la recuperación del banco Itaú-Corpbanca (incluido efectos no recurrentes). De esta forma, el ROE del sistema llegó a 15,5%, situándose 0,7 p.p. (puntos porcentuales) por sobre el cierre del año anterior. La eficiencia del sistema llegó a 49,7%, mejorando 1,9 p.p. respecto al cierre 2017, principalmente por BancoEstado y los bancos pequeños y medianos. En relación a la solvencia de la banca, ésta cerró diciembre 2018 en un nivel inferior al del ejercicio anterior, habiendo alcanzado el indicador de Basilea (patrimonio efectivo sobre activos ponderados por riesgo de crédito), a 13,3%.

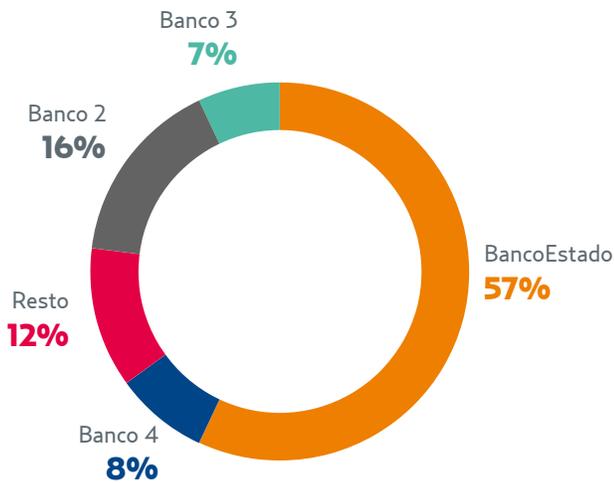
Las perspectivas de la industria bancaria anticipan para 2019 un crecimiento del crédito similar al de 2018. El crecimiento vendría dado en mayor medida por las colocaciones comerciales, asociado a las cifras de inversión presentadas en la economía local, también estimamos una recuperación en las colocaciones de vivienda y una mantención en consumo.

A la vez, para el 2019 la industria bancaria mirará con atención la confección de la nueva normativa asociada a la nueva Ley General de Bancos promulgada en 2018, que será elaborada por el ente regulador y determinará nuevos requerimientos para la banca. Frente a esto, las instituciones más grandes ya efectuaron la mayor parte de los ajustes de capital requeridos. Las definiciones en términos de riesgo operacional, como la ciberseguridad y en general la regulación de aspectos tecnológicos, pueden acarrear impactos, pero se estima que la autoridad considerará una aplicación gradual de las normas.



3.1.4 Resultados Globales Corporación BancoEstado

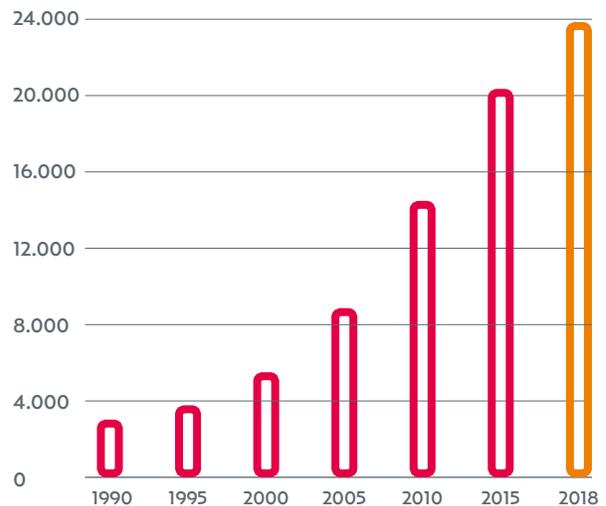
Participación de BancoEstado en Nº de Tarjetas de Débito (% , dic-18)



*Total tarjetas habilitadas; 22,4 millones
Fuente: SBIF

Más de la mitad de las tarjetas de débito bancarias son de BancoEstado, gracias al notable y continuo posicionamiento de la CuentaRUT.

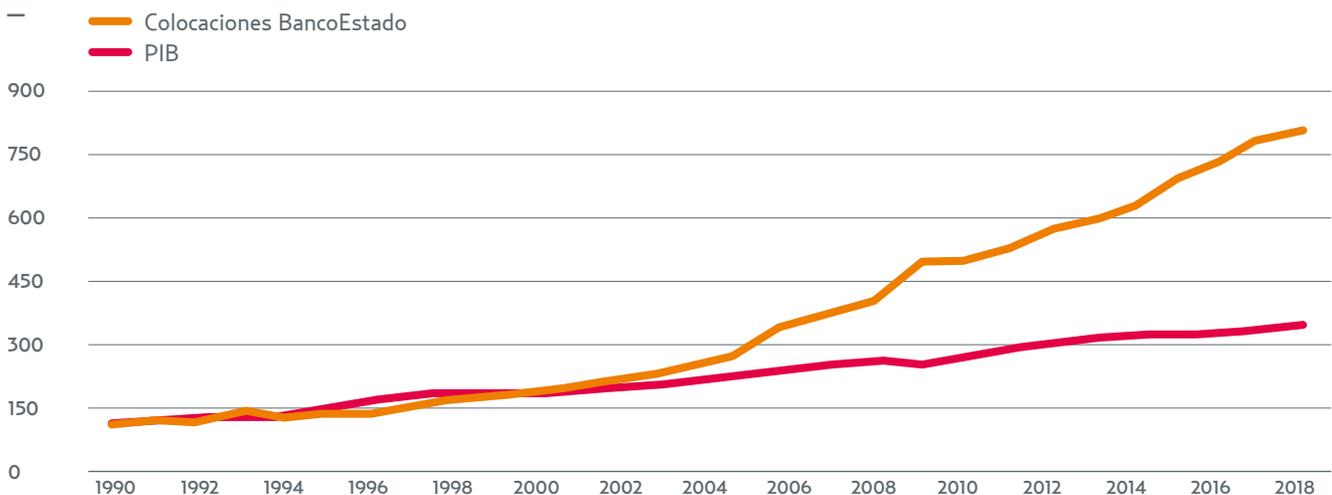
BancoEstado: Colocaciones Totales* (MMM\$ a dic-18)



*Consolidado desde 2008
Fuente: BancoEstado

Importante crecimiento de préstamos durante todo el período. A diciembre de 2018 el stock de colocaciones totales alcanzó cerca de los \$ 24 billones.

Evolución Colocaciones BancoEstado y PIB (Índice 1990=100)



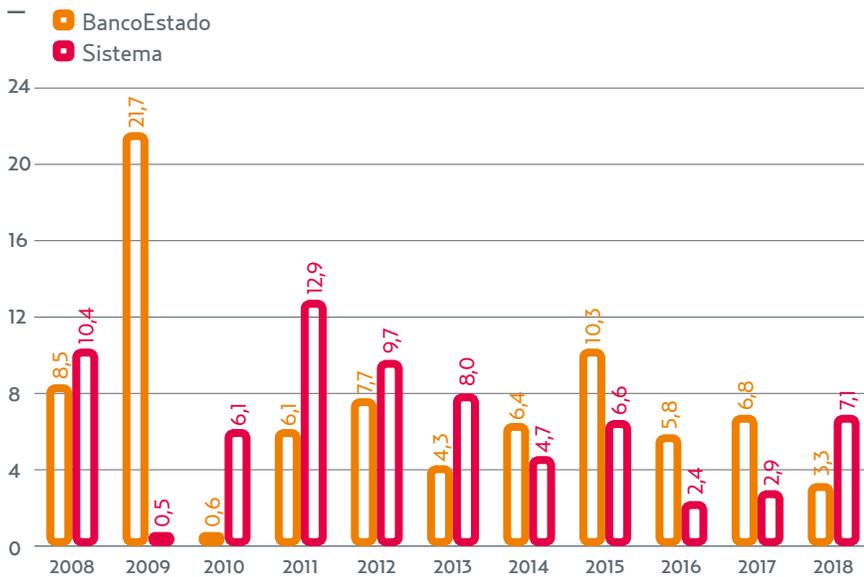
Fuente: Banco Central, BancoEstado

En los últimos 28 años las colocaciones de BancoEstado han crecido a más del doble de la velocidad que el producto o actividad económica del país.

Entre 2000 y 2018 las colocaciones crecieron 8,3% promedio anual, mientras que el PIB se expandió a una tasa de 3,6% promedio anual.

Evolución Colocaciones Netas* 2008-2018

(var. real anual, %)



*Consolidado desde 2008
Fuente: BancoEstado

Durante el 2018 las colocaciones totales registraron un avance anual de 3,3% real en BancoEstado y de 7,1% en el sistema.

En BancoEstado la evolución de las colocaciones durante el 2018 ha sido impulsada por los préstamos de consumo y vivienda.

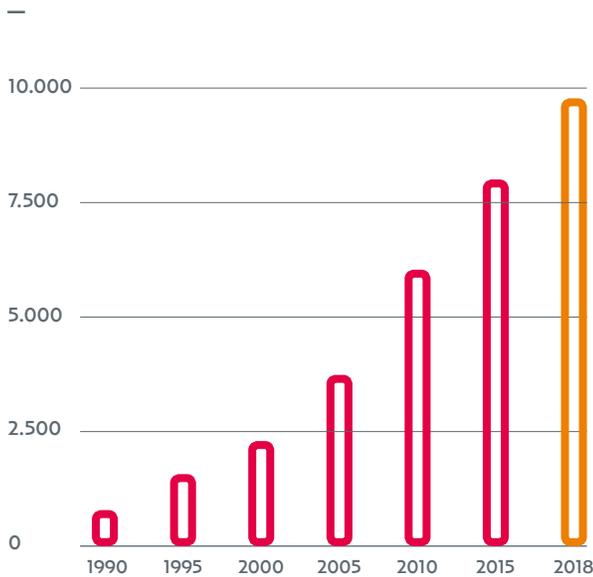
Expansión del Crédito

(var. real anual, dic-18, %)

Colocaciones	BancoEstado	Sistema*
Totales netas	3,3%	7,1%
Comerciales (Empresas)	0,5%	7,7%
Personas	6,3%	6,3%
Vivienda	5,4%	6,4%
Consumo	10,7%	6,3%

*Colocaciones excluyen filiales en el exterior
Fuente: SBIF, BancoEstado

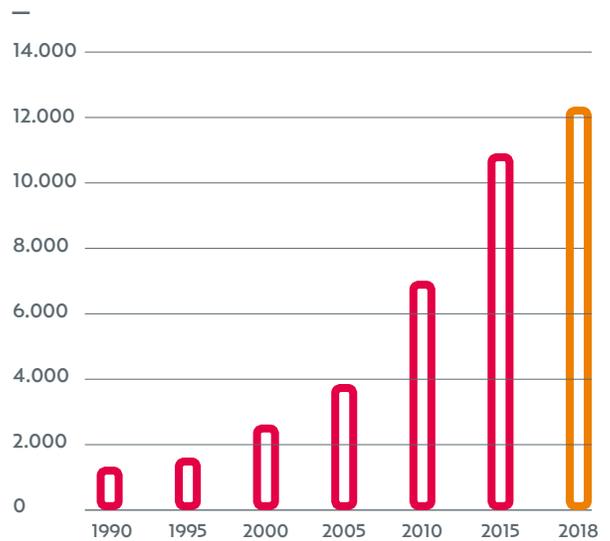
BancoEstado: Colocaciones Vivienda (MMM\$ a dic-18)



Fuente: BancoEstado

BancoEstado es líder en el financiamiento a la vivienda en los sectores de ingresos medios y bajos.

BancoEstado: Colocaciones Comerciales* (MMM\$ a dic-18)

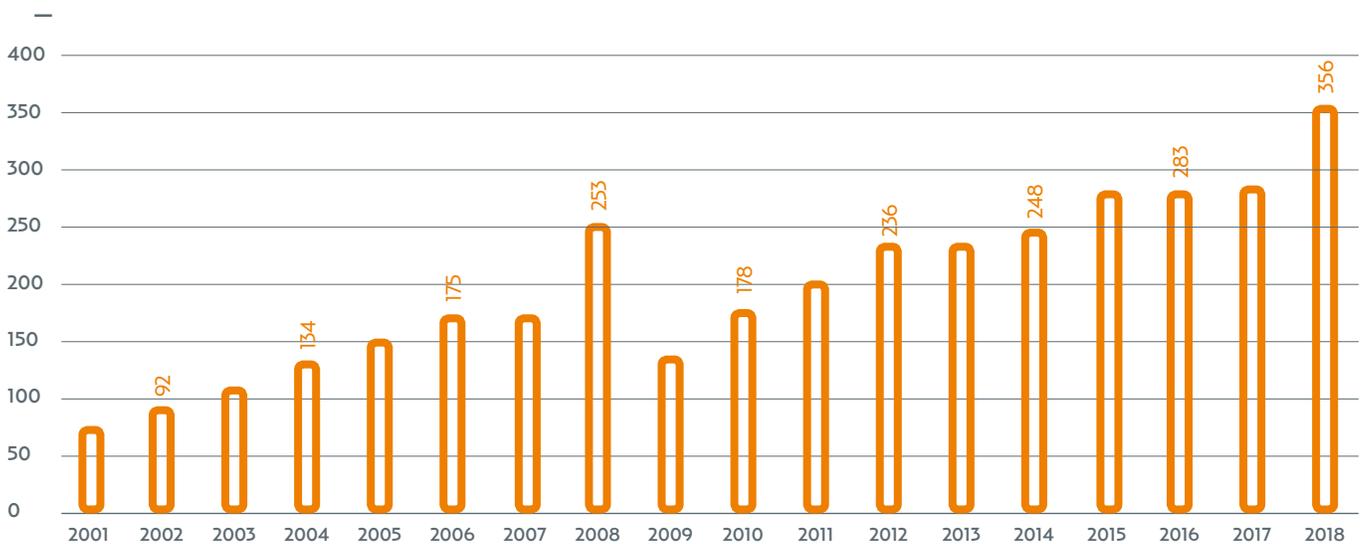


*Consolidado desde 2008
Fuente: BancoEstado

BancoEstado brinda un apoyo permanente a las empresas y al emprendimiento.

En 2018 las colocaciones comerciales fueron impulsadas por las empresas de menor tamaño, que crecieron un 7,4% anual.

Excedentes antes de impuestos (MMM\$ de dic-18)



Fuente: BancoEstado

Excedentes antes de impuestos promedian MMMS\$ 244 entre 2009 y 2018.

Los excedentes antes de impuestos al cierre de 2018 alcanzaron a MMMS\$ 356.

Clasificación de Riesgo Internacional de BancoEstado 2018

Clasificadora	Largo plazo (1)	Corto plazo (2)	Perspectiva
Moody's (3)	A1	P-1	Estable
Fitch Ratings (4)	A	F1	Estable
Standard & Poor's (5)	A+	A-1	Estable

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

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

(3) En julio de 2018 Moody's rebajó la clasificación de riesgo de largo plazo con perspectiva estable y mantuvo la de corto plazo

(4) En octubre 2018 Fitch Ratings mantuvo las clasificaciones de riesgo de largo y corto plazo, y la perspectiva

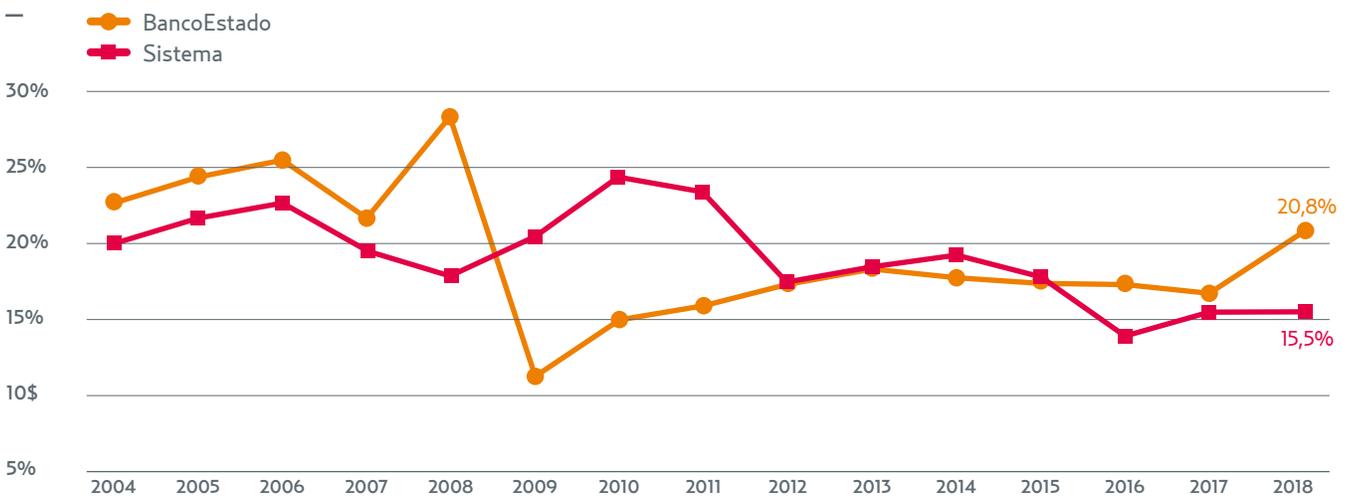
(5) En diciembre de 2018 S&P mantuvo las clasificaciones de riesgo de largo y corto plazo, y la perspectiva

Fuente: Fitch Ratings, Moody's y Standard & Poor's

BancoEstado sigue siendo el banco más seguro y sólido de América Latina por séptimo año consecutivo, de acuerdo al ranking realizado por la revista "Global Finance" en 2018. Es preocupación permanente del banco mejorar la atención a sus clientes, mantener niveles adecuados de riesgo-retorno y controlar los gastos.

Rentabilidad

(Excedentes antes de impuestos / patrimonio; %)

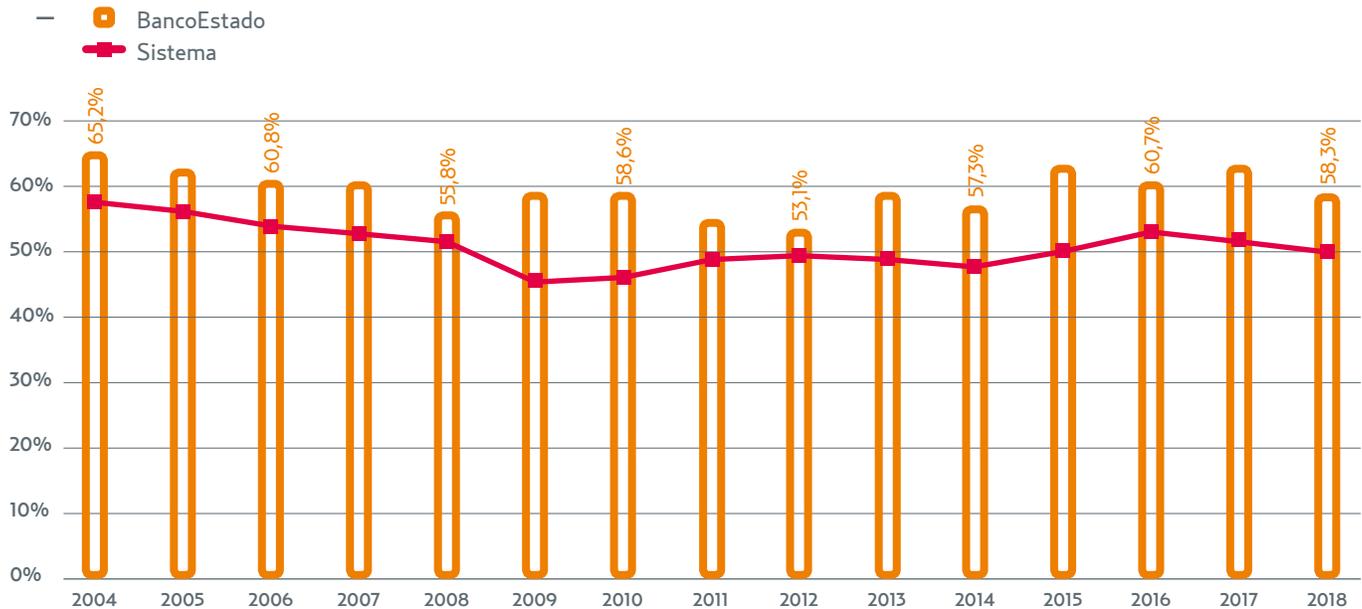


Fuente: SBIF, BancoEstado

La rentabilidad de BancoEstado fue superior a la del sistema y mayor a la alcanzada al cierre 2017, en línea con el buen desempeño de las partidas de intereses, reajustes y comisiones, y un avance contenido en los gastos.

Índice de Eficiencia BancoEstado

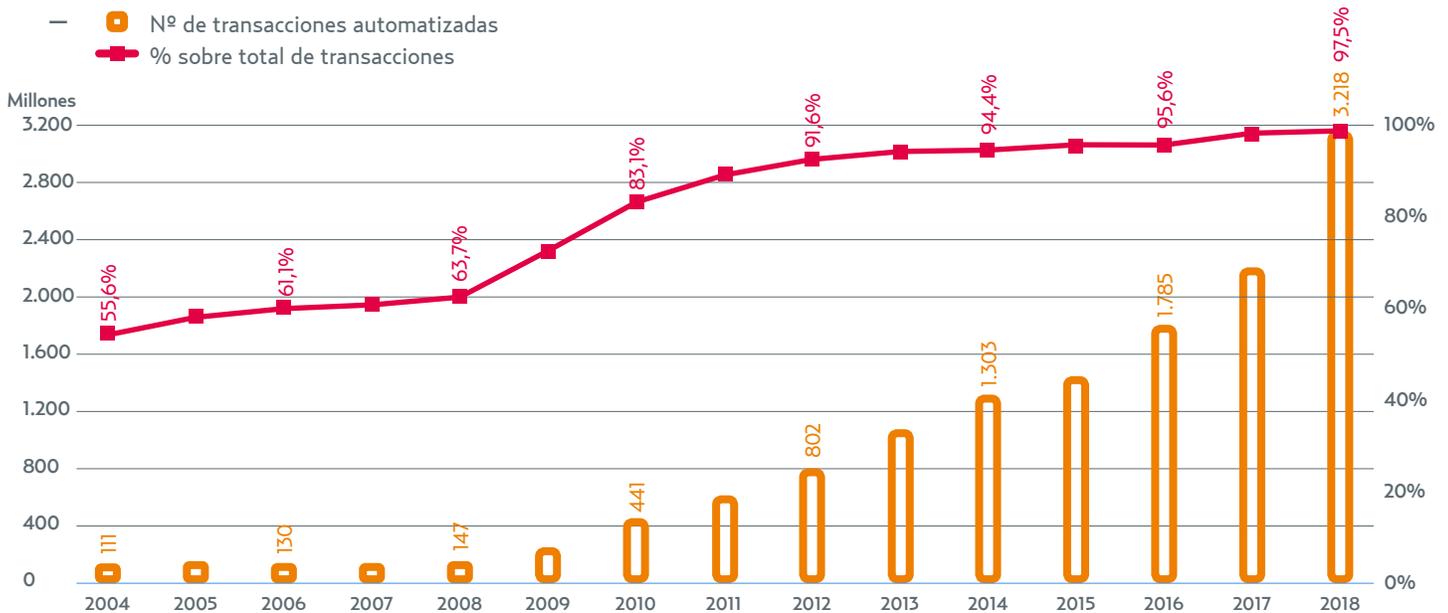
(Gastos de apoyo / Resultado operacional bruto)



Fuente: SBIF y BancoEstado

La eficiencia de BancoEstado mejoró 4,6 puntos porcentuales durante el 2018, por el avance de los ingresos, especialmente intereses y comisiones. La mejora sostenida durante el año permitió reducir la brecha entre el indicador de BancoEstado y el sistema.

Transacciones automatizadas de clientes de BancoEstado (anuales)

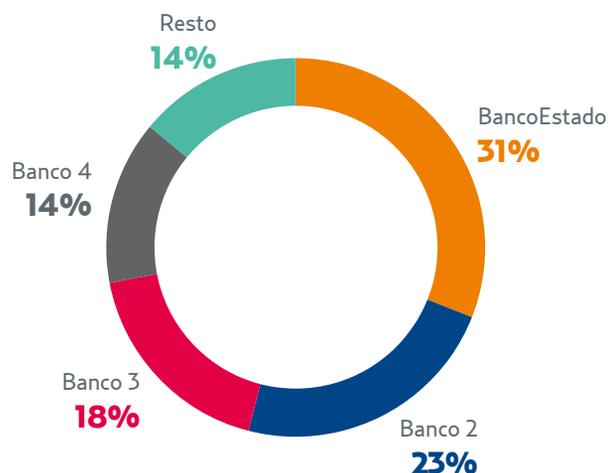


* realizadas en canales automatizados de BancoEstado (ATMs, CajaVecina, PagoRUT, portales Internet y Móvil) y otras redes externas como Redcompra y Redbanc; excluye las hechas en cajas de BancoEstado y ServiEstado

Fuente: SBIF y BancoEstado

Las transacciones automatizadas aumentaron 43% en 2018, impulsadas por las transacciones digitales, principalmente por el uso de la aplicación móvil, representando el 97% del total de transacciones del banco.

Participación en número de deudores* del Sistema (dic-18)



*5,4 millones de deudores en el sistema
Fuente: SBIF

BancoEstado concentra el mayor número de deudores del sistema, con más de 1,6 millones (31%).

Datos corporativos consolidados BancoEstado y sus filiales (a) (cifras en millones de pesos corrientes)

Indicadores	2010	2012	2014	2016	2017	2018	Var. real
							18/17
Resultado antes de impuestos	138.602	195.461	221.400	270.044	276.614	356.021	25,1%
Capital básico	931.344	1.136.838	1.236.936	1.565.410	1.645.624	1.704.191	0,7%
Patrimonio efectivo	1.405.605	1.707.041	2.057.958	2.516.111	2.599.357	2.755.646	3,1%
Colocaciones totales	11.416.304	13.894.809	16.614.586	20.745.293	22.531.470	23.934.547	3,3%
Activo total consolidado	18.801.835	23.153.311	28.116.028	34.787.632	37.890.236	40.221.529	3,2%
Resultado antes de impuestos sobre activos totales (%)	0,74	0,84	0,79	0,78	0,77	0,89	12 p.b.
Resultado antes de impuestos sobre patrimonio (%)	14,8	17,1	17,8	17,2	16,7	20,8	410 p.b.
Índice de eficiencia (b)	58,6	53,1	57,3	60,7	62,9	58,3	-460 p.b.
Tasa de provisiones sobre colocaciones (%)	2,92	2,64	2,71	3,02	3,03	2,90	-13 p.b.
Capital básico sobre activos totales (%)	4,62	4,55	4,10	4,18	4,05	3,99	-6 p.b.
Índice de Basilea (%)	12,14	11,47	11,49	11,30	11,04	11,12	8 p.b.
Número de sucursales Banco	344	345	364	393	410	417	7
Número de sucursales ServiEstado	84	96	107	107	108	107	-1
Caja Vecina	4.564	10.289	13.520	19.265	22.147	25.400	3.253
Número de servicios automatizados (c)	2.995	3.578	3.488	3.619	3.683	3.701	18
Transacciones totales anuales (millones)	581	925	1.427	1.919	2.332	3.270	939

(a) Estados Financieros se publican bajo norma IFRS

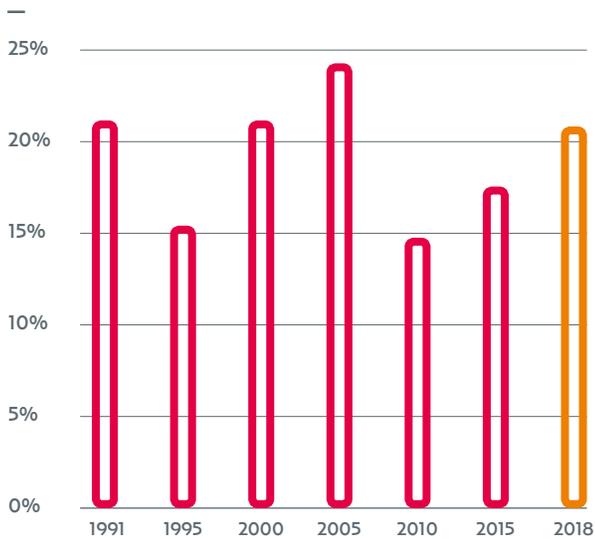
(b) Gastos de apoyo sobre resultado operacional bruto

(c) Cajeros Automáticos, dispensadores de saldo y buzonerías

Fuentes: BancoEstado

BancoEstado: ROE

(Resultado antes de impuestos sobre patrimonio)

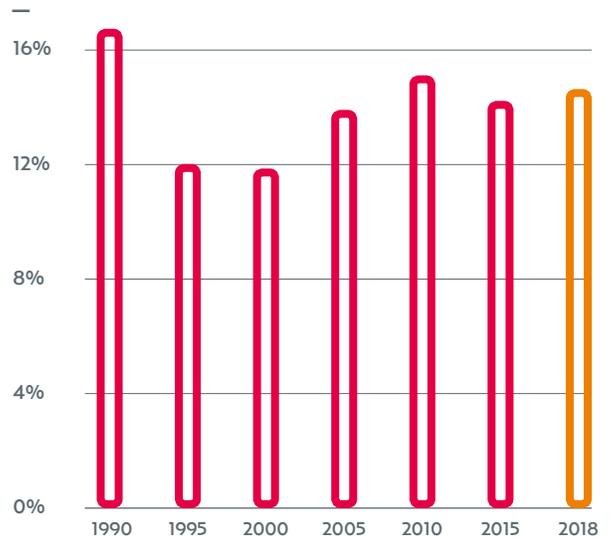


Fuente: BancoEstado

BancoEstado logró una rentabilidad a.i. (antes de impuestos) de 20,8% al cierre del 2018.

La rentabilidad obtenida por el banco a través del tiempo le ha permitido continuar con su rol social y lograr un crecimiento sostenible.

BancoEstado: Participación de mercado (%)

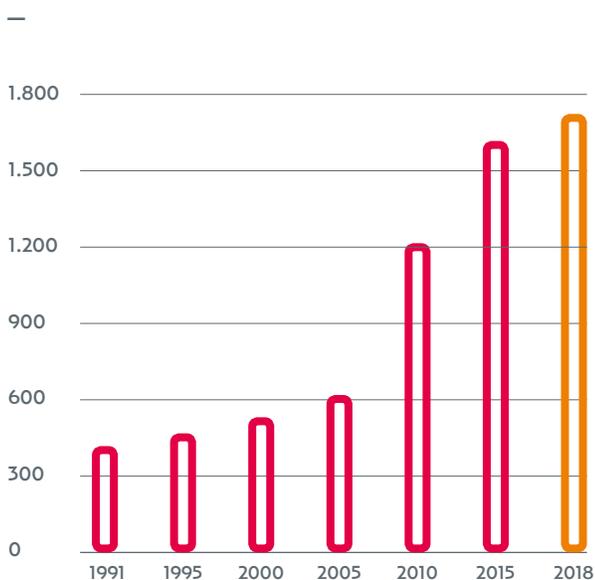


Fuente: SBIF, BancoEstado

Al cierre del 2018 la participación de BancoEstado en las colocaciones del sistema llegó a 14,7%.

BancoEstado: Patrimonio

(MMM\$ a dic-18)



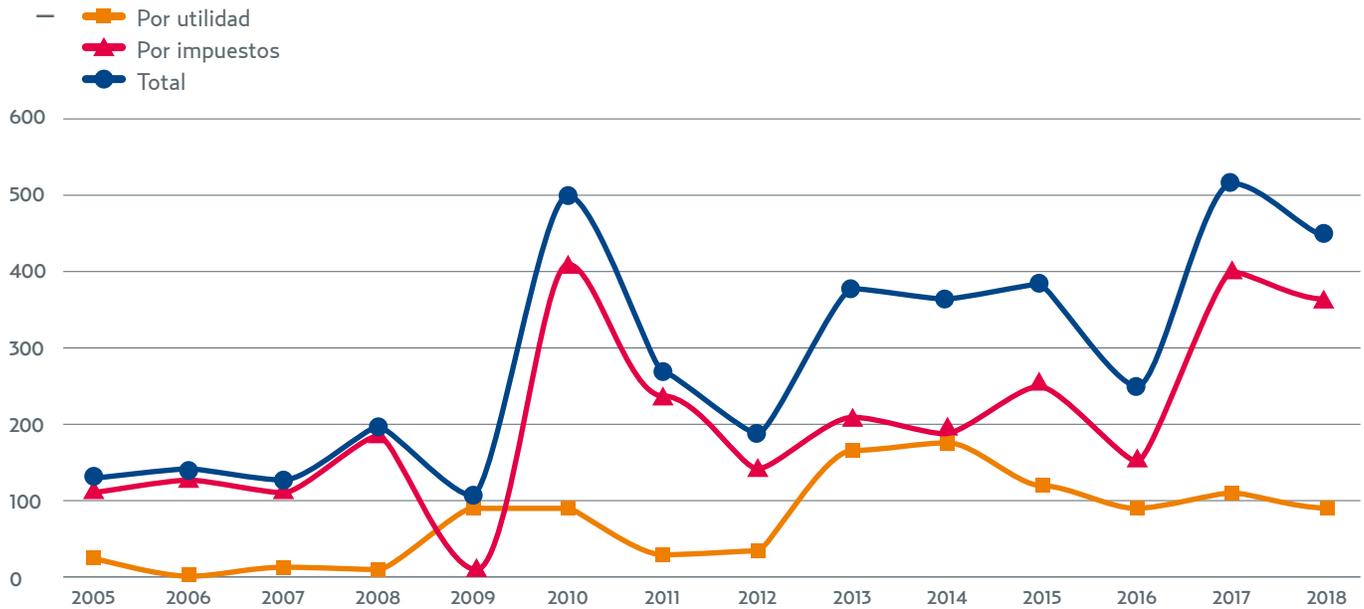
Fuente: BancoEstado

Al cierre del 2018 BancoEstado alcanzó un patrimonio de MMM\$ 1.714.

Los aumentos de capital son habitualmente financiados con:

- capitalizaciones extraordinarias a efectos de sustentar el crecimiento de la institución, como las realizadas en 2009 y 2014-15.
- capitalización de parte de las utilidades, como en 2017 y 2018 que correspondió al 50% de las utilidades del año anterior.

Aporte al Fisco (*) (MMUS\$ de dic-18)



*Por utilidades e impuestos del año anterior
Fuente: SBIF, BancoEstado

Los buenos resultados obtenidos por BancoEstado (incluidas sus empresas filiales) le permiten realizar aportes sustantivos al Fisco por concepto de impuestos y participación de utilidades.

Entre 2001 y 2018 BancoEstado ha transferido al Fisco un total de MMM\$ 3.073, que corresponde a un promedio anual de MMM\$ 171.



3.1.5 Banca Corporativa, Grandes Empresas y Banca Institucional

Nuestro trabajo en Banca Corporativa y Grandes Empresas se enfoca en ofrecer una propuesta de valor atractiva y competitiva, que a su vez, aporte a su impacto positivo en el crecimiento y en el desarrollo económico del país. Al cierre de 2018, registramos más de 1.000 clientes de grandes y mega empresas, quienes representan el 60% de los activos totales y un 25% del ingreso operacional del banco, en comparación a las empresas de menor tamaño y al segmento personas, de acuerdo a la tabla siguiente.

	% Activos	% Ingreso operacional
Mayoristas y Otros	60,1%	25,3%
EMT	10,0%	20,1%
Personas	29,9%	54,6%
Total BancoEstado	100,0%	100,0%

*EMT= empresas de menor tamaño
Fuente: Elaboración propia

La Banca Institucional, en tanto, se orienta a brindar apoyo a las instituciones del Estado, a través de convenios para realizar pagos de remuneraciones, recaudaciones de pago y transferencia de información financiera y bancaria. De tal forma, cumplimos tradicionalmente el rol de ser el banco al servicio de Estado de Chile, aportando también a la modernización de sus procesos.

En 2018, contamos con más de 800 clientes instituciones, lo cual equivale a un crecimiento que supera las 65 instituciones. Además, contabilizamos 13.696.431 de transacciones para pagos de remuneraciones, 7.896.047 de transacciones para pagos de proveedores y 23.539.660 de transacciones para abonos, totalizando más de 45 millones de transacciones en nuestra Banca Institucional en el año.

Banca Institucional: transacciones 2018

Agrupación Convenios	Total TX Año 2018 GBI	SERNAC	Total Año
Abonos Varios	14.203.309	9.336.351	23.539.660
Pago Proveedores	7.896.047		7.896.047
Remuneraciones	13.696.431		13.696.431
Total Pagos	35.795.787	9.336.351	45.132.138

3.2 Gestión de Riesgos

3.2.1 Riesgos de Crédito

La gestión de riesgos de crédito en BancoEstado se fundamenta en la mirada integral de los riesgos asociados a las etapas de admisión, seguimiento, normalización y recuperación de créditos. Lo anterior, nos ha permitido expandir la base de colocaciones, manteniendo el riesgo acotado y mostrando un desempeño, medido como gasto en provisiones y castigos netos sobre colocaciones, consistentemente mejor al del resto del sistema financiero en los últimos años (ver gráfico 1).

Manteniendo un perfil conservador en la determinación de provisiones, en BancoEstado contamos con una sólida base de reservas para cubrir las pérdidas esperadas de la cartera (ver gráfico 2), permitiéndonos además, exhibir coberturas sobre créditos vencidos superiores al resto del sistema financiero en todas las líneas de productos (ver gráfico 3). Complementando las provisiones normativas, mantenemos la mayor proporción de provisiones adicionales del sistema bancario, como respaldo para cubrir potenciales pérdidas frente a escenarios de estrés, ya sea por cambios en el ciclo económico o por riesgos asociados a concentración de cartera (ver gráfico 4).

Gráfico 1
Cargo Neto / Colocaciones
 Cargo Neto= Provisiones + Castigos - Recuperaciones



Fuente: SBIF, BancoEstado

Gráfico 2
Provisiones / Colocaciones

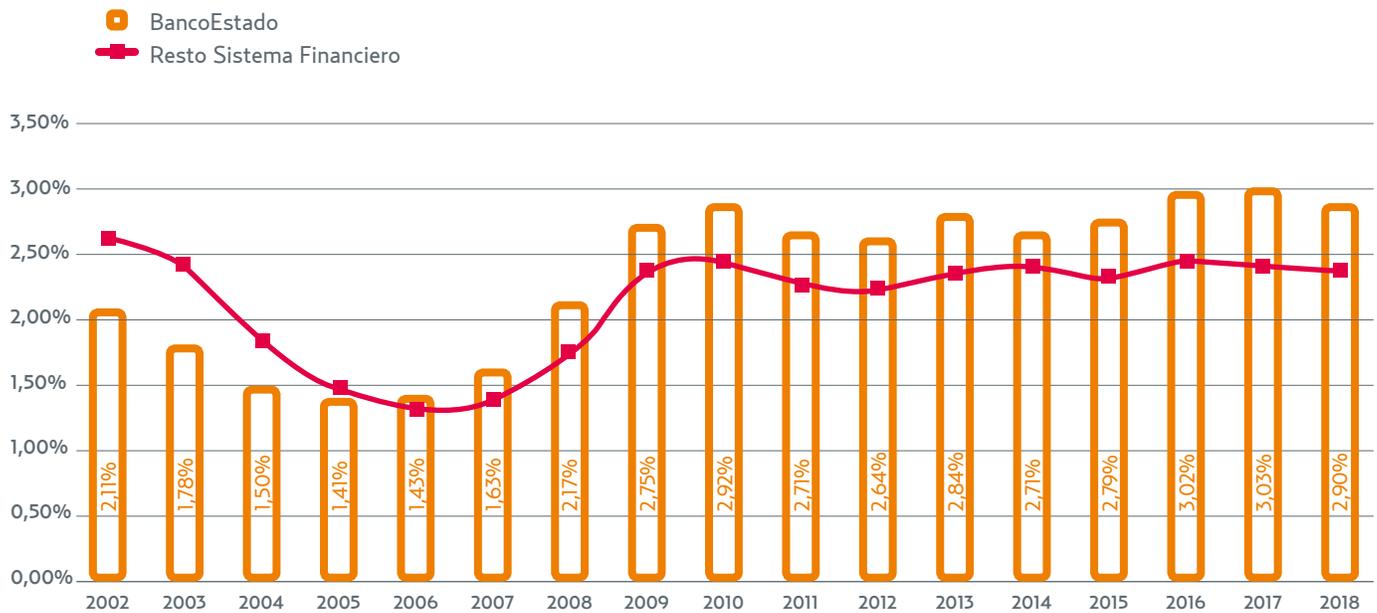


Gráfico 3
Provisiones / Cartera Vencida
(Dic 2018)

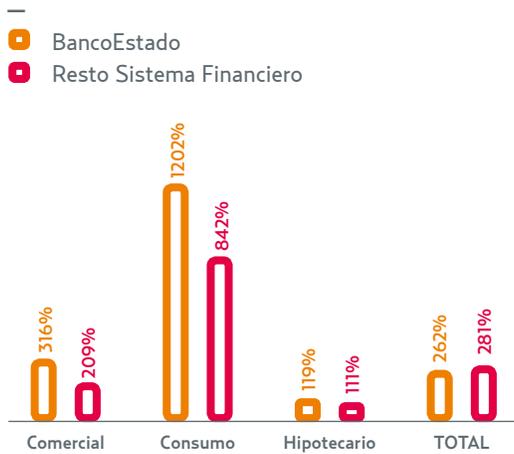
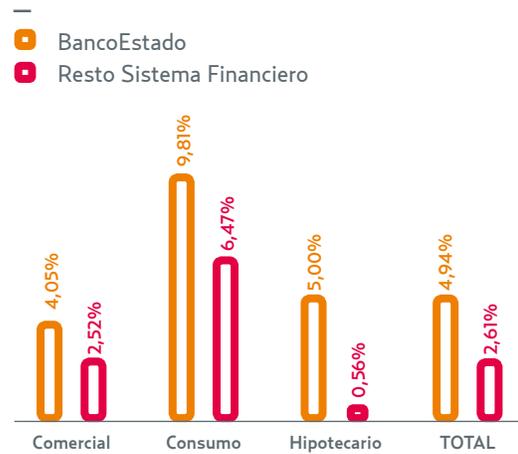


Gráfico 4
(Provisiones por Riesgo de Crédito + Provisiones Adicionales / colocaciones)
(Dic 2018)



3.2.2 Riesgos Operacionales y Tecnológicos

El modelo de Gestión Integral de Riesgo Operacional y Tecnológico de la Corporación BancoEstado, se enfoca en definir el lineamiento general de la Corporación respecto a la gestión de sus riesgos operacionales y tecnológicos en sus diferentes ámbitos; estableciendo un adecuado proceso de identificación, medición-evaluación, control y mitigación de los riesgos operacionales y tecnológicos, de manera de disminuir el impacto en nuestros clientes y el negocio.

De la misma forma, la Corporación BancoEstado se encuentra permanentemente evaluando las adecuaciones metodológicas para estar en línea con las mejores prácticas, en lo concerniente a la nueva Ley General de Bancos. Se ha tomado conocimiento y se está a la espera de los requerimientos metodológicos que puedan emanar de ésta, por parte de los organismos encargados de esta tarea.

BancoEstado cuenta con un sitio de procesamiento tecnológico de clase mundial que nos permite fortalecer y aumentar la seguridad y disponibilidad de nuestras plataformas tecnológicas, con el propósito de mantener los estándares que nuestros clientes requieren.

Para validar la capacidad que la corporación tiene de mantener la continuidad de la operación de nuestros clientes ante escenarios de disrupción, se ha desarrollado un plan de pruebas reales a los planes de continuidad del negocio en toda la red de sucursales y sitios de contingencia tecnológicos.

Adicionalmente, la Corporación BancoEstado ha instaurado la semana de la ciberseguridad y ha desarrollado planes de capacitación y difusión, educando y concientizando permanentemente a los funcionarios del banco, lo que les permite conocer y adoptar las mejores prácticas en materias de prevención de Riesgos Operacionales y Tecnológicos.

Los esfuerzos desplegados consistente y focalizadamente, han permitido mejorar nuestros estándares en términos de riesgo operacional y tecnológico.

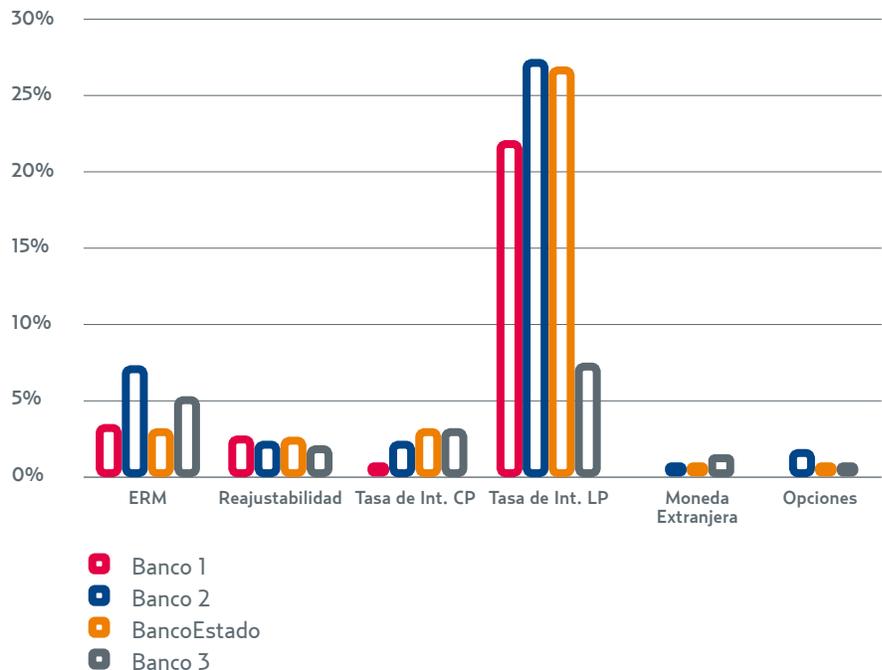
3.2.3 Riesgos de mercado

La gestión de los riesgos de mercado y de liquidez de BancoEstado cuenta con políticas claras para su medición y gestión, siendo la aplicación de estas políticas controlada por instancias independientes de las áreas tomadoras de riesgo, dentro de un marco de atribuciones establecidas y decisiones colegiadas.

Las principales acciones que llevamos a cabo durante 2018 estuvieron enfocadas en la implementación de la primera etapa de una nueva plataforma tecnológica para la administración de las operaciones financieras del banco, lo que permitirá integrar la gestión financiera desde el front, middle y back office así como la gestión de riesgos de éstas. Adicionalmente se perfeccionó la metodología y sistemas relacionados con la medición de la exposición crediticia proveniente de los productos derivados así como la determinación del cargo asociado al riesgo crediticio de las mismas.

En el ejercicio, los niveles de riesgos de mercado y liquidez se mantuvieron dentro de los márgenes definidos por el banco y los organismos reguladores.

Riesgos de mercado al 31/12/2018 Riesgo Normativo / Patrimonio Efectivo





3.2.4

Política de Riesgo Social y Ambiental



En BancoEstado implementamos en 2017 una Política de Riesgo Social y Ambiental, con la finalidad de que nuestros clientes pertenecientes a los segmentos de Empresas Corporativas, Grandes Empresas, Inmobiliaria, Construcción, Concesiones y Project Finance, desarrollen su actividad en forma sostenible, con una gestión ambiental que minimice los impactos negativos en ecosistemas y comunidades.

Nuestra Política de Riesgo Social y Ambiental declara el compromiso de BancoEstado de promover e incentivar una gestión sostenible en las empresas y sus proyectos financiados por el banco, siendo relevante que los prestatarios cuenten con procedimientos e instancias formales de gestión ambiental que minimicen, controlen y gestionen adecuadamente los impactos negativos que sus actividades puedan generar en ecosistemas y comunidades.

En BancoEstado asumimos esta responsabilidad y, para ello, durante la gestión 2018 avanzamos en la implementación de nuestra política, creando para ello la Unidad de Riesgo Social y Ambiental, dependiente de la Gerencia Corporativa de Riesgos. Adicionalmente, se creó el Manual de Riesgo Social y Ambiental, que define el método de evaluación para los clientes pertenecientes a los segmentos de Empresas Corporativas, Grandes Empresas, Inmobiliaria, Construcción, Concesiones y Project Finance.

Otro hito importante en la implementación de la política fue iniciar el Proceso de Evaluación de Riesgo Social y Ambiental, categorizando a los clientes según su nivel de riesgos en Categorías A, B o C.

La categorización de las empresas permitirá visualizar el nivel de Riesgo Socioambiental de la cartera y focalizar este análisis en las empresas que presentan categoría media y alta principalmente.

3.3 Gestión de clientes personas

El 2018 fue un año en que consolidamos nuestro liderazgo en la diversidad de productos que ofrecemos para el segmento Clientes Personas, quienes sumaron más de 13 millones. No sólo crecimos en todos los tipos de cuentas, seguros, fondos mutuos y créditos, sino que aumentamos en más de un millón nuestros clientes con CuentaRUT en un año, superando los 11,2 millones en total.

Por otra parte, gracias a la eficiente gestión de ofertas, a la sistemática visión comercial, y especialmente al compromiso y trabajo de cada equipo, la red de sucursales cerró el mes de diciembre con la cifra de ventas mensual de créditos de consumo más alta en la historia de BancoEstado: más de \$100 mil millones. Ese mismo mes, nuestro banco rompió otro récord, al lograr una venta de \$10.075 millones en un día, demostrando que es capaz de desafiar y superar sus propias metas.

Sumado a esto, nuestras colocaciones de consumo continuaron creciendo por sobre el sistema, como ha sido la tendencia desde 2004, mientras que los seguros vigentes superan las 8,5 millones de pólizas, distribuidas en los más de cuatro millones de clientes con seguros contratados.

A continuación, presentamos el detalle de nuestras cifras para el segmento Personas en el año 2018.

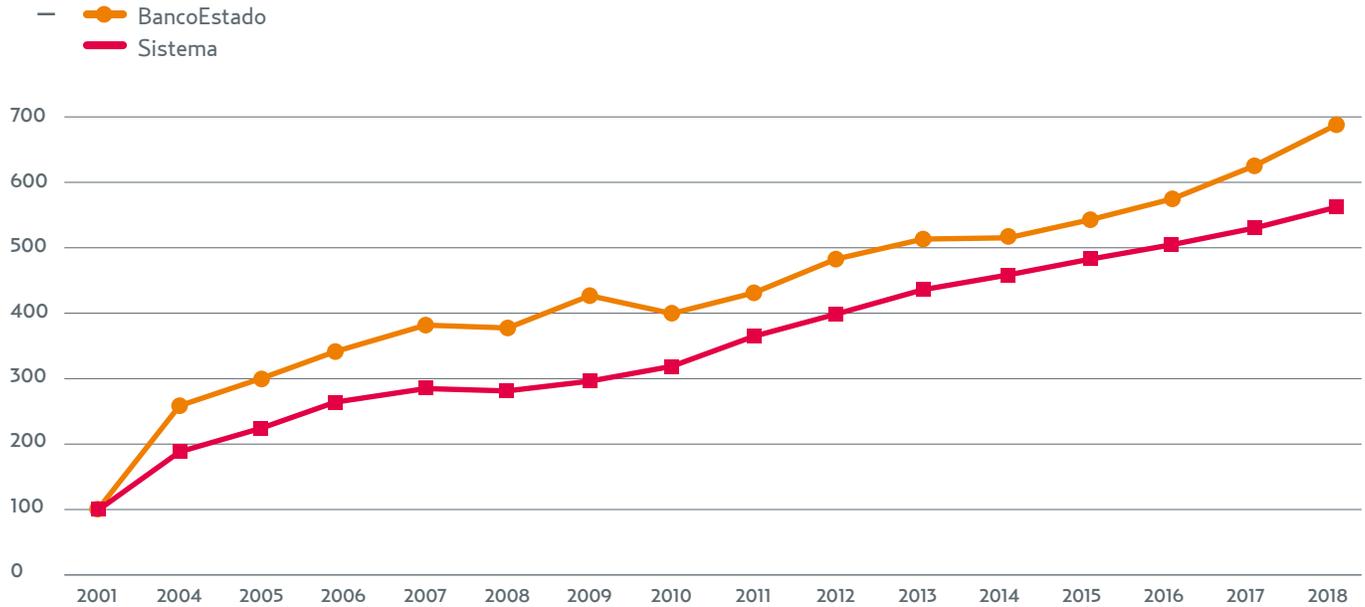


Fuente: SBIF, BancoEstado

⁶ Los clientes tienen en total 16.959.026 cuentas de ahorro.

Evolución Real de las colocaciones de consumo

(SalDOS, índice diciembre 2001=100)

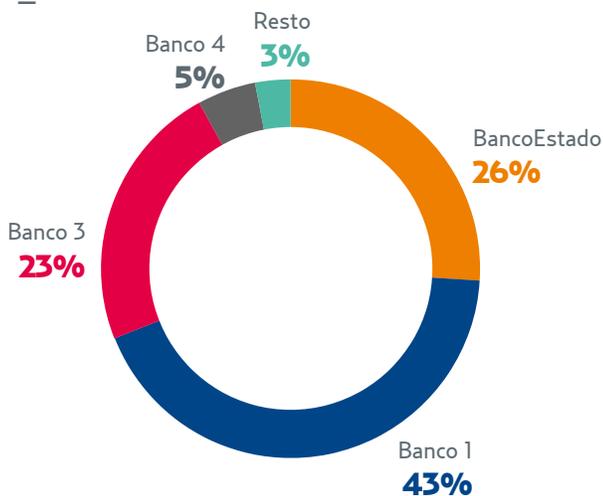


Fuente: SBIF, BancoEstado

Entre 2001 y 2018 BancoEstado ha multiplicado más de seis veces sus colocaciones de consumo.

Cientes con créditos para estudios superiores

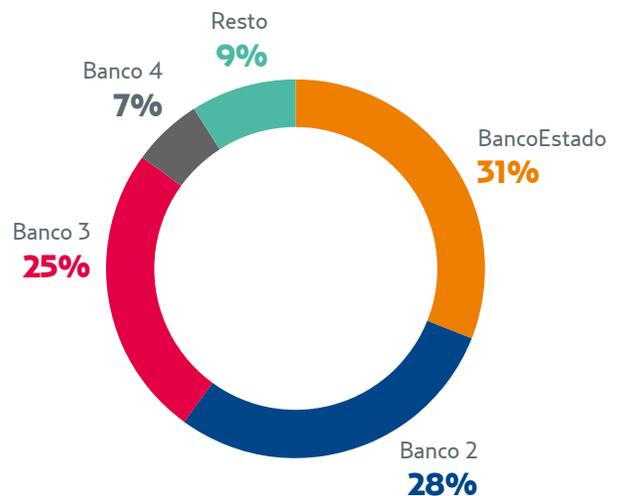
(Número de deudores*, dic-18)



*Total deudores: 640 mil
Fuente: SBIF, BancoEstado

Créditos para estudios superiores

(SalDOS*, dic-18)



*Total stock de créditos: MMM\$2.671
Fuente: SBIF

Uno de cada cuatro de los estudiantes que financian sus estudios con créditos bancarios lo hace en BancoEstado.



TodoSuma 2018

TodoSuma es nuestro programa de fidelización para clientes Personas, Micro y Pequeñas Empresas BancoEstado para clientes de tarjeta de crédito, que permite acumular puntos para luego ser canjeados por descuentos o bien por dinero. El descuento es abonado en dinero en la cuenta de tarjeta de crédito, en base al cálculo de que por cada \$100 de compras nacionales e internacionales se acumula 1 punto, para las Tarjetas Black y Platinum, mientras el resto de las Tarjetas Internacionales acumulan 1 punto por cada \$150. Para todos los casos la equivalencia es que 1 punto es igual a \$1.

Las tarjetas de crédito adscritas al programa son: Visa Nacional, Visa Internacional, Visa Mype, Mastercard Estándar, Visa Dorada, Mastercard Gold, Visa Platinum y Mastercard Black. Se excluyen las Tarjetas de Crédito Chilena, nacional e internacional, y de personas jurídicas.

Los rubros de canje son los siguientes: educación, supermercados, grandes tiendas, farmacias, combustibles, líneas aéreas, agencias de viajes, hoteles y el rubro "Todas las Compras", que introdujo mucho más flexibilidad para canjear por las preferencias del cliente. Estos y otros beneficios pueden encontrarse en la tienda virtual de nuestro programa: www.beneficiostarjetas.cl.

Al cierre de 2018 presentamos los siguientes resultados:

- Clientes con puntos acumulados en los tres segmentos (Persona, Micro y Pequeñas Empresas): 768 mil clientes
- Total puntos canjeados (equivalentes en \$): 2.455 millones de puntos.
- Total puntos acumulados (100% del devengado): 9.540 millones de puntos.

Para más información, visitar www.todosuma.cl

Pago de compensación CMPC – SERNAC



En 2018 se nos presentó un gran desafío cuando fuimos convocados por las autoridades de gobierno y SERNAC para gestionar la operación de pagos más grande, compleja y masiva de la historia: el pago de compensación a los afectados por el caso CMPC en agosto de 2018.

Este proceso marcó un precedente en nuestra historia y la del país, toda vez que logramos demostrar nuestra capacidad y soporte como institución al concretar exitosamente el pago a más de 13 millones de habitantes del país, involucrando más de 10 millones de transacciones, en un corto plazo y sin presentar mayores inconvenientes. El caso CMPC es el primer proceso de compensación producto de un caso de colusión, donde SERNAC, como ente encargado de liderar, ejecutar y monitorear este hito, buscó una institución financiera que tuviese la capacidad de ejecutar los pagos en el menor tiempo posible y con la mayor cobertura territorial.

En este escenario, a principios del año 2017 comenzó el trabajo conjunto con nuestro banco, que finalmente tendría a cargo el pago a toda persona que tuviese cuenta en BancoEstado y a aquellos inscritos para recibir su compensación a través de CajaVecina, generando de esta manera, un total de pagos a través del banco sobre los 10.390.000, el 79% del universo de pagos.

Gracias a la excelente relación entre las partes en este proceso, nuestro banco estuvo presente en el co-diseño y despliegue de un proceso de alto impacto, que precisaba de sistemas de altísima complejidad, seguridad y eficacia, permitiendo tener la plena confianza de las autoridades de gobierno y la confianza del SERNAC.

El sistema de retribución finalmente se dividió de la siguiente manera: 79% de los pagos fue ejecutado por BancoEstado, de los cuales el 77% fue abonado en CuentaRUT, 13% a otras cuentas BancoEstado y el 10% restante por medio de CajaVecina. El Instituto de Previsión Social (IPS) ejecutó el 16% y la empresa Kiphu tuvo a cargo el 5% restante para aquellas personas inscritas con cuenta en otros bancos.

Vale la pena destacar que el 90% de los pagos ejecutados por BancoEstado fue realizado en los primeros 10 días hábiles, a partir del 1 de agosto del 2018.



PagoClick: la exitosa alianza entre BancoEstado y Copec



En agosto de 2018, como producto de la alianza entre BancoEstado y Copec, lanzamos la App PagoClick, que permite a nuestros clientes pagar el combustible en Copec con cargo directo a su cuenta corriente, chequera electrónica o CuentaRUT.

En su primer mes de existencia, esta alianza logró un sorprendente resultado, superando las 60 mil descargas. La iniciativa se concretó gracias al desarrollo de la Billetera de Terceros, funcionalidad que se instala en aplicaciones que hoy existen en el comercio y opera como un pago con débito, que se carga al producto que elija el cliente, ya sea cuenta corriente, chequera electrónica o CuentaRUT. Al cierre de diciembre, ya habíamos concretado 595.376 pagos y el monto en pagos superó los \$10.170 millones.

Este convenio se logró gracias al desarrollo de la Billetera de Terceros, nueva funcionalidad que se instala en aplicaciones actualmente existentes en el comercio y que funciona como un pago con débito, con cargo al producto de preferencia del cliente, entre las opciones que ofrece nuestro banco.

A diciembre, contamos con un total de 151.009 enrolamientos exitosos.

Leopoldo Quintano, gerente División Marketing y Calidad resaltó que "los resultados son excelentes, tanto en descargas de la app como en la compra de combustible. Sin duda que la visibilidad que tuvo esta alianza en los medios de comunicación y el descuento de \$25 pesos por litro de bencina a quienes la bajaran, ha sido fundamental, pero lo importante es que sirvió para que la gente conociera sus ventajas y esperamos que sea la sea la forma que utilicen de ahora en adelante para comprar su bencina", concluyó.

Pagos Exitosos junio-diciembre 2018.
Total: 595.376



Monto total de pagos junio-diciembre 2018.
Total: \$10.171.115.498.





3.4 Satisfacción de clientes

Durante el año 2018, en BancoEstado continuamos monitoreando la calidad de servicio entregada a nuestros clientes, a través de los indicadores de calidad producida, satisfacción de clientes y transparencia en el proceso de venta y entrega de información. Junto con ello, a partir del segundo semestre incluimos el monitoreo del indicador neto de Recomendación de Clientes BancoEstado, dentro del panel de indicadores de lealtad de clientes.

Como resultado, durante el segundo semestre alcanzamos un 77% de satisfacción a nivel global, lo que corresponde a un punto porcentual de mejora comparado con igual período del año anterior. En el mismo período el banco alcanzó un 63 en el indicador de Recomendación BancoEstado, respecto a un rango entre 1 y 100.

A nivel de **Banca Personas**, los clientes Emergentes presentaron los mejores indicadores de satisfacción (75%) en comparación con los Relacionales Carterizados (74%) y Relacionales No Carterizados (70%). Todos ellos presentaron un punto de mejora en relación al mismo semestre del año pasado.

A nivel de **Banca Empresas**, los clientes de Pequeña Empresa alcanzaron un 81% de satisfacción y el segmento Microempresas un 80% de satisfacción. En Banca Mayorista, los segmentos que alcanzaron los niveles más altos de satisfacción correspondieron a Banca Institucional (91%), luego Mediana Empresa (79%) y finalmente Grandes Empresas, Corporaciones e Inmobiliaria (78%).

A nivel de **canales**, durante el segundo semestre 2018, los clientes evaluaron con un 83% promedio los canales presenciales y con un 73% promedio los canales no presenciales. La satisfacción de los canales se monitorea diariamente a través de entrevistas realizadas por medio de un IVR (Respuesta de Voz Interactiva) con reconocimiento de voz, las que se aplican con un desfase máximo de una semana después de producida la experiencia del cliente, en cualquiera de los puntos de contacto asociados.

Mensualmente encuestamos cerca de 20 mil clientes de los diferentes segmentos de clientes, a fin de evaluar el nivel de satisfacción y Recomendación BancoEstado. Junto con ello, detectamos oportunidades de mejora y las gestionamos, en el marco de un mejoramiento continuo de los indicadores de percepción de clientes, a fin de lograr una mayor satisfacción de nuestros clientes y mejorar los niveles de recomendación del banco.

En relación a los reclamos que efectúan los clientes directamente al banco, introdujimos acciones para mejorar los plazos de respuesta a los clientes y también para abordar las causas que los generan. Asimismo, destacamos la labor para atender los reclamos presentados por los clientes a través de instituciones públicas como la SBIF y el SERNAC, cumpliéndose en un 100% los plazos de respuesta establecidos por éstas, lo cual adquiere mayor relevancia tomando en cuenta que el SERNAC disminuyó de diez a siete días el plazo de respuesta exigido a las instituciones financieras.

⁷ Comprendido como sumatoria de notas 6 y 7.

3.4.1 Gestión de Experiencia Cliente

Durante 2018 la gestión de Experiencia Cliente se realizó a través del seguimiento y trabajo de mejora del indicador Net Promoter Score o Recomendación Neta, conocido en sus siglas en inglés como NPS. El indicador es un índice que mide el nivel de lealtad de los clientes con el Banco en una escala internacional de 0 a 10, donde 0 a 6 son considerados clientes detractores, 7 y 8 neutros, y 9 y 10 promotores. La técnica de indagación es a través de un ejecutivo telefónico que indaga en los motivos por los cuales los clientes recomiendan o no el banco, sin preguntar por atributos ya pre-definidos. De esta forma, los clientes se expresan, y los ejecutivos indagan con mayor profundidad con qué productos, canales o tipo de interacciones les ocurrió esa(s) experiencia(s) vivida(s).

Con estos hallazgos se construye un set de motivos o micro palancas de lealtad/deslealtad que en la medida que se reiteran conforman las razones de promoción o detracción de los clientes (libro de códigos). La base de encuestas fue de 14.243 durante 2018 para la pregunta Banco y de 30.043 para nuestros Canales. En ambos casos se abordaron clientes del Segmento Personas que tuvieron interacciones con el Banco una semana previa a ser encuestados.

Los resultados obtenidos y sus respectivas metas en Tablero Banco fueron los siguientes. En ambos casos, la meta se sobre cumplió.

Banco:

NPS			
P 2018	Segmento	Cierre de año	Meta Anual
18%	Relacional	27%	24%
82%	Emergentes	27%	26%
100%	Total NPS	27%	26%

Canales:

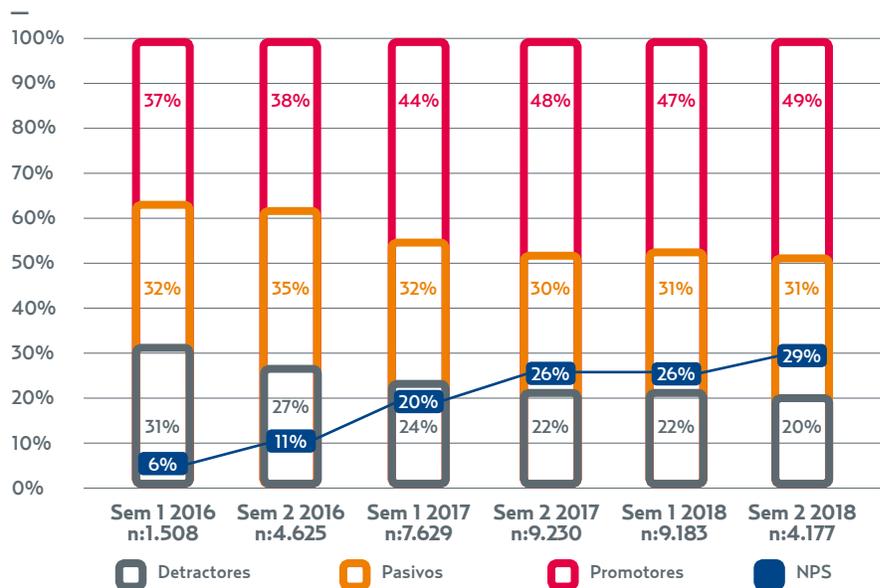
NPS Canales															
P 2018	Canales	ene 2018	feb 2018	mar 2018	abr 2018	may 2018	jun 2018	jul 2018	ago 2018	sep 2018	oct 2018	nov 2018	dic 2018	Cierre Año	Meta Anual
10%	Canal Mobile	47%	48%	52%	54%	51%	51%	48%	57%	55%	57%	53%	54%	51%	45%
30%	Operadora Telefónica	58%	54%	52%	56%	57%	52%	56%	50%	51%	54%	56%	51%	54%	54%
30%	Nueva Banca en Línea (NBL)	47%	55%	54%	50%	53%	52%	48%	51%	59%	57%	62%	50%	53%	45%
30%	APP BancoEstado	56%	56%	68%	66%	66%	66%	65%	63%	65%	65%	65%	68%	64%	56%
100%	Total NPS Canales	53%	54%	57%	57%	58%	56%	55%	55%	58%	59%	60%	56%	56%	51%

La gestión se realizó desde 2 ámbitos principalmente:

- Atacando la causa-raíz de los motivos de deslealtad, entendida por esto como los problemas o situaciones vividas por los clientes. Al participar en los proyectos de alto impacto o estratégicos que vienen a instalar nuevas capacidades en el banco, estuvimos presente en la búsqueda de soluciones de impacto en la experiencia y necesidades de los clientes.
- Participando de la gestión de los canales digitales al ofrecer la gestión del NPS como herramienta de mejora. Durante 2018 se trabajó en las mesas de canales para 1) analizar la causa-raíz de los motivos con mayor impacto en el indicador, 2) diseñar planes de acción para hacerse cargo de los motivos de detracción, y 3) hacer seguimiento de cómo evolucionaba el indicador a partir del trabajo realizado.

Finalmente, y en una mirada evolutiva, éste fue el comportamiento del indicador desde el inicio de su medición y hasta diciembre de 2018, año en que se dio por finalizada su medición:

Evolución de lealtad por semestre BancoEstado



Los drivers que explican el cambio y justifican la mejora de experiencias entre los resultados obtenidos en 2016 versus 2018 son:

Buena atención y/o amabilidad presencial (↑NPS + 21 pp.)

Cobro por giro en CuentaRUT (↑NPS + 7 pp.)

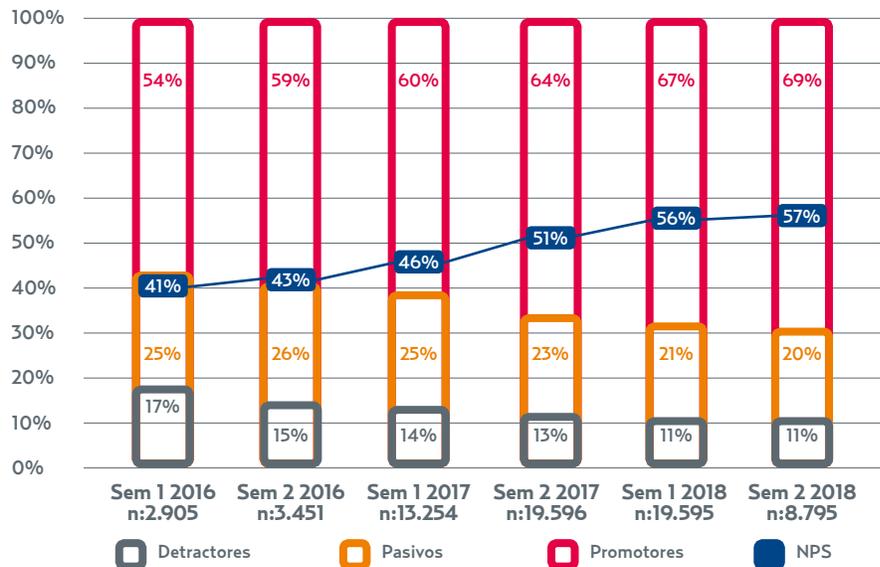
Banco confiable/seguro/serio (↑NPS + 18pp.)

Funcionamiento de productos (↑NPS + 10pp.)

Facilidad de obtención de créditos (↑NPS + 23pp.)

Evolución de lealtad por semestre Canales Digitales*

*Incluye Web, banca móvil, telefonía, nueva Banca en línea y aplicación BancoEstado.



Los drivers que explican el cambio y justifican la mejora de experiencias entre los resultados obtenidos en 2016 versus 2018 son:

Rapidez de transacción en la App (antes no existía.)

Facilidad uso y/o amigabilidad de la web (↑NPS + 43 pp.)

Opción transacción, pago y/o transferencia en App (antes no existía)

Visibilidad info./movimientos desde App (antes no existía)

Comodidad uso App versus otro canal (antes no existía)

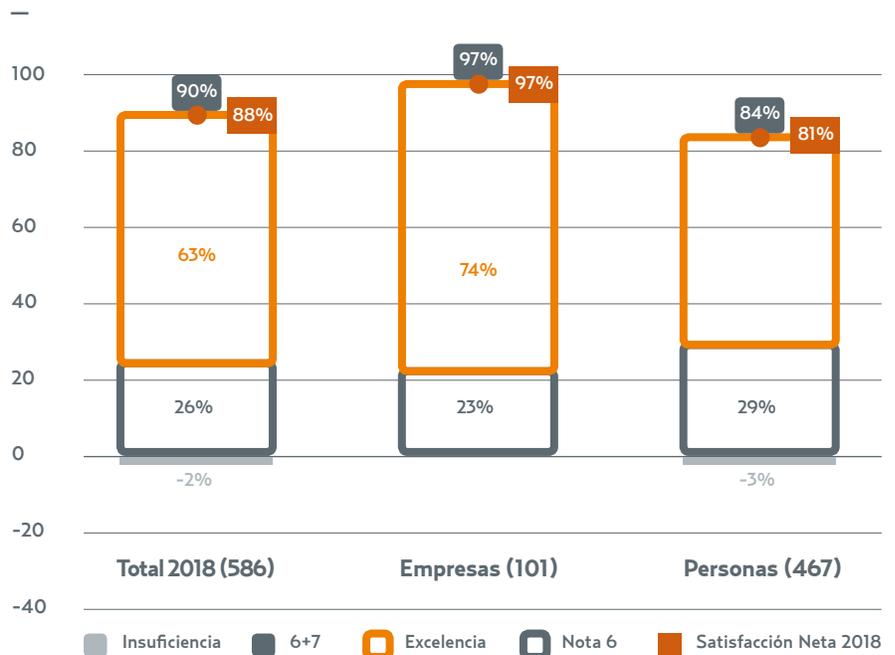
3.4.2 Satisfacción de clientes en nuestras filiales

Administradora General de Fondos (AGF)

La Gerencia de Calidad de nuestra filial realiza el Informe Anual de Satisfacción Clientes AGF, que en 2018 abarcó tanto al segmento Personas como Empresas, y tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los clientes que han realizado transacciones de Fondos Mutuos en el año 2018.

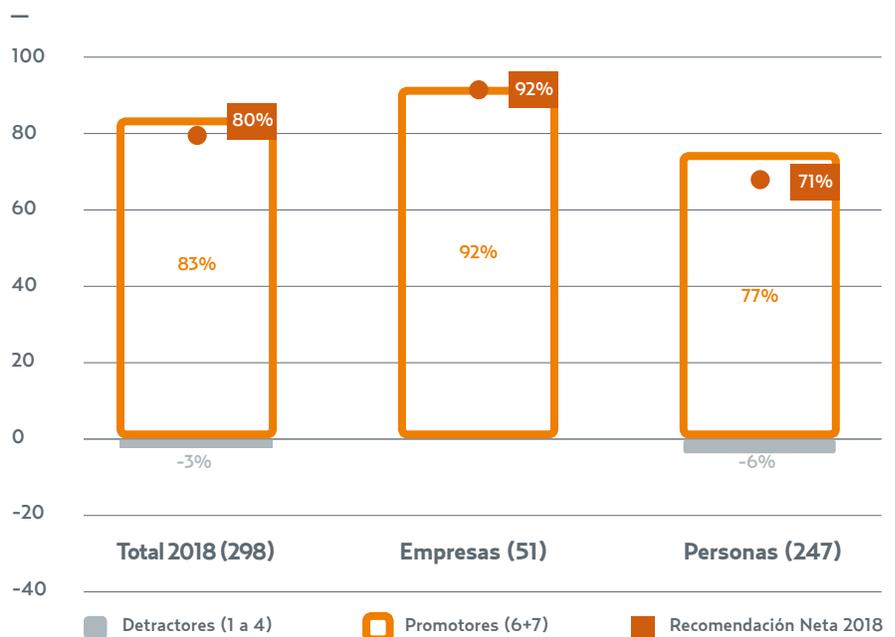
Satisfacción global neta: 88%
Satisfacción Empresas (101): 97%
Satisfacción Personas (467): 81%

Satisfacción global



P.8: Pensando en general y considerando todos los aspectos de los que hemos conversado, y en una escala de 1 a 7, donde "1" es Totalmente Insatisfecho y "7" es Totalmente Satisfecho, ¿con qué nota calificaría el servicio que le entrega Fondos Mutuos de BancoEstado? - Total año 2018

Tasa de recomendación



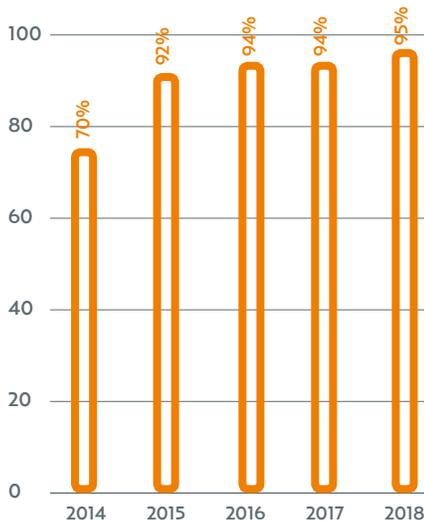
En una escala de 1 a 7, donde 1 es NADA RECOMENDABLE y 7 es MUY RECOMENDABLE, ¿qué tan probable es que usted recomiende Fondos Mutuos de BancoEstado? - Sólo 2do Semestre 2018

Los resultados fueron muy positivos, con un 90% de satisfacción global y un 63% de excelencia en ambos segmentos. Destaca la evaluación de nuestros clientes empresas, con un 97% de satisfacción y un 74% de excelencia. Por otra parte, un 83% de nuestros clientes nos recomiendan, indicador en que destaca la recomendación de 92% de nuestros clientes empresas y de un 77% de clientes personas.



Centro de Servicios (ServiEstado)

En 2018, la satisfacción de los clientes de nuestra filial fue evaluada con un promedio de 79%, en sus 107 sucursales a lo largo de Chile. Este resultado es levemente mejor al año pasado, donde registramos un 78% y a su vez, se ubica un punto porcentual por debajo de la meta planteada para 2018, de un 80%. En cuanto a nuestra excelencia operativa, la evaluación se ubica en un 95% en promedio al cierre de 2018, manteniendo la tendencia al alza registrada en años anteriores.



Centro de Contacto 24 horas (Contacto Lota)

En nuestra medición 2018 para determinar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, obtuvimos un total de 75% de satisfacción.

BancoEstado Corredores de Bolsa

A través de un estudio periódico, buscamos determinar el nivel de satisfacción de los clientes del segmento Personas que operaron en la compra y venta de acciones o con compra anticipada de depósitos a plazo a través de BancoEstado Corredores de Bolsa, estableciendo su evolución respecto de la medición 2017. En 2018 alcanzamos una cobertura de 3.030 encuestas.

El indicador global de satisfacción con la Corredora de Bolsa es de 83% para el año 2018, resultado que se posiciona 4 puntos por sobre lo obtenido en el 2017 y supera la meta definida para el 2018 (80%). Resalta el excelente nivel de satisfacción con el Ejecutivo de Inversión, quien supera su evaluación del 2017 y llega a un 90%. Además se presenta como espacio de mejora la Página Web la cual alcanza un 78% de satisfacción global. Las principales razones de satisfacción apuntan al recibir una buena atención, rápida y con información clara, valorando también la asesoría. Por otro lado, las principales razones de no satisfacción apuntan al recibir una asesoría deficiente, mantener poco informado al cliente y lo poco amigable del sitio web.

Esta filial logró superar por 3 puntos la meta de satisfacción 2018. El nivel de satisfacción se ha mantenido estable desde el 2015.

BancoEstado Corredores de Seguros

En nuestra medición 2018 para determinar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, obtuvimos un 83% de satisfacción y un 82% de recomendación, a partir de nuestra encuesta en torno al proceso de pago de siniestros.

Microempresas Asesorías Financieras (BEME)

En BancoEstado Microempresas la evaluación de la satisfacción de sus clientes considera clientes con al menos una transacción en los últimos 3 meses y con transacciones que involucran movimiento de dinero como giros, depósitos y transferencias, entre otros. La satisfacción de los clientes Microempresarios es monitoreada todos los días a través de entrevistas realizadas por medio de un IVR (Respuesta de Voz Interactiva) con reconocimiento de voz.

El Indicador de Satisfacción se construye a través de un ponderado entre los resultados de los canales donde el cliente ha tenido interacción (Caja, SAC, Ejecutivo Microempresa, Caja Vecina, ServiEstado, Web y Sucursales).

Como resultado, 8 de cada 10 clientes microempresarios evalúan con notas 6 y 7 la satisfacción con BancoEstado Microempresas de un total de 19 mil clientes llamados en el periodo 2018, manteniendo la estabilidad en la tendencia del último año.

Servicio de Cobranzas (BECO)

Nuestra medición para determinar la satisfacción de nuestros clientes BECO se realiza una vez al año en todo el país, para todos los canales en que son atendidos (Call Center, Sucursales y ejecutivos domiciliarios en terreno), en estrecha coordinación con la Gerencia de Calidad de nuestro banco.

En 2018, nos evaluaron con un 71% en la satisfacción de servicio, mismo resultado de los últimos tres años. Tomando en cuenta nuestra pertenencia a la industria de la cobranza, que no tiende a recibir buenas evaluaciones, y que además los clientes están en un momento complejo del ciclo del crédito, como es la mora. Este resultado es en suma valorado por BECO.

Además es coherente con nuestra cultura, que sitúa a las personas al centro de todo lo que hacemos. Esto también se refleja en las distinciones que hemos recibido, como es situarnos entre los 16 finalistas de un total de 80 empresas a nivel mundial del Service Design Award (SDA), reconocimiento que destaca a las organizaciones orientadas al servicio y que mejoran la experiencia de los clientes.

Sociedad de Servicios Transaccionales CajaVecina S.A.

En 2018, la satisfacción de los operadores de CajaVecina alcanzó un 80% en promedio (+3 puntos sobre el promedio obtenido en 2017). Es decir, 8 de cada 10 operadores evaluaron con notas 6 y 7 su satisfacción con el servicio. En cuanto a la satisfacción global de los usuarios de CajaVecina, se mantuvo estable, logrando una satisfacción bruta acumulada de 88% a diciembre de 2018. Esta cifra se ubicó un punto sobre la meta y un punto sobre el promedio de 2017. Las principales razones de satisfacción mencionadas por los usuarios fueron: "buena atención y amabilidad", seguido de lo "rápido y eficiente" que es el servicio.

*La filial Red Global (**Compraquí**) no cuenta con mediciones de satisfacción a sus clientes durante 2018, considerando que recién este año se iniciaron sus actividades de manera oficial.



4. Potenciar la inclusión financiera 2.0: Más servicios y cobertura

—



4.1 Enfoque de gestión

Tema material: Potenciar la inclusión financiera 2.0: Más servicios y cobertura	
Justificación de relevancia	<p>La inclusión financiera está en el centro de nuestra misión como institución: "Existimos para que Chile sea un país más inclusivo, equitativo y con oportunidades que lleguen a todos".</p> <p>A partir de este principio, buscamos consolidar al banco como líder en la inclusión financiera del país y ser un banco universal, a través de la entrega de más servicios y cobertura.</p>
Cobertura	<p>Estamos presentes en todo Chile. Además queremos ser el banco asesor financiero de todas las personas y ser un banco socio para emprender.</p>
Gestión asociada	<p>Nos esforzamos para estar presentes en todo el país y potenciar una cultura de emprendimiento, a través de nuestra amplia red de atención. Además, asumimos la necesidad de adaptarnos a la vida actual de nuestros clientes mediante distintos productos, como la nueva tarjeta CuentaRUT, y nuevos canales de atención, como Sucursal Activa.</p> <p>En este punto, el desarrollo de la banca digital también ha sido determinante para ofrecer una experiencia digital de excelencia hacia nuestros clientes.</p> <p>Destacan en nuestra gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productos que impactan en inclusión, como CuentaRUT • Red Nacional de Sucursales, oficinas ServiEstado, CajaVecina y Compraquí • Nuevas sucursales • Presencia digital • Programa de atención universal
Evaluación	<p>Principales cifras al cierre de 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 13,2 millones de clientes personas • 11,2 millones de CuentaRUT al cierre de 2018. • 726 mil clientes inmigrantes. • 416 sucursales al cierre de 2018. • 7 nuevas sucursales. • 34% de nuestras sucursales constituyen la única entidad bancaria presente en las comunas donde están instaladas. • 25.400 sucursales CajaVecina al cierre de 2018. • 3.253 nuevas sucursales durante 2018. • 36 sucursales universales desplegadas a lo largo del país. • 70% de nuestras oficinas cuentan con un plan de adecuación de accesibilidad. • 610.296 seguidores en Twitter, Facebook, Instagram y LinkedIn

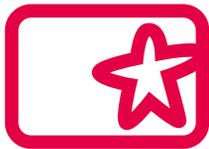
4.2

Formatos que se adaptan a la vida del cliente



En BancoEstado comprendemos que nuestros servicios forman parte de la cotidianidad de nuestros clientes, es por esta razón que buscamos facilitar los procesos y adaptarlos de la mejor forma a sus estilos de vida. Hemos concentrado los esfuerzos en ampliar nuestros formatos de presencia física y digital, así como en habilitar más y mejores productos para un número creciente de personas, con el fin de lograr una inclusión financiera que integre a todas las personas del país sin ningún tipo de distinción.

De este modo, en el año 2018 superamos los 11,2 millones de clientes con CuentaRUT, lo cual significó un crecimiento de más de 1 millón de personas en un año. Además, una gran innovación que incorporamos el último trimestre de 2018 fue el inicio de la marcha blanca de la "Nueva tarjeta CuentaRUT" que permitirá mejorar la oferta del producto y actualizar su tarificación. Esta nueva tarjeta integra avances en tecnología y seguridad, al incluir un chip y opción para compras en el extranjero.



11.215.791

clientes CuentaRUT al cierre de 2018.



1.035.968

nuevas aperturas durante el último año

El compromiso de integrar a todos los habitantes de Chile al sistema financiero, sin distinción, nos ha llevado a apoyar decididamente los procesos relacionados con la inserción de los migrantes en nuestro país. Destacamos nuestra participación en el proceso de **regularización extraordinaria de inmigrantes** en el Departamento de Extranjería y Migración que llevó a cabo el Gobierno, a través del Ministerio del Interior entre los meses de julio y noviembre a lo largo de todo el país. En este proceso habilitamos la inscripción de CuentaRUT y la opción de enviar remesas de dinero al extranjero, junto con disponer de información sobre educación financiera a más de 35 mil inmigrantes, a través de folletos con información de asesoría en creolé y español, de forma simple y didáctica, "En Fácil y en Chileno".

En relación a la opción de entregar remesas al extranjero, queremos relevar el vínculo entre esta iniciativa y una de las metas específicas dentro del ODS 10, pues precisamente, el envío de remesas y el cobro de comisiones moderadas forman parte de este objetivo, en el sentido de mejorar la reglamentación a instituciones y mercados financieros, facilitando la migración.

En el ámbito de la inclusión económica y social, y específicamente de los grupos minoritarios de nuestra sociedad, BancoEstado ha seguido desplegando iniciativas a nivel nacional del Programa de Atención Universal de Clientes, cuyo objetivo es facilitar el acceso financiero a las personas con discapacidad, adultos mayores, inmigrantes, pueblos originarios, entre otros, haciendo lo necesario para disminuir las barreras de infraestructura física y tecnológica, sociales y/o culturales, que deben enfrentar las 5,5 millones de personas que integran estos colectivos.

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



Sucursales Universales

BancoEstado tiene como política incorporar el diseño de oficinas universales en todas las nuevas sucursales abiertas a contar de septiembre de 2016. A la fecha, contamos con 36 sucursales universales desplegadas en todo Chile, entre ellas, las siete que se abrieron en 2018 (Freire, Florida, Retiro, Pelluhue, Cisnes, Centro Cívico (Santiago) y Lo Espejo).

Las sucursales con estas características equivalen al 9% del total de nuestra red de oficinas y corresponden a las siguientes ubicaciones:

Av. Apoquindo, Bulnes, Calama, Calle Larga, Chépica, Chillán Viejo, Cholchol, Cisnes, Coquimbo, Curarrehue, El Carmen, El Tabo, Freire, Florida, Hijuelas, Hualaihué, Lago Ranco, Lo Espejo, Mariquina, Centro Cívico, Negrete, Olivar, Paredones, Pelluhue, Retiro, Río Claro, Sagrada Familia, San Pablo, San Pedro, San Rafael, Santa María, Santo Domingo, Victoria, Viña del Mar y Yervas Buenas.

Nuestras sucursales universales están diseñadas para **entregar atención igualitaria en todos los puestos de atención de clientes**, incorporan en su diseño mesones de atención y cajas con doble altura, y todas las condiciones para un acceso y circulación autónoma, como rampas, plataformas verticales, y huellas podó táctiles donde se requiera.

De igual manera, nuestro plan de adecuación de accesibilidad en el resto de sucursales existentes se encuentra implementado en el 71% de nuestras oficinas, equivalente a 295 sucursales. Porque creemos en la igualdad de trato y el derecho a la autonomía de las personas, somos el banco que ofrece la más amplia red con acceso universal del país.

Accesibilidad web y mobile

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

Por otra parte, BancoEstado ha profundizado la alianza con la aplicación LAZARILLO MOBILE, para las personas con discapacidad visual, permitiendo llegar al 100% de las sucursales BancoEstado y ServiEstado del país únicamente descargando la aplicación. Adicionalmente, en 45 sucursales los usuarios de la APP pueden ser guiados al interior de la oficina, accediendo a información de ubicación de los cajeros automáticos, mesones y todos los módulos de atención.

Impresión de tarjetas

Para respetar la identidad de todas las personas, BancoEstado ha modificado sus procedimientos para que sus clientes puedan imprimir el plástico de sus tarjetas de cuenta corriente, chequera electrónica o cuenta de ahorro con el nombre que los identifica.

Bajando la barrera idiomática

A través su Call Center, BancoEstado, atiende en creolé las consultas de la comunidad haitiana que no domina el español, facilitando de esta forma su integración financiera. El 2018 fueron 3.400 atenciones realizadas en creolé desde nuestro Centro de Contacto 24 horas.

Además de los folletos en este idioma, en 2018 hemos sumado a nuestro sitio web un espacio que entrega la información de los principales productos, y los servicios de postventa en creolé. Por último, hemos hecho las gestiones necesarias para disponibilizar el servicio de envío de dinero al extranjero, no solamente con un costo muy inferior al resto al mercado, sino también facilitando su inscripción a través de un formulario también en su idioma nativo.

CuentaRUT emitidas a extranjeros:

444.878
Diciembre 2017

60%
aumento

713.847
Diciembre 2018



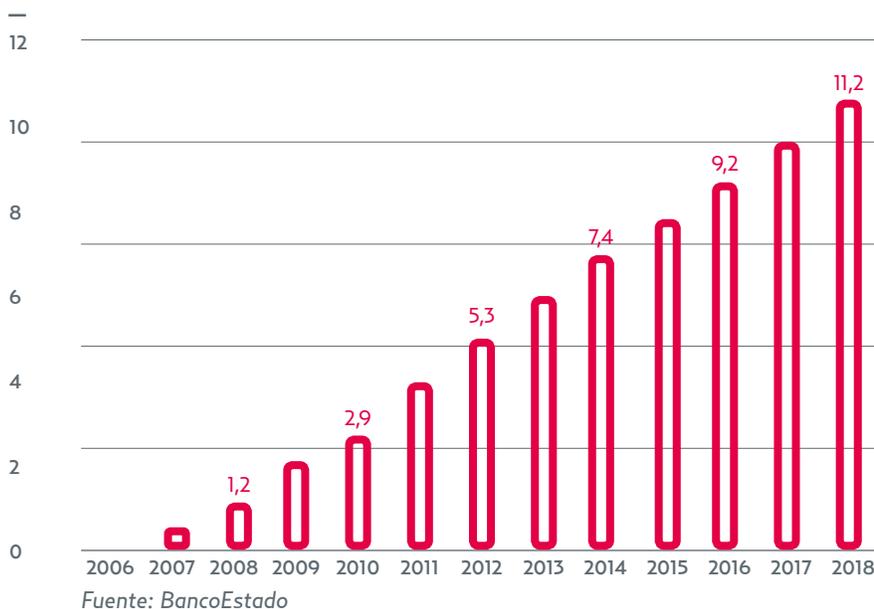
Manteniendo vivo el mapudungún

BancoEstado promueve la riqueza de la lengua materna de los pueblos originarios. Durante 2018 hemos disponibilizado en nuestro sitio público información de CuentaRUT y de los principales servicios de postventa en idioma mapudungún, acompañado de contenido audiovisual.



4.3 Presencia física en el país, cobertura geográfica

CuentaRUT
(Millones de tarjetas activas)



Los clientes de CuentaRUT siguieron creciendo fuertemente durante el año, a una tasa de 10% anual, lo que representó más de un millón de nuevas tarjetas, superando los 11,2 millones, lo que es notable en un país de 18,8 millones de habitantes.



En 2018 reforzamos nuestro compromiso de acercar a todas las personas en Chile a servicios financieros de calidad y con la mejor atención, sin importar la distancia ni las dificultades geográficas para llegar a ellos. El continuo crecimiento de nuestra red de atención y su cobertura geográfica, la inauguración de nuevas sucursales y la llegada a localidades aisladas que no contaban con servicios financieros nos ha permitido focalizar nuestros impactos en uno de los pilares de nuestra gestión, a saber, la inclusión financiera de todas las personas que habitan nuestro país.

4.3.1 Red de sucursales

A continuación presentamos los principales avances en el crecimiento de nuestra red de atención en el país durante el año 2018:

Red de atención (Puntos a diciembre 2018)

	Sucursales	ServiEstado	CajaVecina	ATMs	Compraquí
XV Arica y Parinacota	5	3	608	29	86
I Tarapacá	7	3	548	40	144
II Antofagasta	15	3	774	74	412
III Atacama	10	3	712	47	170
IV Coquimbo	21	4	1.690	108	321
V Valparaíso	46	13	2.580	288	1.145
RM de Santiago	129	46	6.378	928	6.339
VI Lib. Bernardo O'Higgins	29	4	1.850	134	398
VII Del Maule	26	5	2.476	144	331
XVI Ñuble	11	3	916	56	123
VIII Del Biobío	36	7	2.338	206	699
IX La Araucanía	30	4	1.583	133	462
XIV Los Ríos	13	2	668	70	154
X Los Lagos	28	5	1.695	135	475
XI Aysén	5	1	331	17	131
XII Magallanes y la Antártica	5	1	253	37	165
Total	416	107	25.400	2.446	11.555



**416**sucursales BancoEstado
en el país**107**

sucursales ServiEstado

**25.400**

puntos de CajaVecina

**2.446**cajeros automáticos
(ATMs)⁸**913**dispensadores⁸**342**

buzoneras

La gran cobertura de nuestra institución nos consolida como la red bancaria más extensa del país, con presencia en todas las comunas a través de distintos formatos. Estos avances fortalecen nuestra posición como la red de sucursales más relevante del país, que en 2018 completó 416 puntos de atención, llegando con servicios financieros a más del 96% de los habitantes del país. Junto con esto, atendimos a más de 6 millones de clientes al mes a nivel nacional y tenemos presencia en 262 comunas de las 346 del país, equivalente al 76% del total.

BancoEstado es la institución bancaria que tiene la más extensa red de puntos de atención en el país, con presencia en todas las comunas.

Durante el 2018 se han abierto 7 nuevas sucursales, en especial en comunas sin la presencia de otros bancos, como Freire, Retiro, Florida, Pelluhue, Cisnes y Lo Espejo. Estas aperturas permiten avanzar en la inclusión de localidades más pequeñas o más aisladas en materia de los servicios bancarios, permitiendo a sus habitantes contar con todos los productos y servicios bancarios dentro de sus propias localidades.

Las personas que residen en zonas alejadas de las grandes urbes, o en comunas densamente pobladas, acceden a servicios bancarios a través de puntos ServiEstado y/o CajaVecina, situados en lugares más cercanos a su residencia.

Del total de 416 sucursales, el 14,6% se ubica en terrenos o locales municipales, a través de convenios con los gobiernos locales, para facilitar el acceso a la banca de estas localidades.

Sumado a lo anterior, a diciembre del mismo año, éramos el único banco presente en 134 comunas del país, lo que se traduce en que el 32,2% de nuestra red de atención se encuentra en comunas donde somos la única entidad bancaria.

Nuestro foco en el plan de apertura de sucursales se centra en potenciar la inclusión financiera de localidades aisladas o vulnerables, que cuenten con escasos o nulos servicios financieros con anterioridad. La importancia de este objetivo radica en el positivo impacto que se produce en la localidad de origen, ya que, por un lado, se activa el flujo de circulación económica a medida que las personas comienzan a gastar en su propia localidad, comienzan a ahorrar y a gestionar pagos a través del uso de servicios financieros, y por otro, se destina menos tiempo en viajes por motivos de trámites financieros, a la vez que se fortalece la identidad y el sentido de pertenencia al territorio que habitan.

⁸ Los dispensadores entregan saldos, cartolas y cupones de pagos de créditos. Los ATMS, en tanto, permiten realizar giros y depósitos, transferencias entre cuentas propias, recargar BIP y celular de prepago.



4.3.2 CajaVecina



Potra parte, ampliamos nuestra cobertura superando los 25 mil puntos de atención CajaVecina en el país. Con la apertura del punto de

atención CajaVecina en Melipilla, marcamos un nuevo hito en el crecimiento de nuestra red de corresponsalía, lo que nos permite llegar a millones de personas y que hoy se encuentra presente en todo el territorio nacional, desde Arica hasta la Antártica. De los 25.400 puntos de atención que registramos, 3.253 fueron nuevas incorporaciones en 2018.

La instalación de puntos CajaVecina se realiza en diferentes espacios con el fin de llevar servicios financieros a personas que viven en localidades aisladas, en los diversos territorios geográficos y culturales de nuestro país. Ya contamos con puntos en ferias libres, lanchas que recorren el archipiélago de Chiloé y, a partir del 2018, en rukas de la zona centro sur del país, en el marco del Plan Wengamen, que significa "abrir un camino" en lengua mapudungún.

Al cierre de 2018, contabilizamos 202 puntos de atención entre nuestros formatos innovadores, de acuerdo a la siguiente distribución:

- 1 ruka
- 2 lanchas
- 7 vendedoras por catálogo
- 192 ferias

Durante el año 2018 realizamos 387 millones de transacciones, lo que representa un aumento de 15% respecto a las transacciones totales del año 2017. El 44,5% del total en 2018 corresponde a giros y depósitos. Por su parte, realizamos un total de 1.149.889 pagos FONASA, vendidos a través de CajaVecina, sumando al cierre del año más de 1,5 millones de pagos realizados desde que se generó el convenio.

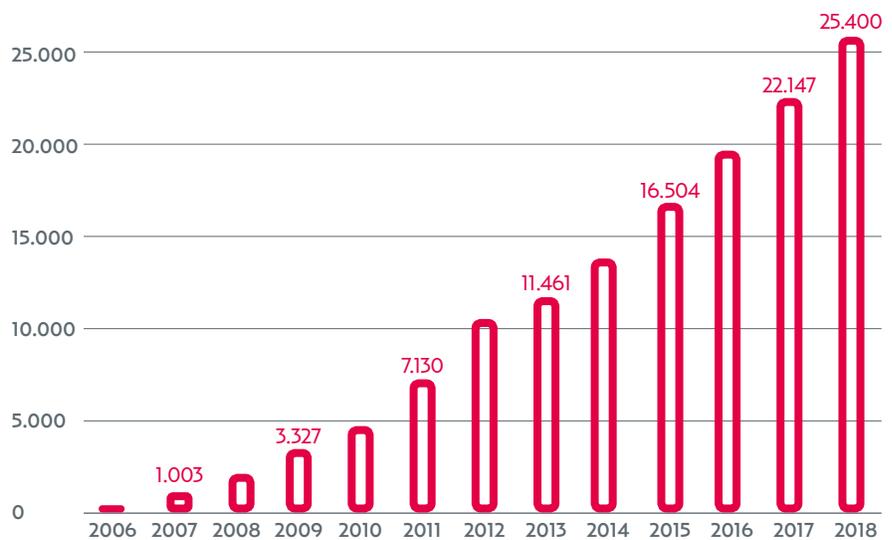


CajaVecina en ruka de Carahue y Plan Wengamen

En noviembre de 2018 inauguramos un nuevo punto CajaVecina en la ruka de Yesika Marivil, en la comuna de Carahue, localidad de Trovolhue en la región de la Araucanía, con lo cual dimos inicio al Plan Wengamen, "abrir un camino", que consiste en la habilitación del servicio que presta la filial CajaVecina de BancoEstado en rukas de diferentes lugares emblemáticos del centro sur de Chile.

En relación a la importancia de este hito para la inclusión financiera, el presidente de BancoEstado, Arturo Tagle, aseguró: "Esta ruka abrirá un camino a las comunidades mapuche para que tengan acceso a todos los beneficios que entrega CajaVecina. Además de acercar los servicios financieros y mejorar su calidad de vida, queremos ser un aporte al desarrollo económico local".

Puntos de atención CajaVecina



Fuente: BancoEstado

CajaVecina tiene presencia en todas las comunas de Chile, incluyendo la Antártica, permitiendo así a las personas que viven alejadas de sucursales bancarias acceder a diversos servicios financieros que ofrece BancoEstado, pagar cuentas e incluso comprar bonos de atención de salud Fonasa, con la comodidad de encontrarse en almacenes y locales comerciales de su comuna.



4.3.3 ServiEstado

ServiEstado registró un total de 107 sucursales al cierre de 2018, a lo largo de Chile, sin registrar nuevas aperturas durante el año, con un total de 37,7 millones de transacciones.

Gracias a un esfuerzo conjunto del banco y su Corredora de Bolsa, en 2018 iniciamos operaciones de remesas al extranjero, a través de ServiEstado, a cinco países Haití, Perú, Bolivia, Ecuador y República Dominicana, buscando entregar mayor seguridad, accesibilidad a través de todos nuestros puntos de atención con horario extendido, y con comisiones por servicio más económicas para los inmigrantes radicados en Chile.

4.4 Presencia digital

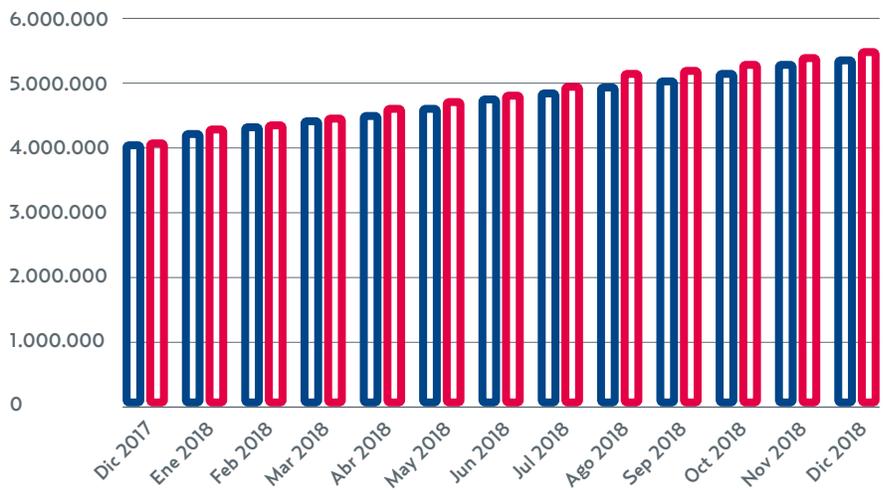


La vertiginosa velocidad de las comunicaciones en la actualidad exige que estemos presente para nuestros clientes, en todo momento y lugar, manteniendo la conexión con nuestros clientes a través de distintos canales. En 2018, nos enfocamos en potenciar nuestra oferta de servicios digitales y automatizados, así como en fortalecer nuestros canales de comunicación con nuestros clientes mediante redes sociales, esforzándonos por entregar respuestas claras y de modo eficiente a todas las consultas de nuestros seguidores.

El total de clientes digitales (usan preferentemente algún canal digital como internet, APP o Banca Móvil) a diciembre de 2018 fue de 5.584.542, con un crecimiento mensual promedio de 115.077. El gráfico a continuación muestra el crecimiento de nuestros clientes digitales en el último año.

Crecimiento estimado y efectivo 2018

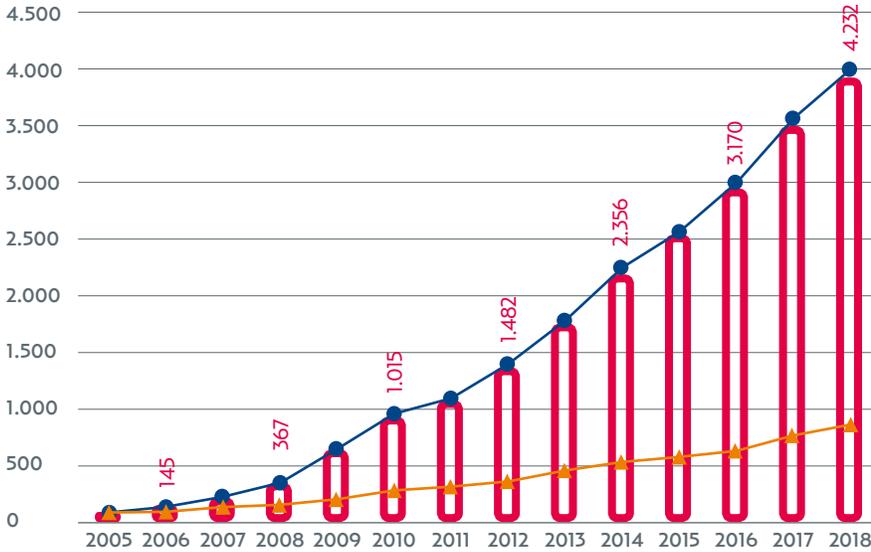
- Meta lineal mensual
- Meta lineal real



A continuación presentamos las cifras sobre nuestros clientes en internet, la participación de nuestros clientes respecto del sistema, el total de transacciones anual por internet, y de nuestros clientes que utilizan banca móvil y/o la aplicación móvil de BancoEstado.

Cientes Internet (miles, índice 2005=100)

- Clientes BancoEstado
- Índice BancoEstado
- ▲ Índice Sistema

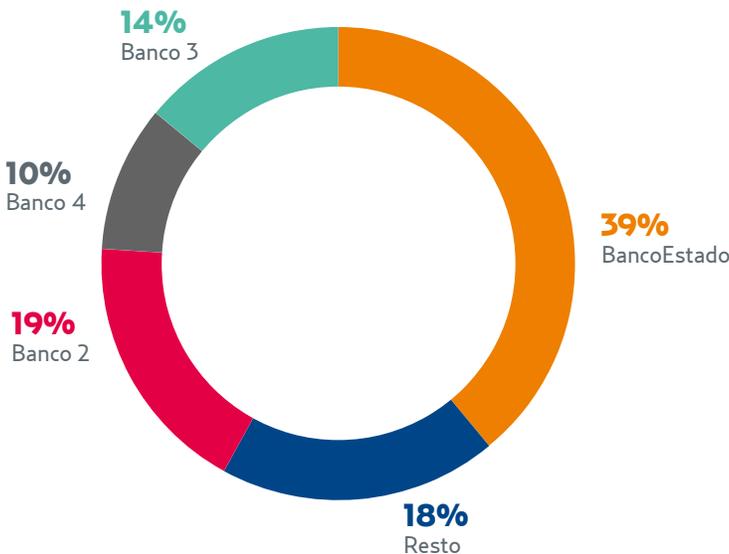


Fuente: SBIF, BancoEstado

Los clientes de BancoEstado utilizan masivamente Internet para realizar sus operaciones bancarias; estos clientes superan los 4,2 millones a fines del 2018.

Entre 2006 y 2018 estos clientes de BancoEstado aumentaron 32% promedio anual, mientras los del sistema 19% promedio anual.

Participación en Nº de clientes bancarios en internet (%, dic-18)

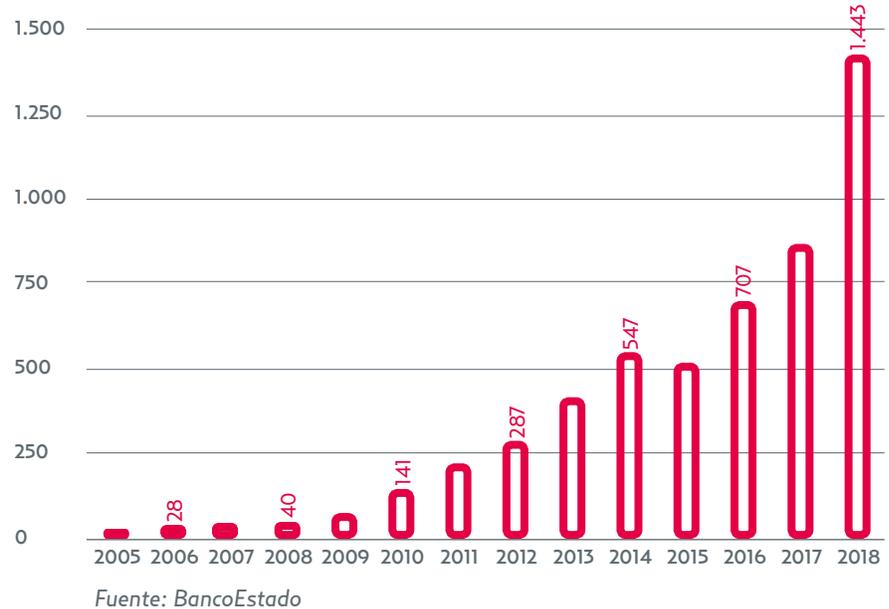


39% de los clientes bancarios que ocupan Internet para sus transacciones en el sistema bancario, son de BancoEstado.

* Total de clientes en Internet: 10,6 millones
Fuente: SBIF

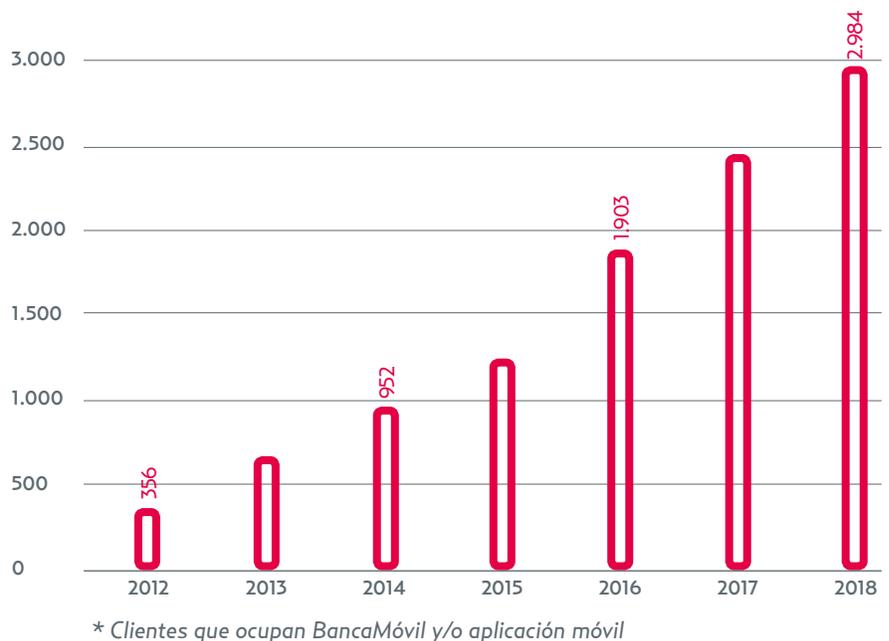
Transacciones Anuales de Clientes de BancoEstado por Internet y Móvil (millones)

Las transacciones de los clientes de BancoEstado a través de Internet y móvil han crecido en los últimos años. Durante 2018 alcanzaron a 1.443 millones, con un importante crecimiento en las totalizadas mediante la aplicación del banco.



Clientes Móvil* BancoEstado (miles)

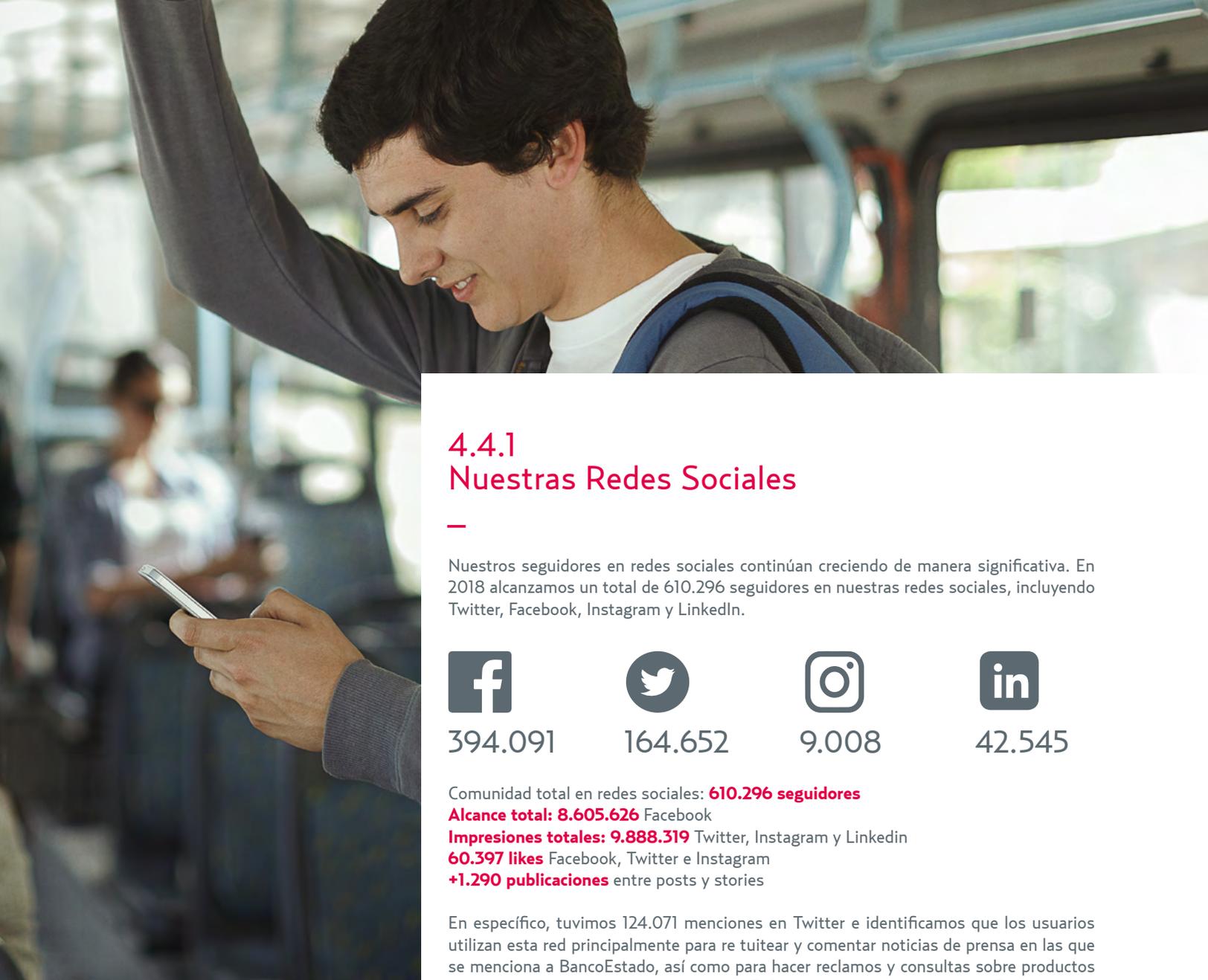
Cerca de tres millones de clientes utilizaban la banca móvil y/o la aplicación móvil a diciembre de 2018, habiendo experimentado un crecimiento de 20% durante el año.



Cifras de tótem web, productos digitales y transacciones administrativas

- En 2018 registramos 281 tótem web instalados en 233 sucursales, 47 sucursales ServiEstado y en 1 laboratorio de autoservicios.
- El total de visitas al sitio web del banco, es de 711 millones para el año 2018. Una visita corresponde a la exploración del sitio web por un periodo de tiempo ininterrumpido, con independencia del número de páginas que se recorra durante la navegación.
- El total de transacciones a través de la app móvil, que contiene PagoRUT y APP fue de 522 millones para el año 2018.
- El total de transacciones automatizadas fue de 3.191 millones, 97% de las transacciones registradas (solo excluyen Caja y ServiEstado) para el año 2018.

Gracias a la extensa cobertura de nuestros canales no presenciales tales como cajeros automáticos (ATM), canal web y móvil, puntos de venta POS, nuestras transacciones no presenciales sobrepasan las 265 millones al mes y significan el 45% de las transacciones del sistema financiero del país, con lo cual aportamos a disminuir los traslados físicos, costos y tiempos, e incluso favorecemos la reducción de las emisiones de carbono por transporte.



4.4.1 Nuestras Redes Sociales

Nuestros seguidores en redes sociales continúan creciendo de manera significativa. En 2018 alcanzamos un total de 610.296 seguidores en nuestras redes sociales, incluyendo Twitter, Facebook, Instagram y LinkedIn.



394.091



164.652



9.008



42.545

Comunidad total en redes sociales: **610.296 seguidores**

Alcance total: 8.605.626 Facebook

Impresiones totales: 9.888.319 Twitter, Instagram y LinkedIn

60.397 likes Facebook, Twitter e Instagram

+1.290 publicaciones entre posts y stories

En específico, tuvimos 124.071 menciones en Twitter e identificamos que los usuarios utilizan esta red principalmente para re tuitear y comentar noticias de prensa en las que se menciona a BancoEstado, así como para hacer reclamos y consultas sobre productos y servicios. Por su parte, registramos 64.362 reacciones y comentarios en Facebook, red que los usuarios utilizan principalmente para hacer reclamos y consultas sobre productos y servicios.



Total Menciones en Twitter

124.071



Total de interacciones (Reacciones y comentarios) en Facebook 2018

64.362

Por otro lado, nuestra Plataforma de Atención a Clientes a través de Twitter y Facebook registró al cierre de 2018 un total de 336.267 y 119.018 interacciones, respectivamente, demostrando que para nuestros usuarios, en Facebook se concentran las interacciones, lo que puede deberse a la ausencia de la restricción por caracteres que tiene Twitter. En relación con el tipo de interacción que recibió la plataforma durante el 2018, es posible afirmar que un 63% correspondió a consultas, seguidas por comentarios y contingencias.

Los productos que generaron más consultas fueron CuentaRUT, créditos de consumo y ahorro, mientras que el canal que concentró más dudas y consultas fue la web del banco, seguido por los ATM y sucursales.



Total de interacciones atendidas en Facebook 2018

336.267



Total de interacciones atendidas en Twitter 2018

119.018

Sucursal Activa

Una relevante innovación para avanzar en una atención de calidad para todos nuestros clientes es la iniciativa **Sucursal Activa**, cuyos objetivos principales son, por un lado, entregar una mejor experiencia a nuestros clientes a través de una atención más expedita mediante el uso de servicios automatizados, con menos filas y menores tiempos de espera, y por otro, mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores.

La iniciativa agrupa una serie de líneas de trabajo a implementarse en el corto y mediano plazo, enfatizando la simplificación de procesos y la descongestión en cajas y mesones de atención, a través de la derivación hacia otros canales presenciales, no presenciales y de auto-atención.

Ya se han implementado mejoras tras la primera activación de esta iniciativa, como la eliminación del cobro de comisión para obtener cartolas de CuentaRUT a través de autoservicios, la opción de desembolso inmediato de créditos aprobados, la ampliación de plazo de las claves para activar el plástico de las tarjetas desde 48 horas a 10 días y la habilitación para activar claves en el mesón de atención a clientes a través de un dispositivo POS.

4.5 Red de adquirencia - Compraquí



Para contribuir a la inclusión financiera de los pequeños comercios en nuestro país, como para agilizar y simplificar la vida a nuestros clientes, implementamos desde 2017 "Compraquí", un sistema de pago electrónico que busca disminuir el uso del efectivo y llegar a todos los lugares del país, con especial foco en negocios que no disponían de pago con tarjetas para sus clientes.

La amplia cobertura de la red Compraquí es parte de nuestros compromisos al año 2022, buscando facilitar el uso de "dinero plástico" a todas las personas en Chile, disminuir el uso de efectivo y ser el banco que está donde los demás no están. Esta nueva filial tiene como misión contribuir al desarrollo económico y social de país, a través de una red de adquirencia que permitirá a pequeños y micro comercios aceptar pagos con tarjetas. El objetivo de esta nueva red es generar las condiciones necesarias para incentivar a sectores que actualmente se encuentran marginados de esta clase de servicios, independiente de su tamaño, nivel transaccional o ubicación geográfica, con el fin de alcanzar una mayor inclusión financiera.

Compraquí fue diseñado como otra herramienta de inclusión financiera, buscando que los microcomercios puedan incorporar el pago con tarjetas de manera sostenible, sin enfrentar cargas mensuales fijas de arriendo y mantención del POS.

A la fecha, de las 1,7 millones de transacciones que se realizaron con este sistema (por \$21 mil millones), dos tercios corresponden a personas naturales y un tercio a Empresas de Menor Tamaño. Desde la perspectiva de los clientes de los establecimientos comerciales, se ha constatado que más del 60% de las personas que utilizan Compraquí corresponden a clientes BancoEstado, entre los que predominan clientes usuarios de CuentaRUT.

En cuanto al tipo de comercio que se ha afiliado a Compraquí, en su gran mayoría corresponden a micro y pequeños comercios, algunos de ellos ubicados en zonas aisladas o lejanas, con un bajo volumen de transacciones y de muy bajos montos. En este punto, es importante resaltar que el plan comercial de Compraquí considera llegar especialmente a actividades económicas y sectores geográficos donde hay escasa cobertura de otras redes, buscando además capacitar a los comercios en el uso adecuado del sistema, generando, a la vez, cambios de comportamiento en los consumidores.

Como resultado, podemos señalar que Compraquí se encuentra presente en el 86% de las comunas de Chile al cierre de 2018, evidenciando su amplia cobertura en su fase piloto y primer año de operación, alcanzando los **11.555 puntos de comercio Compraquí**. Durante el año continuamos ampliando nuestra cobertura a través de esta plataforma, y con ello, nuestro trabajo con Pymes y emprendedores a lo largo del país.

De esta cifra, el 67% de los operadores de Compraquí corresponden a personas naturales, emprendedores que ven facilitados sus negocios a través de esta nueva herramienta.



Región	Numero	%
XV Arica y Parinacota	86	1
I Tarapacá	144	1
II Antofagasta	412	4
III Atacama	170	1
IV Coquimbo	321	3
V Valparaíso	1.145	10
Metropolitana	6.339	55
VI Lib. Gral. Bernardo O'Higgins	398	3
VII Maule	331	3
XVI Ñuble	123	1
VIII Biobío	699	6
IX La Araucanía	462	4
XIV Los Ríos	154	1
X Los Lagos	475	4
XI Aysén	131	1
XII Magallanes y Antártica Chilena	165	1

Al cierre de 2018 contamos 304 comercios asociados a Compraquí que cuentan además con CajaVecina, lo que equivale al 1,2% de la red de CajaVecina, integrando progresivamente nuestros servicios.

Por último, es importante considerar que la alternativa de pago que se presenta con esta nueva red permite complementar los medios de pago tradicionalmente utilizados en los pequeños comercios (efectivo y cheques), posibilitando que en el futuro los medios de pago electrónicos constituyan la principal forma de pago en dichos comercios o, por lo menos, su uso llegue a ser equivalente al del efectivo. Esto último, permitirá una operación comercial más ágil y segura para comercios y tarjetahabientes, fomentando el desuso del efectivo y cajeros automáticos de manera de poder contribuir a la prevención de potenciales casos de delito.

Para el año 2019 Compraquí espera enrolar unos 40 mil establecimientos comerciales, los que podrán comenzar a aceptar pagos con tarjetas por medio de lectores de tarjetas móviles (mPOS).



BANCO MARQUÉS DE ÓVANDO

DIAS MES AÑO
4 12 18

AHORRO FONDO SOLIDEZ LEASING

NÚMERO DE CUENTA
2560672437

NOMBRE DEL TITULAR DE LA CUENTA
Piero

IDENTIFICADO POR
Piero

TELÉFONO FAMILIAR Y CELULAR

COMPROBANTE DE DEPOSITO AHORRO

MARCAR SOLO UNA CABELLA POR COMPROBANTE

EFECTIVO

DOCUMENTOS BANCO MARQUES DE OVANDO

DOCUMENTOS OTROS BANCOS MISMA PLAZA

DOCUMENTOS OTROS BANCOS OTRAS PLAZAS

BANCO	PLAZA	CURSO	MONTO	DETALLE EFECTIVO
		3%		20.000
				10.000
				5.000
			2.000	2.000
			1.000	1.000
			500	500
			100	100
			50	50
			10	10
			5	5
			1	1
CANTIDAD DE DOCUMENTOS			TOTAL \$	2.000



5. Promover una cultura de ahorro nacional



5.1 Enfoque de gestión

Tema material: Promover una cultura de ahorro nacional	
Justificación de relevancia	En BancoEstado entendemos que el ahorro es una condición fundamental para la construcción de futuro de las familias, así como para el funcionamiento de la economía nacional. Por este motivo, uno de nuestros principales propósitos es relevar y mantener nuestro liderazgo como el banco del ahorro de todos los chilenos, promoviendo que este importante valor sea parte de nuestra cultura como país y una herramienta que facilita el cumplimiento de sus sueños.
Cobertura	El impacto se genera en todas las familias que residen en Chile, desde las primeras generaciones hasta las más jóvenes, a quienes invitamos a ser parte del mundo del ahorro mediante diversos productos, servicios y actividades de educación financiera, que contribuirán al cumplimiento de sus sueños en el mediano y largo plazo.
Gestión asociada	<p>Contamos con una serie de herramientas que facilitan el ahorro de las personas y familias, en distintos niveles y para distintos momentos de la vida. En particular, destacamos nuestras :</p> <ul style="list-style-type: none"> · Cuentas de ahorro · Cuentas de ahorro Previsional · Voluntario (APV) · Cuentas de ahorro para la vivienda · Depósito a plazo · Fondos Mutuos <p>Complementamos lo anterior con nuestra línea de trabajo en educación financiera para promover el ahorro, conformada por un conjunto de programas e iniciativas presenciales y digitales, como los programas "Usa bien tu Plata" y "En Fácil y en Chileno", y nuestra campaña nacional en redes sociales para fomentar el ahorro, <i>Ahorrar es un Valor</i>.</p>
Evaluación	<p>Principales cifras al cierre de 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuentas de Ahorro, aperturas: 852.470 • Cuentas de Ahorro, total: 9,3 millones • Cuentas de APV: 153.857 • Atendemos al 42% de los clientes con préstamos de vivienda del sistema bancario. • Programa Usa bien tu Plata: 259 colegios y más de 9 mil estudiantes beneficiados. • Programa En Fácil y en Chileno: 1.559.565 visitas desde 2014. Durante 2018 registramos 197.310 visitas a la página web y 86.212 accesos desde nuestra página en Facebook. • Campaña Ahorrar es un Valor en Facebook: 2.694.873 alcance; 9.470 me gusta y 3.984 comentarios.

5.2 Ahorro como motor de desarrollo



BancoEstado se encuentra en la memoria de los chilenos como el banco del ahorro, dotando de un valor único a esta crucial herramienta

que sirve para cumplir nuestras metas en las distintas etapas de la vida. Hoy, como uno de nuestros lineamientos estratégicos, queremos resaltar este rol y potenciar su relevancia no sólo en los ciclos de vida de las personas, desde los primeros años de infancia hasta la adultez, sino también en el desarrollo económico del país.

Para avanzar en esta dirección es prioritario promover una cultura de ahorro en el país, dando a conocer a todas las personas, especialmente los más jóvenes, sobre la importancia de generar reservas para el futuro desde una temprana edad. En este marco, lanzamos en 2018 nuestra campaña Ahorrar es un Valor, en nuestras redes sociales, con foco en los jóvenes, que mediante el #ahorraresunvalor logró 9.470 me gusta en publicaciones, 3.984 comentarios, y un alcance total de 2.694.873 en Facebook.

Realizamos concursos en línea y un Facebook Live el 31 de octubre, Día del Ahorro, que registró más de 22 mil interacciones (compartidos, reacciones y comentarios) y 361 usuarios conectados simultáneamente siguiendo nuestra transmisión durante 2 horas. Además, el hashtag #ahorraresunvalor registró una marca de 2.748 menciones, mientras que #mesdelahorro un total de 756.

Redes sociales 2018 Hito Campaña ahorro #Ahorraresunvalor

Facebook Live

2.796

Comentarios



95,3%

Comentarios positivos

2.011

Historias recibidas



4,4%

Comentarios neutros

147.779

Alcance



1,9%

Comentarios negativos

Concursos

+200

Historias recibidas

80

Historias premiadas

Hashtag

2.748

Uso Hashtag #Ahorraresunvalor

80

Uso Hashtag #Mesdelahorro

Facebook

3.984

Comentarios en publicaciones

9.470

Me gusta en publicaciones

505

Veces compartidas las publicaciones

2.694.873

Alcance que tuvieron las publicaciones y acciones de ahorro

31 de octubre Facebook Live registró +22.000 interacciones (compartidos, reacciones y comentarios)

+361 usuarios conectados simultáneamente siguiendo transmisión por 2 horas!



+43.300 impresiones

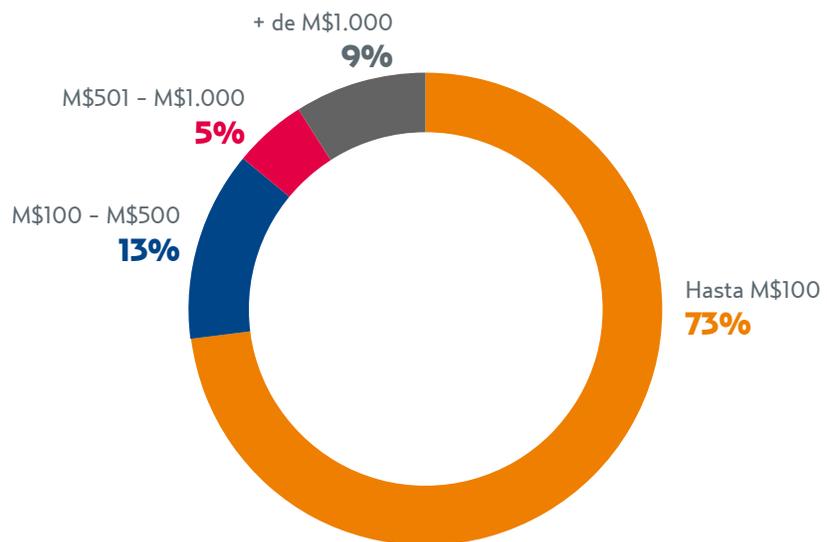
+1.080 like

En el desarrollo de esta campaña, incorporamos la innovación de abrir cuentas de ahorro a través de nuestra Banca Digital, alcanzando 65 mil aperturas de cuenta en 2018 desde la existencia de nuestra app. Adicionalmente, establecimos que octubre sería el "mes del ahorro", logrando una venta histórica de 80 mil cuentas de ahorro sólo en ese mes.

A nivel más global, al cierre de 2018 registramos un aumento de 852 mil cuentas de ahorro, superando nuestra meta comercial y sumando más de 9,3 millones de clientes con cuentas de ahorro vigente, con un 89% de participación en los depósitos en cuentas de ahorro del sistema, reafirmando nuestro liderazgo y posición privilegiada para influir positivamente en el flujo económico nacional.

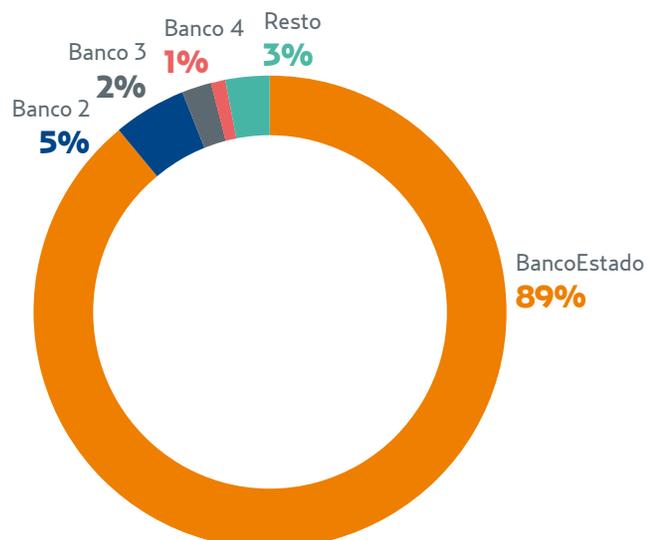
73% de los clientes con cuentas de ahorro de BancoEstado tienen saldos de hasta \$ 100 mil. BancoEstado continúa siendo líder indiscutido en Cuentas de Ahorro para las personas.

Participación por tramos de saldos de clientes con Ctas. de Ahorro de BancoEstado (% , dic-18)



* Clientes con Ctas. de Ahorro vigentes: 9,3 millones
Fuente: BancoEstado

Participación en Saldos de Cuentas de Ahorro por banco* (% , dic-18)



* Total de ahorro a plazo: MMM\$ 4.973
Fuente: SBIF

Por otra parte, pensando en las etapas más avanzadas de la vida, nos hemos fijado el objetivo de contribuir a la mejora de las pensiones de todos los chilenos, en un contexto país donde el debate sobre el sistema de pensiones apunta a la necesidad de un cambio profundo, que se ajuste a las expectativas actuales de calidad de vida de los ciudadanos. En BancoEstado queremos aportar a fortalecer el sistema mediante soluciones oportunas que permitan a nuestros clientes y sus familias contar con mejores condiciones de jubilación.

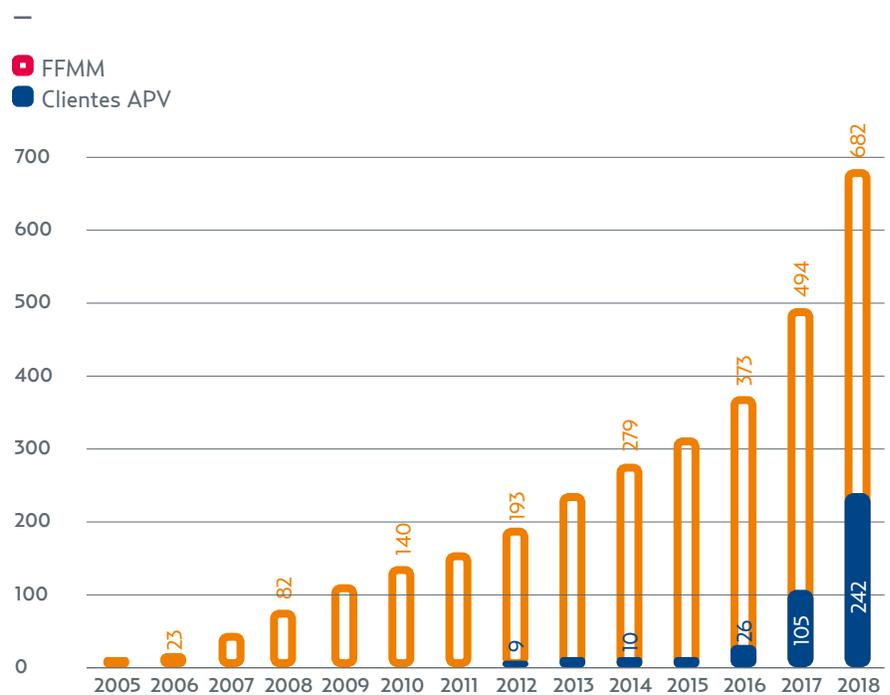
En este sentido, nuestro producto Ahorro Previsional Voluntario (APV) se consolidó como un producto estratégico en la oferta de valor del banco, incorporando 154 mil nuevos clientes que han confiado en nuestros fondos para administrar su ahorro previsional complementario. Con esta cifra no sólo logramos superar los objetivos que nos habíamos establecido, sino también acumular un total de 242.464 cuentas al 31 de diciembre de 2018.

Hacia el futuro, tenemos el desafío de seguir profundizando en este ámbito, a través de incorporar más personas a nuestro sistema APV y aumentar los montos de ahorro, así como también, por medio del impulso del APV colectivo y grupal en las empresas, a través de convenios especiales. A continuación, presentamos un cuadro resumen con nuestros principales resultados comerciales tanto en ahorro, como en APV:

Avances y cumplimiento de metas comerciales 2018

Venta segmento	Avance 2018
Personas	
Ahorro (Unid)	852.470
APV (Unid)	153.857

BancoEstado: Clientes de Fondos Mutuos y APV (miles)



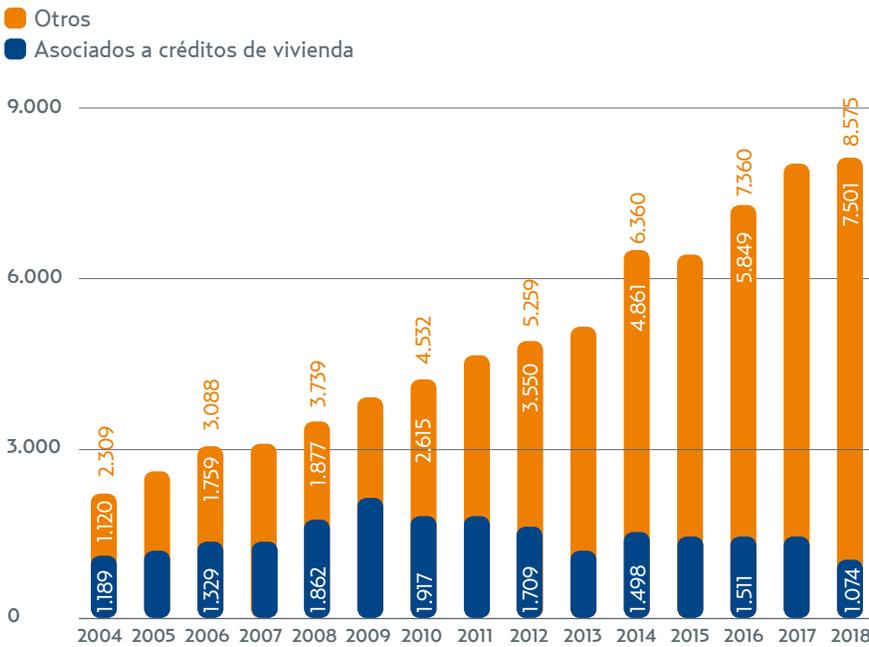
Fuente: BancoEstado

26% de los clientes de Fondos Mutuos, son de BancoEstado, llegando a más de 682 mil.

53% de los clientes de APV, son de BancoEstado, llegando a más de 242 mil, los cuales ahorran desde \$10 mil mensuales, para mejorar sus jubilaciones.



Seguros Vigentes (miles)



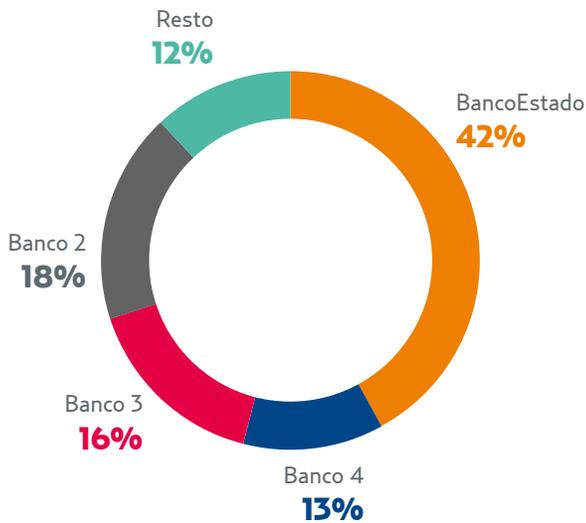
Fuente: BancoEstado

Fuerte expansión de los seguros: la filial de seguros del banco tiene más de 8,5 millones de pólizas de seguros vigentes que cubren diversos riesgos de más de cuatro millones de clientes, entre personas y empresas.

Consideramos que otra vía relevante de pensar el ahorro para el futuro es la compra de bienes inmuebles de larga duración, que permiten asegurar una vivienda a las personas y sus familias. En este ámbito, nuestro banco también se posiciona en los niveles más altos, por cuanto 42% de los clientes con deuda de vivienda son de BancoEstado, mientras que representamos un quinto del total de créditos de vivienda del sistema para segmentos de ingresos bajos y medios.

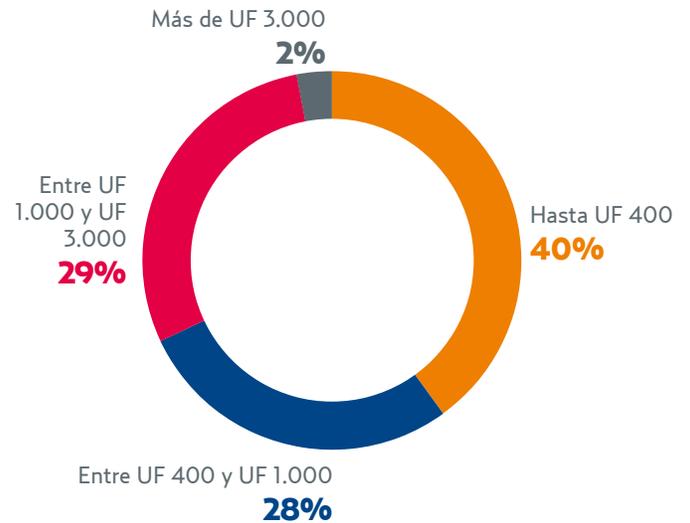


Participación en número de clientes con Créditos de vivienda*
(%, dic-18)



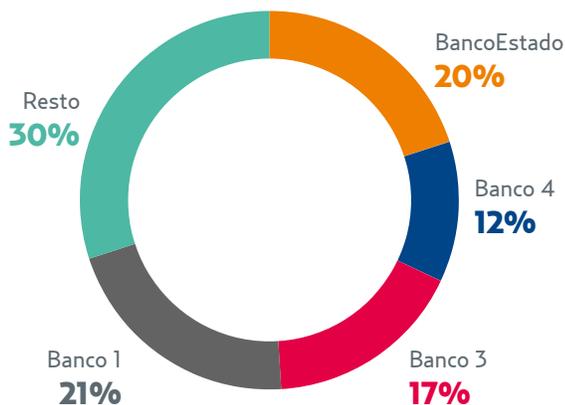
* Total de clientes del sistema: 1.076.189
Fuente: SBIF

Clientes de BancoEstado con créditos de vivienda por tramo de deuda
(%, dic-18)



Fuente: BancoEstado

Participación en saldos de colocaciones de vivienda*
(%, dic-18)



* Total de préstamos de vivienda por MMM\$ 48.039
Fuente: SBIF

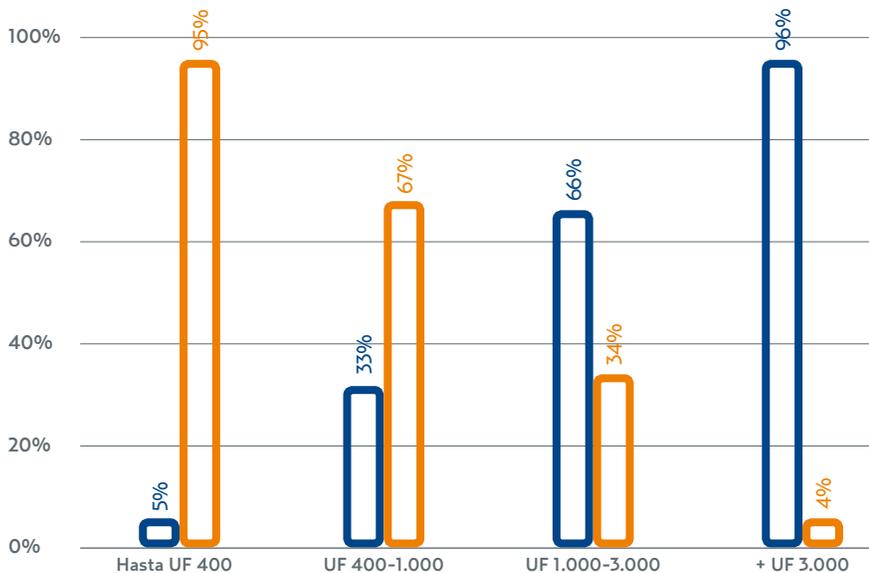
BancoEstado es líder en créditos de vivienda en el país para segmentos de ingresos bajos y medios.

El banco atiende al 42% de los clientes de préstamos de vivienda del sistema bancario.



Participación en créditos de vivienda por tramo de deuda vigente (% , dic-18)

- BancoEstado
- Resto



Fuente: SBIF, BancoEstado

El 69% de los clientes de vivienda de BancoEstado tiene deudas hipotecarias de hasta U.F. 1.000.

BancoEstado es líder en créditos vigentes para vivienda de hasta U.F. 1.000, con un 73% de participación de mercado.

5.3 Educación financiera para promover el ahorro



En 2018, participaron más de 830 mil personas, en diferentes iniciativas, modalidades y plataformas de educación financiera, como charlas presenciales, cursos web, juegos interactivos digitales, material en línea, ferias y visitas en terreno. En específico, participaron más de 130 mil personas en las actividades presenciales y más de 700 mil personas a través de las plataformas digitales.

En nuestra institución tenemos el fuerte compromiso de brindar educación financiera integral a nuestros clientes, para que puedan hacer un correcto uso de su presupuesto y sacar el máximo provecho a sus productos bancarios, por medio de decisiones basadas en información de óptima calidad.

El ahorro, la administración de presupuestos, el endeudamiento responsable, los derechos del consumidor y el uso conveniente de los productos financieros, son las temáticas centrales de nuestras iniciativas de educación financiera, pues las concebimos como herramientas vitales para el bienestar económico de las personas y constituye una herramienta de capital cultural fundamental para reducir las brechas sociales y empoderar a los sectores socioeconómicos más vulnerables.

Nuestra aspiración es que todo habitante de Chile, entienda los conceptos más importantes de los servicios financieros y cuando requiera contratar un producto evalúe si es realmente necesario hacerlo, tenga previo conocimiento de los riesgos que puede enfrentar y que una vez tomada la decisión de contratar dicho producto, sepa dónde buscar las diferentes alternativas, pueda comprender lo que le van a ofrecer las empresas financieras, evalúe, compare y elija la mejor opción de manera informada.

Entre las iniciativas presenciales de educación financiera destacan: el programa "Usa bien tu plata", dirigido a estudiantes de enseñanza media de todo el país y con un importante despliegue de charlas, participación en ferias y visitas a terreno, en colaboración con instituciones del Estado. Por su parte, las plataformas digitales "En fácil y en Chileno" y "CreceMujer" constituyen importantes herramientas para entregar contenidos de educación financiera de forma ágil y sencilla tanto a personas como a microemprendedores, respectivamente.

A continuación, presentamos los principales avances de cada uno de ellos.

5.3.1 Programa "Usa Bien tu Plata"

El programa "Usa bien tu Plata" tiene por objetivo contribuir a disminuir la brecha en la educación y preparar a los alumnos, para su presente y futuro financiero, mediante la entrega de herramientas para mejorar la administración de su dinero y sus recursos financieros.

Esta iniciativa se originó con formato de talleres para alumnos de colegios municipales y particulares subvencionados. A contar del 2018 incorporó ferias educativas para reforzar conocimientos a través de juegos didácticos, con contenidos relacionados a ahorro, inversión, liquidez, riesgo, presupuesto, inversión e inflación.

Durante el año 2018 realizamos talleres de educación financiera a alrededor de 9 mil jóvenes pertenecientes a 259 colegios vulnerables de primeros medios desde Arica a Punta Arenas. Adicionalmente, llevamos a cabo 10 ferias educativas en distintas comunas, llegando a 3 mil alumnos.

A continuación presentamos el detalle por región de los 259 colegios que participaron en 2018:

12 Región de Arica y Parinacota	12 Región de Tarapacá	13 Región de Antofagasta	3 Región de Atacama
26 Región de Coquimbo	26 Región de Valparaíso	28 Región Metropolitana	31 Región del Libertador General Bernardo O'Higgins
26 Región del Maule	1 Región de Ñuble	16 Región del Biobío	24 Región de La Araucanía
9 Región de Los Ríos	23 Región de Los Lagos	4 Región de Aysén	5 Región de Magallanes y Antártica Chilena

Resultados 2018

Total de alumnos participantes en charlas presenciales: **8.718**

Total de participantes en ferias educativas: **3.500**

Total de profesores participantes: **500**

El programa "Usa Bien tu Plata" surgió en 2015 gracias a una alianza con la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile y la consultora Open Green Road (OGR) y a la fecha, los talleres han abordado a más de 850 colegios y más de 28.000 alumnos a lo largo de todo Chile. En 2015 y bajo el formato de piloto, se implementó en 75 establecimientos de las regiones Metropolitana, O'Higgins y Valparaíso. Luego en 2016 se alcanzaron 200 colegios y se incorporaron las regiones de Coquimbo, Maule y Biobío, además de la isla de Chiloé, en la Región de Los Lagos. Luego el 2017 y 2018 se alcanzó la cobertura nacional.

Nuestra cobertura histórica del programa registra un incremento sostenido a través de los años:

Año	Total de colegios	Total de estudiantes
2015	75	1.840
2016	200	7.145
2017	281	8.810
2018	259	12.218 ⁶

⁶ El total correspondiente al año 2018 incluye los talleres realizados en colegios y las ferias educativas.



5.3.2 Programa "En fácil y en chileno"

La plataforma www.enfacilyenchileno.cl de BancoEstado es un sitio web que, a través de un lenguaje ágil, cercano y utilizando los lineamientos OCDE, aborda los tópicos de organización de un presupuesto familiar, cómo incorporar el hábito del ahorro y evitar el sobreendeudamiento, entre otros. Tiene por objetivo informar a nuestros usuarios sobre las mejores maneras de administrar su dinero y mejorar su calidad de vida.

Los contenidos de educación financiera se despliegan a través de 25 videos tutoriales en español con subtítulos y lengua de señas, además de ser traducidos al mapudungún y creolé. Contiene adicionalmente un simulador de presupuesto personal y un juego.

Esta plataforma, disponible desde el año 2014, ya cuenta con más de 1.559.565 visitas y sus videos también disponibles en su canal YouTube registran un histórico de 3.703.999 vistas. En tanto, durante 2018 registramos 197.310 visitas a la página web y 86.212 accesos desde nuestra página en Facebook.

Total de seguidores En Fácil y en Chileno (a diciembre 2018)



81.321



28.310



5.3.3 CreceMujer

El Programa "CreceMujer" de BancoEstado, que tiene como objetivo promover y facilitar el acceso a los servicios financieros y no financieros a las emprendedoras, entrega desde su plataforma los contenidos de educación financiera más relevantes para quienes se encuentran en distintas etapas de madurez con su emprendimiento, o incluso quienes en cualquier momento de su vida planean iniciarlo.

Los contenidos se despliegan a través de artículos en texto, construidos en consulta previa a expertos internos del banco, además de videos instruccionales tipo tutoriales o infografías que abordan distintas temáticas de interés para las mujeres emprendedoras.

Este programa, que se inició el año 2015 en conjunto con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, **durante 2018 tuvo más de 700 mil visitas a sus contenidos de educación financiera.**



Para más información, revisar la sección 6.3.1 de la presente Memoria y www.crecemujer.cl



5.3.4 Otros programas de educación financiera



Nuestro banco trabaja en alianzas público y privadas buscando que

la mayor cantidad de personas pueda adquirir conocimientos para tomar decisiones financieras informadas. A continuación presentamos las más destacadas.

Participamos en tres **encuentros nacionales coordinados por la Organización Internacional para las Migraciones ONU**, organización intergubernamental que se ocupa de la problemática de las migraciones. En estas charlas, realizadas en Santiago, Talca y Antofagasta, se capacitó en educación financiera a más de 550 personas inmigrantes.

Otro hito importante, fue el trabajo colaborativo con el Ministerio de la Secretaría General de Gobierno, a través del proyecto **INFOBUS de la División de Organizaciones Sociales**, cuyo objetivo es informar a la comunidad respecto a los beneficios, planes y programas gubernamentales, a través de una oficina móvil que acerca las políticas públicas a la ciudadanía. Nuestro banco, participó entregando educación financiera a alrededor de 1.600 personas en las plazas ciudadanas de Concepción, Lota, Viña del Mar, San Felipe, Los Andes, Limache, Quillota, La Calera, Hijuelas, Valparaíso. Además, en el contexto del mismo programa realizamos 200 charlas de Educación Financiera a dirigentes sindicales de las ciudades de Lota y Talcahuano.

Tuvimos presencia con un stand de asesoría financiera, en la primera expo migrantes realizada en la Gobernación de San Bernardo, donde concurrieron aproximadamente 1.000 inmigrantes, principalmente haitianos, motivo por el cual, además desarrollamos la primera charla de Educación Financiera con traducción simultánea al creolé.



Educación Financiera y Ahorro: Premio BancoEstado a la Calidad Periodística

Durante 2018, nuestra institución realizó la premiación de la octava versión del Premio BancoEstado a la Calidad Periodística, iniciativa que busca reconocer a periodistas que cubren el sector económico y que destacan por el aporte de su trabajo en materias de inclusión y educación financiera. Hemos entregado este premio desde 2008, destacando a un total de 42 periodistas de diversos medios de comunicación.

En su octava versión, recibimos un total de 192 trabajos. En la categoría Región Metropolitana, distinguimos a la periodista **Daniela Paleo**, del diario El Mercurio, por su nota "*La fórmula de los expertos para que los adolescentes superen el analfabetismo financiero*". En la categoría Regiones, en tanto, reconocimos a **Javier Martínez**, del diario El Sur de Concepción, por su artículo "*Aunque sea difícil, hay que generar el hábito de ahorrar*".

El segundo lugar de la categoría Región Metropolitana, lo obtuvo el periodista Francisco Franulic, de Canal 13, quien postuló a la octava versión del premio con cuatro trabajos, destacándose el titulado "*No me alcanza la plata hasta fin de mes*". Igualmente, la periodista Camila Infanta, de Medios Regionales de El Mercurio, que presentó cinco artículos al jurado, destacó en la categoría Regiones por su trabajo "*Sepa cómo aprovechar la baja de tasas y renegociar sus deudas*".

El premio que obtuvieron los dos ganadores consistió en un viaje profesional de siete días, organizado en conjunto con la Embajada de Estados Unidos, a Washington y Nueva York. En esas ciudades, los periodistas cumplieron con una agenda que contempló reuniones con medios de comunicación, organismos gubernamentales e internacionales y entidades relacionadas con el ámbito financiero. Además, visitaron la sucursal de BancoEstado en la ciudad de Nueva York.

El Premio BancoEstado a la Calidad Periodística distingue los mejores trabajos periodísticos enfocados en inclusión financiera y temas afines que impacten en la vida cotidiana de las personas, con el propósito de reconocer a los profesionales de los medios de comunicación por su calidad periodística y su aporte a la comunidad, en su rol de informar y analizar el comportamiento de la economía.



**6.
Impulsar el
desarrollo apoyando
a las empresas de
menor tamaño**

—



6.1 Enfoque de gestión

Tema material: Impulsar el desarrollo apoyando a las empresas de menor tamaño	
Justificación de relevancia	Como engranaje esencial de nuestra economía, las Empresas de Menor Tamaño (EMT) forman parte importante de nuestra estrategia para apoyar el desarrollo del país. En BancoEstado focalizamos este propósito a través de un trabajo directo con las pequeñas y microempresas a lo largo del territorio nacional, procurando ampliar nuestra cobertura y promover una cultura del emprendimiento.
Cobertura	El impacto se sitúa en nuestros clientes empresas del segmento Empresas de Menor Tamaño, que abarca micro, pequeñas y medianas empresas. Es de especial interés para nosotros entregar oportunidades de financiamiento, asesoría y desarrollo para los emprendimientos de pequeñas y microempresas –incluyendo, particularmente, aquellos liderados por mujeres– ubicados en todos los puntos de Chile, sin importar la distancia ni situación de aislamiento geográfico.
Gestión asociada	Nuestra gestión contempla el trabajo con nuestros clientes de micro, pequeñas y medianas empresas, donde destacamos: <ul style="list-style-type: none"> • Avances de nuestra filial BancoEstado Microempresas (BEME), que dedica su quehacer al progreso y crecimiento de las y los microempresarios del país, mediante estrategias de apoyo en los más diversos rubros e industrias del país. • Premio al Emprendedor 2018, que tiene por objeto distinguir a micro y pequeños empresarios y empresarias del país. • Iniciativas de conexión entre nuestros microempresarios, la innovación y tecnología. • Programas e iniciativas de apoyo al emprendimiento femenino. • Apoyo a proyectos de reconversión a energías renovables.
Evaluación	Principales cifras al cierre de 2018: <ul style="list-style-type: none"> • Clientes microempresas: 635 mil • Clientes microempresas con financiamiento: 244 mil • Clientes pequeñas empresas: 59 mil • Clientes medianas empresas: 6 mil • Programa Emprende + Empresas: Participación de Start Ups. • Programa CreceMujer, emprendedoras beneficiarias: 611 mil • Comunidad virtual CreceMujer: + 1,5 millones de visitas. • Participantes mujeres Micro y Pequeñas Empresas: 254 mil

6.2 Gestión de clientes empresas e instituciones

En BancoEstado queremos aportar al rol que cumplen las Empresas de Menor Tamaño (EMT) en nuestro país, que impactan directamente en el dinamismo de la economía, el empleo, la innovación y, en definitiva, brindan oportunidades para que las personas puedan mejorar su calidad de vida. Por esta razón, hemos definido como un pilar estratégico de nuestro trabajo en los próximos años el apoyo a las EMT para impulsar el desarrollo económico, a través de potenciar las acciones dirigidas a Pequeñas y Microempresas, aumentar la cobertura territorial de nuestros servicios y fortalecer la cultura del emprendimiento en el país.

Contamos con más de 700 mil empresas de menor tamaño entre nuestros clientes al cierre de 2018.

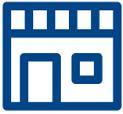
635 mil clientes microempresas activos
 59 mil clientes pequeña empresa vigentes
 6 mil clientes mediana empresa
 +1.000 clientes grande y mega empresa
 +800 clientes en banca institucional

6.2.1 Microempresas



Nuestra filial BancoEstado Microempresas (BEME) cumplió 22 años respaldando exitosamente el desarrollo de las y los microempresarios del país, contribuyendo a su progreso y crecimiento mediante distintas líneas de trabajo que brindan asesoría, productos y servicios financieros especializados, como créditos y financiamiento, cuentas, tarjetas, seguros, ahorro y herramientas de fomento para los distintos rubros de nuestros clientes.

Rubros de negocio que apoya BEME



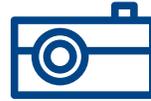
Comercio



Transporte



Agrícola



Turismo



Oficios,
Manufactura
y servicios

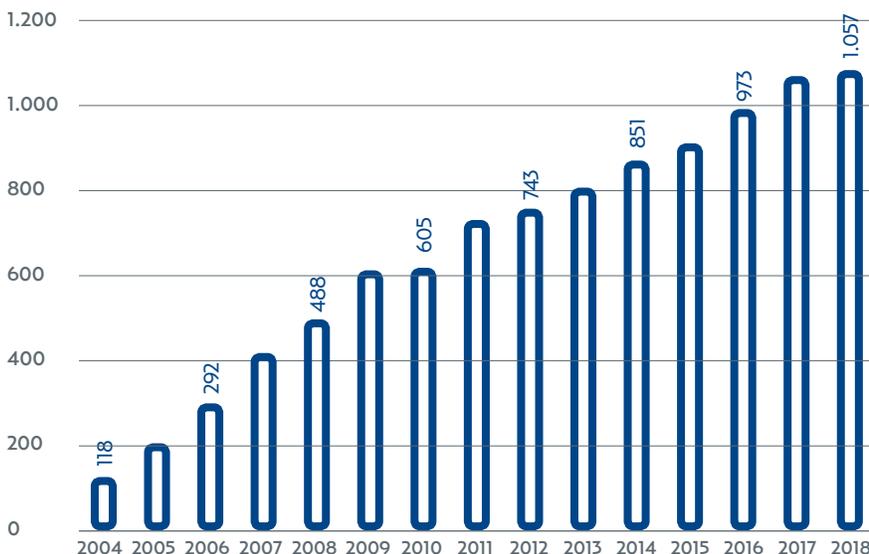


Pesca

En cuanto a nuestro equipo y nuestra red de atención, se conforma por 1.248 trabajadores a diciembre de 2018, 277 plataformas de atención especializada en todo Chile, en base a un modelo de atención personalizado y orientado a nuestros clientes, sin importar lo apartado de sus lugares de residencia.

En total, registramos un total de 635 mil clientes microempresarios al cierre de 2018, de quienes cerca de 244 mil tienen algún tipo de financiamiento con el banco. Esto equivale a un crecimiento de 7% con respecto al año 2017. Cabe destacar, además, que un 37% de nuestros clientes microempresarios son mujeres.

Colocaciones Microempresa (MMM\$ a dic-18)



Fuente: BancoEstado

BancoEstado ha dado un importante respaldo a las microempresas en los últimos 10 años, más que duplicando sus colocaciones, las que alcanzaron a MMM\$ 1.057 a diciembre de 2018.

6.2.2 Pequeñas empresas

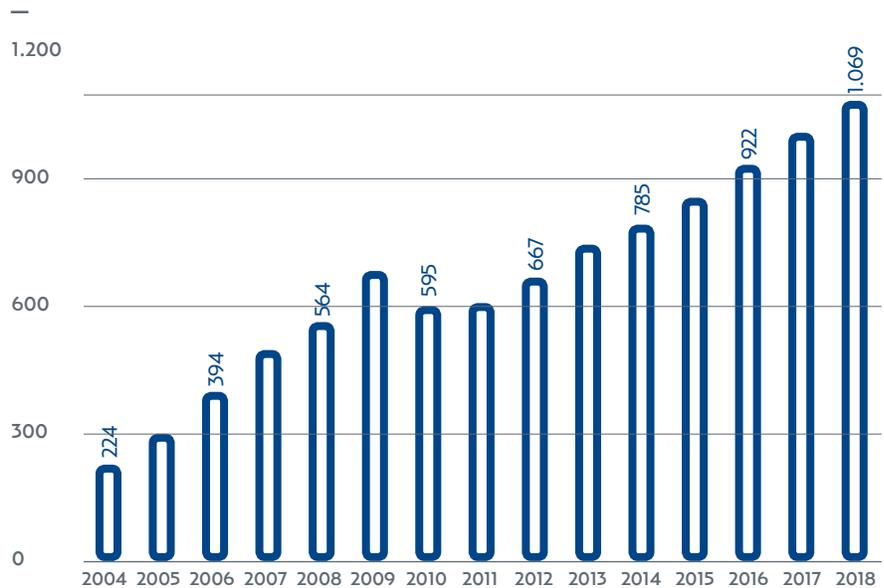


Nuestro segmento Pequeñas Empresas alcanzó un total de 59 mil clientes en 2018, equivalente a un aumento de 21% respecto del año anterior.

Entre ellas, un 56% recibió algún tipo de financiamiento por parte del banco. La red de atención para nuestros clientes en este segmento creció en 4 puntos de atención, sumando un total de 112 a la fecha.

Por otra parte, continuamos con nuestra plataforma web Empresarios en Red, con el propósito de aportar a la integración digital de nuestros clientes Pequeñas Empresas. Esta herramienta ofrece una oportunidad de intercambio donde los pequeños empresarios pueden compartir experiencias y conocimientos, que pueden llevar a concretar y/o proyectar acuerdos de negocios, acompañada de la información más actualizada para tomar decisiones de mercado.

Colocaciones Pequeñas Empresas (MMM\$ a dic-18)



Fuente: BancoEstado

En la última década BancoEstado ha apoyado permanentemente a las empresas pequeñas y medianas, más que duplicando sus colocaciones en estos segmentos.

BancoEstado entregó el Premio al Emprendedor 2018

El Premio al Emprendedor tiene por objeto distinguir a un grupo de micro y pequeños empresarios y empresarias del país, clientes y no clientes, que destacan por sus historias de esfuerzo, emprendimiento y superación. En 2018 se celebró la XIV versión del reconocimiento, llevado a cabo en conjunto por nuestra filial BancoEstado Microempresas y el Ministerio de Hacienda, transformándose en el premio más antiguo en su tipo en el país. Durante estos años el premio ha recibido más de 730 mil postulaciones, con 444 emprendedores premiados, en un proceso involucra diferentes etapas.

El Premio al Emprendedor se ha adaptado a los cambios en el emprendimiento y en la sociedad. Desde 2012 cada categoría tiene un ganador hombre y otra mujer. Además, desde 2013 se agregaron los premios regionales, que permiten incrementar la cobertura del certamen a nivel nacional.

En esta trayectoria hemos recibido más de 730 mil postulaciones y galardonado a 444 emprendedores a nivel nacional y regional, en distintas categorías, como servicios y comercio, transporte, agricultura e innovación. Entre los premios entregados, suman 118 vehículos de trabajo y más de \$325 millones de pesos en premios.

En la versión 2018, gracias a una alianza establecida con CIDEF se entregó un vehículo de trabajo a 8 ganadores a nivel nacional, \$6 millones a dos ganadores en la categoría Emprendimiento Innovador y \$1,5 millones a 8 emprendedores en nuestras diversas categorías según rubro de negocios: agrícola, pesca y turismo, comercio y servicios, transporte y pequeñas empresas. A nivel regional, en tanto, fueron 30 los ganadores de un millón de pesos en las categorías micro y pequeñas empresas.

En total, se reconocieron a 48 micro y pequeñas empresas destacadas, de un total de 24 mil postulaciones recibidas en 2018.

Estos emprendedores y emprendedoras nos hablan de la intuición, de la valentía para emprender. Nos invitan a mirar nuestro entorno y buscar en él las alternativas. Nos muestran el valor de la reinención, de sobreponerse a las dificultades y obstáculos que se presentan. De ponerse de pie nuevamente ante al fracaso. Todas y todos son un gran ejemplo para Chile.



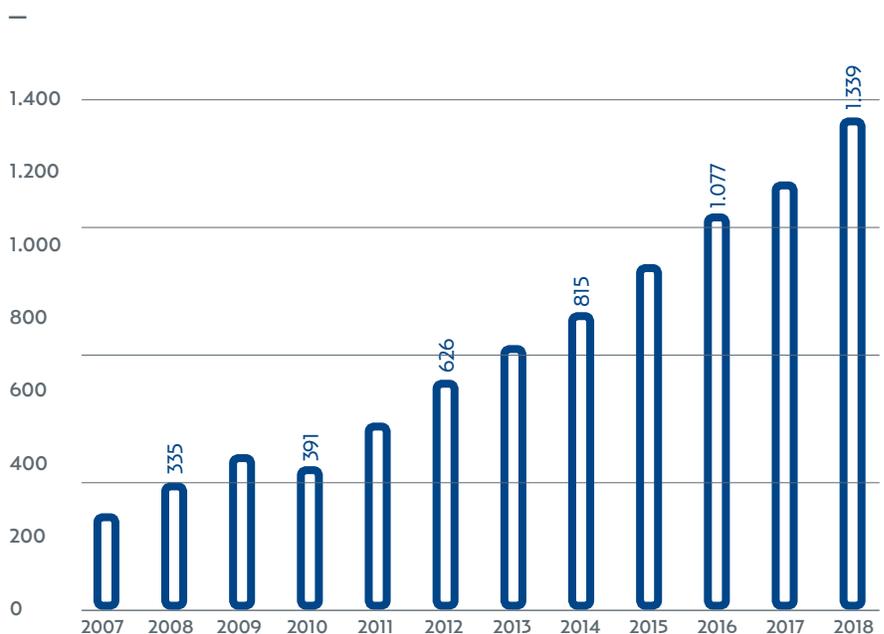
6.2.3 Mediana Empresa



Nuestros resultados para el segmento medianas empresas muestran un crecimiento progresivo en el financiamiento entregado

los últimos años, el cual al cierre de 2018 alcanzó un total de 1.339 miles de millones de pesos a diciembre de 2018.

Colocaciones Mediana Empresa (MMM\$ a dic-18)



Fuente: BancoEstado

Integración Comercial para Micro y Pequeñas Empresas BancoEstado

- Integración Pequeña y Coordinación BEME
- Mejoras y rediseño Plataforma Micro y Pequeña Empresa
- Convenios
- Encadenamiento hipotecario
- Nuevos desafíos 2019: Nueva Segmentación e Integración EMT.

Programa Emprende + Empresas: conexión entre nuestros emprendedores y Start Ups

El programa Emprende + Empresas fue creado en 2017 y busca potenciar el trabajo colaborativo generado entre startups o emprendedores tecnológicos y nuestros emprendedores tradicionales, para crear un círculo virtuoso de conocimientos y escalamiento de negocios.



Fintech y Startups

Nuestro compromiso con el emprendimiento se traduce también en aportar soluciones innovadoras que faciliten a las empresas de menor tamaño el acceso a aquellas tecnologías que hacen más eficientes y productivos sus negocios.

Así, en esta línea de trabajo nuestro banco ha implementado las siguientes iniciativas o herramientas digitales, que se encuentran disponibles a través del Programa Empresarios en Red o por medio del Kit Digital de Pequeña Empresa.

- **Zoco:** plataforma que permite establecer una tienda virtual a través de la plataforma MercadoLibre, agilizando la promoción de productos. Desde el año 2018 forma parte de los beneficios dentro del kit digital de pequeña empresa con 2 meses gratuitos para clientes BancoEstado.
- **Shipit:** plataforma que soluciona y optimiza el proceso de despacho de productos. El año 2018 estuvo disponible en el kit de pequeña con descuento en su servicio para clientes BancoEstado.
- **Destácame:** plataforma que busca premiar a buenos pagadores, reflejado en su buen comportamiento, basándose en la responsabilidad en el pago de sus cuentas de luz, agua, celular, entre otras. Se realiza contrato con BancoEstado en 2018 con beneficio de descuento a clientes BancoEstado en kit digital pequeña empresa. Se concretan 49 créditos a clientes nuevos de microempresa siendo un total de \$97 millones.
- **Instacrops:** empresa que cuenta con dispositivos que se instalan en los prados agrícolas y que envían información a través de una aplicación móvil, la cual utiliza inteligencia artificial para realizar predicciones en los predios.
- **Organízame:** plataforma de gestión de flujos de caja para pequeñas empresas.
- **Vessi:** plataforma de gestión contable que facilita la emisión de facturas.
- **Contable:** contabilidad de negocio que automatiza y ordena las finanzas de la empresa disponible a través de WhatsApp.
- **Listoco:** Aplicación móvil que busca proporcionar a profesionales y microempresarios la oportunidad de captar clientes. Se realiza contrato por servicio de recaudación (botón de pago y CajaVecina), además se genera un nuevo modelo de negocio de recaudación por cada usuario derivado de nuestra campaña y que se hace miembro de Listoco.

El apoyo a Fintech y Startup se da en dos dimensiones:

- 1) Cuenta emprendedor y línea de financiamiento
- 2) Incorporarlos como parte de la oferta de valor no financiera del banco
- 3) Conexión a través del banco con organismos públicos y privados para apoyar su escalabilidad.

Otras Startups con las que trabajamos en 2018

Climo: servicio de climatización eficiente, ecológica que mejora la calidad de vida. Todo controlado desde el celular y con planes más convenientes y económicos que los del mercado. Se firmó contrato con BancoEstado en el mes de diciembre de 2018 y en 2019 se concretan ventas en el mes de enero. El beneficio es un descuento de un 20% de su servicio a clientes BancoEstado.

Pasaje Bus: web que compara y vende pasajes de bus para todo Chile y el extranjero, logrando rebajas de hasta un 50% en ciertos periodos del año. Tiene contrato vigente con BancoEstado con un descuento adicional de un 10% en la compra de pasajes para clientes. Se ha realizado un total de \$2.357.177 en ventas (desde su inicio de convenio al 06 de enero) con un total de 206 pasajes vendidos.

Ubank: plataforma que permite a personas ahorrar de manera entretenida y personalizada. Se realiza piloto con funcionarios clientes BancoEstado y está en fase de incorporación a régimen con clientes. Los resultados del piloto fueron exitosos, un total de 18 \$M ahorrados, 192 usuarios activos, \$96.044 promedio de ahorro y 99.9% de disponibilidad de la aplicación.

Resultados 2018 Kit digital pequeña empresa:

1.116

Solicitudes realizadas

369

Concretadas

33%

De efectividad

\$37 millones

es el valor entregado a clientes dados estos convenios

6.3 Programas de apoyo al emprendimiento



Es de gran relevancia para nosotros entregar un efectivo apoyo a la fuerza emprendedora del país, en virtud de su influencia en el

desarrollo económico, con especial énfasis en la participación laboral femenina. Así, durante 2018 hemos dado continuidad a nuestros programas de apoyo a la mujer, junto con otras iniciativas y alianzas que contribuyen a potenciar una cultura del emprendimiento en el país.

6.3.1 Crece Mujer



El Programa CreceMujer es parte angular de nuestra acción para promover y facilitar el acceso a servicios financieros y no financieros para micro y pequeñas empresarias de todo el país, contribuyendo desde 2015 al crecimiento de sus negocios y a su empoderamiento económico.

La iniciativa ofrece una amplia gama de oportunidades de desarrollo, capacitación y educación financiera, que llevamos a cabo mediante alianzas con instituciones como el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, Mujeres del Pacífico, Comunidad Mujer, ONU Mujeres y Mujeres Emprendedoras, entre otras.

Además, ofrecemos en nuestra plataforma web diversas herramientas de información y de asociatividad, donde las mujeres pueden vincularse con otras emprendedoras y generar redes de colaboración para la creación y desarrollo de negocios.

A continuación presentamos los principales avances del programa en 2018:

- **611.071 emprendedoras** beneficiarias de CreceMujer, con un crecimiento de 71,6% respecto del año anterior.
- La plataforma y comunidad web del programa registran más de **1,5 millones de visitas**, donde existen artículos y videos de capacitación sobre gestión del negocio, empleabilidad, desarrollo laboral, empoderamiento y liderazgo, educación financiera, tecnología y temáticas legales/tributarias, además de contenido sobre beneficios y servicios del Estado.
- **A 2018, había 254.310 mujeres de segmentos Micro y Pequeñas Empresas** participando de este programa.

294.090
2017

171.357
2018



Para mayor información, visitar www.crecemujer.cl

Durante la implementación del programa entre los años 2017 y 2018, hemos realizado cuatro ferias con el objetivo de fomentar los espacios de comercialización de las mujeres, apoyando a 112 emprendedoras en estos dos años.



6.3.2 Cuenta Emprendedor

Este producto nació el año 2013, con el objetivo de cumplir el sueño de empresarios que no podían acceder a un medio de pago para una empresa constituida como persona jurídica de acuerdo a los requisitos de la banca tradicional, pudiendo por ejemplo, depositar un vale vista o recibir un depósito por una venta o un servicio prestado.

A partir de esta iniciativa estos clientes hoy en día pueden:

- Cobrar y depositar documentos
- Recibir y realizar transferencias desde el inicio de la empresa
- Acceder a información de su cuenta desde Internet, servicios de consulta automática, call center, etc.
- Acceder a pagos a través de RedCompra.

Entre los beneficios de este producto están:

- Evitar el traslado de dinero en efectivo de un lugar a otro, minimizando los riesgos de pérdida y robo, a través del uso de cajeros automáticos, transferencias y RedCompra.
- Mejorar la administración de fondos a través de un mayor control de ingresos/egresos con detalle de fechas y montos.

Al cierre de diciembre de 2018 hay vigentes **100.991** Cuentas Emprendedor, con un saldo disponible a final de mes de **MM\$ 111.428**.

Los segmentos más importantes son Oficinas, Manufacturas y Servicios con un 57% y Comercio con un 23%.

Contamos con un total de **100.705** clientes BEME con este producto al cierre de 2018.

6.3.3 Otros apoyos al emprendimiento



Otro aporte para fortalecer la participación de las mujeres en el mercado laboral, es la habilitación de nuestros medios para el cobro del Bono al Trabajo Mujer, que busca incentivar la incorporación y permanencia en el trabajo de mujeres vulnerables, a través del mejoramiento de sus remuneraciones. En 2018, 306.873 mujeres recibieron el bono, de quienes un 26% recibió entre 100 y 200 mil pesos, un 24% recibió entre 200 y 400 mil y un 6% recibió 500 mil pesos.

Premio Mujer Empresaria Turística 2018



Por noveno año consecutivo, para fortalecer el rol de la mujer en el sector turismo, entregamos el Premio Mujer Empresaria Turística, en colaboración con Sernatur y el Ministerio de la Mujer, a dos micro y pequeñas empresarias turísticas destacadas por sus iniciativas innovadoras en los productos o experiencias que ofrecen.

Las ganadoras de este año son Lida Mardones Almonacid y Paulina Escobar Rojas, de las regiones de Aysén y Magallanes respectivamente, quienes recibieron \$1,5 millones y un kit audiovisual cada una para invertir en sus negocios.

En otras líneas de fomento al emprendimiento, destacamos nuestra Cuenta Emprendedor, una Cuenta Vista dirigida a personas jurídicas con y sin fines de lucro, sin restricción de antigüedad ni exigencias de venta, con la cual los emprendedores pueden administrar el dinero de sus empresas y realizar compras de manera cómoda y segura, sin pagar costos de apertura. Además, su mantención es gratuita si se realizan hasta cuatro giros en el mes. En 2018, registramos un total de 100.991 cuentas aperturadas, desde 2013.

BancoEstado crea nueva Gerencia de Riesgo Agrícola



En sintonía con nuestro lineamiento estratégico de apoyar a los segmentos Micro y Pequeñas Empresas para impulsar el desarrollo económico del país, creamos en 2018 la nueva Gerencia de Riesgo Agrícola, que tiene como principal objetivo asegurar que la oferta de financiamiento para las empresas agropecuarias se adapte a las necesidades de cada rubro, agilizando su análisis y dando respuestas oportunas.

Nuestra permanente preocupación por la agricultura se ve reforzada por una gerencia que tendrá especial foco en las temáticas, realidad y necesidades de este sector económico. De esta manera, estaremos en condiciones de entregar una atención mucho más especializada en lo que refiere al financiamiento de sus inversiones, como también a seguros, con el fin de que puedan tener un mayor soporte en servicios financieros, de acuerdo a su estructura de negocios y riesgos.



**7.
Garantizar que
somos un banco
confiable y seguro**



7.1 Enfoque de gestión

Tema material: Garantizar que somos un banco confiable y seguro	
Justificación de relevancia	Para desarrollar en óptimas condiciones nuestro trabajo en todas las áreas y superar los desafíos que nos hemos impuesto, es una condición de posibilidad contar con excelentes niveles de continuidad operacional y con los más robustos sistemas de seguridad de la información.
Cobertura	El impacto se genera en nuestros clientes de los segmentos banca corporativa, grandes empresas y banca institucional, así como en el segmento clientes personas.
Gestión asociada	Nuestra gestión se centró en gestiones que aseguran las transacciones de nuestros clientes y la continuidad operacional. Destacamos: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Ciberseguridad. • Implementación del Segundo Data Center, COQUENA.
Evaluación	Principales cifras al cierre de 2018: <ul style="list-style-type: none"> • Importante crecimiento de transacciones y fortalecimiento de ciberseguridad • En promedio 270 millones de transacciones al mes, crecimiento de un 37%. • Más del 60% son digitales, con un crecimiento de 55% el 2018. • Importantes inversiones en ciberseguridad y continuidad operacional

7.2 Ciberseguridad y continuidad operacional

Como parte de nuestros lineamientos estratégicos 2018-2022 para garantizar que somos un banco confiable y seguro, la inversión en ciberseguridad y continuidad operacional fue una gran prioridad durante este 2018. En específico, avanzamos en establecer un Plan Director de Ciberseguridad, incorporando iniciativas cuyo objetivo es mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

En materia de continuidad operacional, seguimos trabajando en mejorar nuestros estándares de disponibilidad a través de la implementación del segundo datacenter certificado que estará implementado durante el año 2020.

Los dos grandes retos que enfrentamos son la seguridad de la información y de los datos de nuestros millones de clientes y -dado el tamaño de nuestra red y nivel de cobertura- ofrecer un excelente nivel de continuidad operativa. En los próximos años invertiremos con especial énfasis en mejorar el nivel de continuidad operativa y seguridad en la información y soporte tecnológico.

La cantidad de transacciones procesadas ha crecido con fuerza, en línea con el fortalecimiento de la inclusión financiera. En efecto, el creciente número de operaciones asociadas al avance progresivo en el número de clientes del banco ha demandado una importante ampliación en su red de atención, tanto a través de canales presenciales como automatizados.

Importante crecimiento de transacciones y fortalecimiento de ciberseguridad

- En promedio 270 millones de transacciones al mes, crecimiento de un 37%.
- Más del 60% son digitales, con un crecimiento de 55% el 2018.
- Importantes inversiones en ciberseguridad y continuidad operacional.

En 2018, las operaciones procesadas por BancoEstado promediaron cerca de 270 millones de transacciones mensuales. La masividad alcanzada por los medios de pago ha requerido potenciar la digitalización de diversos procesos y el uso de nuevas tecnologías, para así alcanzar una gestión más eficiente y con menores costos operacionales.

Continuidad operacional

En BancoEstado, preocupados de contar con un servicio tecnológico seguro, robusto y disponible para sus clientes, iniciamos la implementación de su segundo data center, el cual contará con la última tecnología disponible y los más altos estándares y certificaciones a nivel internacional y que tras su puesta en marcha, mejorará la continuidad de la infraestructura tecnológica que soporta sus sistemas y servicios. Ambos datacenters contarán con la certificación Constructed Facility Tier III que otorga Uptime Institute, la cual asegura que la infraestructura está apta para prestar servicios de primera calidad y sin interrupciones ante cualquier contingencia. Adicionalmente, esta implementación significará que el banco tendrá dos datacenters autocontenidos de primer nivel, lo que implica que cada uno de ellos puede soportar la carga operacional tecnológica completa de nuestra operación. Este cambio implica también, la renovación tecnológica necesaria y ajustar los procesos de implementación de infraestructura, la cual debe ser redundante, así como también el diseño de las aplicaciones tecnológicas, las cuales deben operar en este escenario.

Realizamos durante el año 2018 una serie de pruebas al plan de contingencia tecnológico del banco, con el propósito de robustecer dichos planes y mejorar el entrenamiento de los equipos que deben estar siempre preparados, frente a una contingencia real. El resultado de estas pruebas permiten establecer los espacios de mejora que sean necesarias implementar.

Se hicieron pruebas a los planes de continuidad operativos durante todo el año y en toda la red de sucursales, simulando situaciones de contingencia y verificando que nuestro personal esté capacitado para enfrentar situaciones de contingencia reales.



En este contexto, destaca la carga transaccional que sostienen canales como CajaVecina, internet y web móvil, junto a la app BancoEstado, los que en conjunto procesan cerca de 120 millones de transacciones al mes. Estos canales se han complementado por distintas aplicaciones tecnológicas que han incrementado el procesamiento de distintas operaciones de carácter financiero y administrativo a través de sus teléfonos móviles y/o computadores.

Fortalecimiento de ciberseguridad

- En BancoEstado contamos con un Plan director de Seguridad de la Información y Ciberseguridad el cual aborda el modelo de gobierno en los aspectos estratégicos, tácticos y operacionales, y también una serie de iniciativas orientadas a mantener y proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Entre ellos, destacan la identificación y protección de los activos de información críticos, renovación del plan de concienciación de ciberseguridad, el diseño de un nuevo marco normativo de seguridad, definición de lineamientos y acciones generales para reaccionar / responder frente a un ciberataque, la integración de todas las plataformas de seguridad actualmente instaladas en BancoEstado, implementación de las nuevas directrices de seguridad para el ambiente SWIFT, incorporación de soluciones para administrar cuentas con altos privilegios, soluciones avanzadas de protección para estaciones de trabajo y dispositivos, nuevos filtros de información entrante y saliente, mejoras en el acceso a la red, etc. Esta incorporación de nuevas tecnologías nos permitirán mejorar nuestros mecanismos de protección para prevenir y detectar de manera oportuna amenazas que pongan en riesgo al Banco y sus clientes, así como también de herramientas y procesos que nos permiten recuperarnos en el menor tiempo posible ante un incidente, todo esto conducido por un equipo de trabajo de primer nivel y en constante capacitación y desarrollo.
- Mejoramos nuestra organización interna, incorporando más especialistas de ciberseguridad y se fortaleció a áreas responsables en forma específica de gestionar los riesgos de ciberseguridad.
- Hemos establecido un plan de educación interna y de cara clientes, cuyo objetivo ha sido dar a conocer las nuevas amenazas emergentes para prevenir ser víctimas de estas amenazas.
- Pensando en fortalecer la seguridad de la red de cajeros automáticos, el banco está renovando el sistema operativo de su red y actualizando las versiones del software de seguridad de los cajeros. También está actualizando el protocolo de protección de los canales de comunicación y la tecnología de cifrado de la información entre el cajero automático y el data center de BancoEstado. Del mismo modo, se está estandarizando el acceso a los medios de autenticación en un bus de seguridad.
- El desarrollo de las aplicaciones móviles se ha basado en tecnologías de última generación, las cuales consideran los más altos estándares de seguridad tanto para la plataforma tecnológica como para los modelos de desarrollo de estas.



8.
Contar con un
equipo motivado,
preparado y
dinámico

—



8.1 Enfoque de gestión

Tema material: Contar con un equipo motivado, preparado y dinámico	
Justificación de relevancia	Contamos con el profundo compromiso de nuestros trabajadores para realizar cada una de las operaciones que se requiere para cumplir nuestras metas como organización. Por ende, es nuestra retribución trabajar tanto para fortalecer las capacidades y liderazgos de nuestros equipos, como para ofrecer posibilidades concretas de crecimiento y proyección profesional dentro de la institución, en un marco de diálogo horizontal, continuo y fluido.
Cobertura	El impacto se ubica en nuestros más de 10 mil trabajadores de BancoEstado y casi 5 mil en nuestras filiales, distribuidos en todas las regiones del país.
Gestión asociada	<p>Destacan las iniciativas para fortalecer el diálogo con nuestros colaboradores e integrarlos participativamente en el diseño de la estrategia de los próximos años, junto con el fortalecimiento de las relaciones con nuestros sindicatos y las evaluaciones de clima laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros BancoEstado, para construir la Hoja de Ruta 2018-2028. • Iniciativa de Paridad de Género (IPG). • Cumplimiento de Agenda Laboral con el Sindicato de BancoEstado y cierre de Convenio Colectivo periodo 2017-2018. • Programa Pasantía en Sucursales • Encuesta de clima laboral Great Place to Work
Evaluación	<p>Principales cifras al cierre de 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Total trabajadores BancoEstado y filiales: 14.899 • Total horas de capacitación: más de 350 mil • Total trabajadores capacitados: 24.947 • Encuentros BancoEstado: 635 Encuentros Locales y 36 Talleres Construyendo BancoEstado. • Total Pasantías: 72 • Resultado Encuesta de Clima Great Place to Work: 83% de satisfacción y/o cumplimiento.

8.2 Dotación y perfil de nuestro equipo



Nuestro banco tiene la misión de aportar para que Chile sea un país más inclusivo, equitativo y con oportunidades que lleguen a todos. Para lograr aquello, es requisito fundamental contar con un equipo motivado, preparado y dinámico, que pueda entregar un servicio de excelencia a nuestros más de 13 millones de clientes a lo largo del territorio nacional.

Durante el 2018, el equipo de la Corporación BancoEstado, es decir, del banco y sus filiales, llegó a 14.899 personas. Entre éstas, 10.094 trabajan en BancoEstado y su distribución territorial es la que sigue.

Dotación BancoEstado 2010-2018									
Región	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Arica y Parinacota	50	58	65	73	74	70	75	77	83
Tarapacá	110	96	96	97	99	96	100	94	101
Antofagasta	176	175	183	200	209	206	231	225	226
Atacama	114	109	116	122	113	114	126	128	129
Coquimbo	270	257	269	275	268	303	305	292	306
Valparaíso	673	673	682	685	739	700	716	717	717
Metropolitana	5.141	5.056	5.424	5.473	5.535	5.756	6.036	6.324	6.029
O'Higgins	308	297	332	333	338	350	355	331	353
Maule	296	298	303	310	300	291	324	336	354
Biobío	626	637	648	643	641	682	686	684	704
La Araucanía	353	350	354	357	321	331	387	377	400
Los Ríos	126	122	121	125	175	169	177	207	182
Los Lagos	341	365	376	376	316	318	350	317	364
Aysén	65	58	59	54	59	71	65	73	60
Magallanes	90	80	85	82	90	81	86	80	86
TOTAL	8.739	8.631	9.113	9.205	9.277	9.538	10.019	10.262	10.094

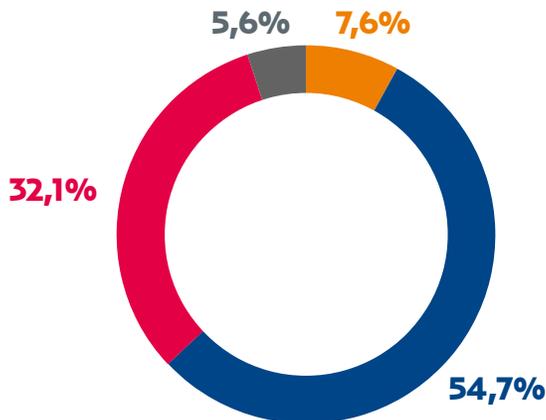
Fuente: BancoEstado

En cuanto a nuestras filiales, su dotación 2018 es la siguiente:

Corporación BancoEstado	2018
BancoEstado	10.094
BancoEstado Corredora de Bolsa	56
BancoEstado Microempresas S.A.	1.251
BancoEstado Administradora General de Fondos (AGF)	73
BancoEstado Corredora de Seguros S.A.	124
BancoEstado Centro de Servicios S.A. (ServiEstado)	1.594
BancoEstado CajaVecina	63
BancoEstado Cobranzas	701
BancoEstado Centro de Contacto 24horas S.A.	897
Oficina en Nueva York	29
Red Global S.A. (Compraqui)	17
TOTAL DOTACIÓN CORPORACIÓN	14.899

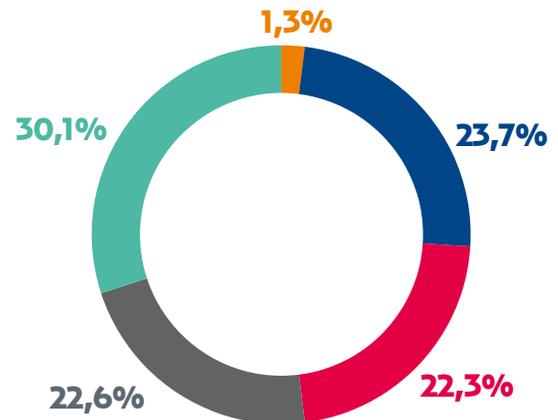
Distribución de nuestra dotación, según tramos etarios en 2018¹⁰

- Nº de trabajadores menores de 30 años
- Nº de trabajadores entre 30 y 45 años
- Nº de trabajadores entre 45 y 60 años
- Nº de trabajadores mayores de 60 años



Distribución de nuestra dotación, según antigüedad en 2018:

- Nº de trabajadores con antigüedad menor a 1 año
- Nº de trabajadores con antigüedad entre 1 y 5 años
- Nº de trabajadores con antigüedad entre 6 y 10 años
- Nº de trabajadores con antigüedad entre 11 y 15 años
- Nº de trabajadores con antigüedad mayor a 16 años



En términos generales, la antigüedad de nuestros trabajadores es superior a 11 años.

Respecto al tipo de contrato, 9.881 trabajadores cuentan con contrato indefinido, lo que equivale a un 98% del total, mientras que el 2% restante trabaja con contrato a plazo fijo. En la tabla siguiente, presentamos nuestra dotación de acuerdo al tipo de contrato y género para 2018.

Número de trabajadores según tipo de contrato, desglosados por género 2018				
Tipo de contrato	Contrato indefinido		Contrato a plazo fijo	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Género				
Número	4.811	5.070	103	110
Porcentaje	48,7 %	51,3 %	48,4 %	51,6 %
TOTAL	9.881		213	

Por otra parte, contamos con 857 colaboradores externos que complementan nuestro trabajo en sucursales.

Dotación según género



¹⁰ A partir de esta cifra en adelante, todos los datos que se entregan consideran como base total la dotación BancoEstado que, al cierre de 2018, alcanzó los 10.094 trabajadores.



Procurar el equilibrio de género en todas las planas de la institución, incluyendo la ejecutiva, es un tema de gran relevancia para nuestro banco. En este sentido, hemos continuado reforzando el programa "Mentoría Mujer y Liderazgo", cuyos resultados apalancan el incremento de representación femenina en cargos de mayor responsabilidad, además de contribuir al desarrollo y visibilización de nuestras mujeres líderes. En su versión 2018, participaron 10 mujeres agentes y 2 jefas de Áreas Centrales, mientras que el rol de mentor, lo desempeñaron 12 gerentes – mujeres y hombres – formándose así 12 duplas.

Los resultados de este proyecto están alineados con la meta definida en la Política de Gestión de Personas del banco que establece nuestro objetivo de que al menos el 40% de los trabajadores de cada estamento represente a cada género.

En el siguiente cuadro se puede ver la evolución de los cargos de responsabilidad en cuanto a la incorporación de la mujer en éstos:

Cargo	2014		2015		2016		2017		2018	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Ejecutivos	21%	79%	24%	76%	27%	73%	27%	73%	27%	73%
Jefes, Agentes y Supervisores	34%	66%	35%	65%	36%	64%	37%	63%	37%	63%
Trabajadores sin personal a cargo	50%	50%	51%	49%	51%	49%	50%	50%	52%	48%

Asimismo, se cerró el ciclo de 16 charlas de sensibilización de género iniciadas el 2017, **llegando a 280 trabajadores**, con una reflexión sobre aquellos aspectos que aún no son visibles tanto para hombres como para mujeres y que constituyen una barrera para el equilibrio de género en las organizaciones.

Iniciativa de paridad de género



IPG-Chile, es impulsada por el World Economic Forum (WEF) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), una plataforma público-privada, que tiene como objetivo integrar a más mujeres en la economía e implementar mejores prácticas para ayudar a cerrar las brechas de género con tres objetivos clave: aumentar la participación laboral femenina, cerrar la brecha salarial e incrementar la presencia de mujeres en altos cargos.

BancoEstado es una de las 100 pioneras en adherir a la Iniciativa Paridad de Género Chile (IPG) en su primer año de funcionamiento, lo que le da acceso a una comunidad de conocimientos para avanzar en mejores prácticas y en el cierre de brechas de género en nuestra organización.

Esta iniciativa lanzada en 2016, generó su primer estudio el año 2017, lo que nos ha permitido plantearnos tres objetivos:

1. Aumentar la participación laboral femenina: la misma que actualmente se encuentra 13 puntos porcentuales por encima del mercado.
2. Cerrar la brecha salarial: aun cuando contamos con un sistema de renta al cargo, esta finalmente puede tener brecha no por el mismo cargo sino el mayor tiempo que toma a las mujeres su desarrollo de carrera. En este aspecto estamos 13 puntos porcentuales mejor que las empresas del mismo rubro.
3. Incrementar la presencia de mujeres en altos cargos (entendidos como directorios, gerencias y subgerencias): en este aspecto tenemos un desafío para el que hemos estado trabajando, ya que tenemos un 26% en relación al 32,4% de las empresas en promedio nacional.

Actualmente nos encontramos generando un plan de acción en relación a este diagnóstico.

Por otra parte, uno de nuestros principios fundamentales es conformar equipos con un claro enfoque de integración social. Nuestra Política de Inclusión y Diversidad regula nuestras relaciones en materia de inclusión y permite, a su vez, dar cumplimiento a la Ley N° 21.015, que incentiva la incorporación de personas en situación de discapacidad en el mundo del trabajo.

Cifras de contratación de extranjeros y personas en situación de discapacidad 2018



- 68 personas, equivalente a un 0,67% de nuestra dotación, son colaboradores extranjeros. Proviene principalmente de Perú, Venezuela y Argentina, entre otros 15 países.
- 31 personas, equivalente a un 0,31% de nuestra dotación, son colaboradores en situación de discapacidad.

WEP'S Gender Gap Analysis Tool



Fuimos el primer banco en firmar los "Principios de Empoderamiento de la Mujer" promovidos por ONU Mujeres (Women Empowerment

Principles WEPs) en marzo de 2017. Con ello, realizamos una alianza para participar como entidad pionera de la implementación en Chile del WEP's Gender Gap Analysis Tool, herramienta que permite un diagnóstico de la situación en que se encuentra la organización en relación a la implementación de dichos principios. La herramienta fue analizada, completada y entregada a ONU Mujeres el año 2018.

Actualmente nos encontramos a la espera del reporte del diagnóstico que nos permitirá tener una mirada concreta en las áreas de implementación de estos principios y además contar con información comparativa de más de 170 compañías a nivel mundial. De esta forma podremos también definir metas e indicadores que nos permitan avanzar en la igualdad de género al interior de la organización, lineamiento con la que estamos comprometidos y en el que hemos avanzado con propuestas concretas y comprendiendo que los cambios a nivel cultural requieren de un trabajo sistemático en el tiempo.



8.3 Encuentros BancoEstado



En el proceso de definición de nuestros lineamientos estratégicos quisimos establecer puentes de diálogo con nuestros trabajadores para pensar colaborativamente el banco que queremos ser de cara a la próxima década. Así, creamos los Encuentros BancoEstado, un conjunto de jornadas participativas de conversación amplia, abierta y voluntaria, con el propósito de co-construir la Hoja de Ruta de nuestro banco para el periodo 2018-2028.

Los encuentros contemplaron tres etapas, a modo de instancias participativas: los "Encuentros Locales", dirigidos a sucursales, subgerencias y clientes; los "Talleres Construyendo BancoEstado", que integran al Comité Ejecutivo y representantes de trabajadores a nivel central, regional y de filiales; y finalmente el "Encuentro Nacional", llevado a cabo durante el mes de enero de 2019, con representantes de todos los estamentos de la Corporación BancoEstado a lo largo del país, donde el Comité Ejecutivo presentó la nueva misión, los sueños y estrategias que conformarán la Hoja de Ruta 2018-2028.



El proceso convocó a nuestros trabajadores del banco y sus filiales, así como a nuestros clientes. En total, realizamos 635 Encuentros Locales, donde participaron 10.833 mil trabajadores y 968 clientes, provenientes de todo Chile, desde Putre a Porvenir. A su vez, llevamos a cabo 36 Talleres Construyendo BancoEstado con la participación del Comité Ejecutivo y representantes de los trabajadores de las áreas centrales, sucursales y filiales.

Estructura de los Encuentros y Talleres BancoEstado

Para asegurar un trabajo participativo en los encuentros, utilizamos una metodología basada en las siguientes preguntas:

Encuentros Locales

- ¿Cuáles son los cambios que vemos en este nuevo Chile?
- ¿Cómo debe ser BancoEstado en este nuevo Chile?

Talleres Construyendo BancoEstado

- ¿Qué es lo que queremos mantener/conservar?
- ¿Qué es lo que queremos dejar de hacer?
- ¿Qué es lo que queremos agregar/incorporar?

En consecuencia, nos encontramos trabajando en la sistematización de los resultados y conclusiones de estos encuentros para trazar la Hoja de Ruta 2018-2028, que guiará nuestras acciones en respuesta a las necesidades de un "nuevo Chile" y a lo que queremos ser y hacer como el banco público del país.

Entre los anhelos que nos motivan de aquí a los próximos 10 años, se encuentra ser la empresa más querida por las personas y el mejor banco público del mundo; sueños que, dada su envergadura, sólo podremos alcanzar en estrecha colaboración con nuestros equipos y clientes.



8.4 Relaciones laborales



En nuestra organización procuramos establecer y mantener relaciones laborales equilibradas con los trabajadores y equipos de trabajo, en colaboración con actores y grupos de interés, fomentando espacios de diálogo permanentes, cercanos y constructivos, que permitan avanzar decididamente hacia una mejor integración entre calidad de vida y vida laboral.

Hemos mantenido un diálogo permanente y constructivo con nuestros trabajadores, a través de la ejecución de la Agenda Laboral de trabajo con el Sindicato de BancoEstado, donde abordamos temáticas relacionadas con comisiones bipartitas, proyectos o iniciativas de las distintas áreas del banco con impacto en los trabajadores, procurando una comunicación continua y fluida.

La agenda laboral organiza su trabajo en comisiones, estipuladas en el contrato colectivo, conformadas tanto por dirigentes sindicales, como por ejecutivos representantes de la administración. Por tanto, el desafío está en consolidar el vínculo y el diálogo permanente entre el sindicato y la administración, así como continuar con la adecuada gestión de los derechos y deberes que emanan de los acuerdos del Convenio Colectivo.

En cuanto a nuestras filiales BancoEstado en el periodo que comprende esta memoria, destacamos el proceso de negociación colectiva de BancoEstado Corredores de Seguros, que culminó exitosamente con la firma de Contrato Colectivo en noviembre de 2018, gracias al apoyo unánime de los trabajadores y la directiva sindical.

Este logro se tradujo en la extensión de beneficios para todos los trabajadores de la filial, mediante acuerdos enfocados en aspectos que favorecen a un mayor número de personas, como movilización, colación y ajuste de renta. Así también, se incorporó a los padres dentro del beneficio de sala cuna y se reforzaron los beneficios sociales vinculados a estudios y fallecimiento.

A continuación presentamos las principales cifras sobre sindicalización en BancoEstado y sus filiales, al cierre de 2018:

Sindicatos en la Corporación BancoEstado

■ % de trabajadores sindicalizados

■ % de trabajadores no sindicalizados

Sindicato Nacional de BancoEstado

Porcentaje total de sindicalización: 98,2%, los que corresponden a un total de 9.914 trabajadores, agrupados en un sindicato a nivel nacional.



Administradora General de Fondos (AGF)

Porcentaje total de sindicalización: 86% (1 sindicato).



Centro de Servicios (ServiEstado) Porcentaje total de sindicalización: 88,1%

Sindicato 1:
Porcentaje total de sindicalización: 44,3%



Sindicato 2:
Porcentaje total de sindicalización: 43,8%



Contacto 24 horas (Contacto Lota) Porcentaje total de sindicalización: 76%

Sindicato 1:
Porcentaje total de sindicalización: 46%



Sindicato 2:
Porcentaje total de sindicalización: 30%



Corredores de Bolsa

Porcentaje total de sindicalización: 59% (1 sindicato)



Corredores de Seguros

Porcentaje total de sindicalización: 95% (1 sindicato)



Microempresas Asesorías Financieras (BEME)

Porcentaje total de sindicalización: 97% (1 sindicato)



Servicios de Cobranzas (BECO)

Porcentaje total de sindicalización: 73% (1 sindicato)



*La filial **Red Global (Compraquí)** no cuenta con sindicatos.

*La filial **Sociedad de Servicios Transaccionales (CajaVecina)** no cuenta con sindicatos, pero sí presenta un equipo de Clima Laboral, conformado por 11 personas, quienes de manera voluntaria trabajan por el bienestar de los colaboradores, siendo sus principales objetivos: generar sentido de pertenencia, equilibrio vida laboral y personal y ser una fuente permanente de comunicación entre los trabajadores y la filial.

Medios internos de comunicación con nuestros colaboradores - 2018

MiBE

"Comunidad Mi BancoEstado" o "MiBE", es la una de las plataformas de comunicación interna de nuestros trabajadores, quienes la utilizan principalmente para informarse de asuntos laborales o bien para participar de concursos, juegos y descuentos en comercios. En 2018, reportó los siguientes resultados:

- Usuarios activos: 6.800
- Total anual de visitas a la App: 432.272
- Promedio mensual de visitas: 36.023
- Mes peak de visitas: septiembre, con 50.436

En relación a la lectura de noticias de nuestro equipo en estos medios internos, en 2018 registramos un fuerte crecimiento respecto a 2017, del orden de un 43,6%, fuertemente concentrado en las noticias a través de MiBE.

Además constituye una herramienta de gestión de personas, donde los trabajadores a través de sus teléfonos celulares, pueden solicitar sus días administrativos, vacaciones, visualizar sus liquidaciones de sueldo, obtener certificado de antigüedad y acceder a cupones de descuentos para diversas actividades que mejoran su calidad de vida, como por ejemplo, descuentos en tiendas y farmacias, entradas al cine, etc.

Intranet

Nuestra Intranet es el medio de comunicación dirigido a todos los trabajadores de la Corporación BancoEstado para entregar información corporativa, como iniciativas comerciales, políticas internas y campañas, así como noticias en general. En 2018, reportó los siguientes resultados:

- Total anual de visitas: 271.308
- Promedio mensual de visitas: 22.609
- Mes peak de visitas: diciembre, con 28.093

Entre ambos medios promedian 2.837 visitas al día.

Por último, entre los hitos de 2018, destacamos al lanzamiento del "**Programa de escucha a los trabajadores**", como canal para conocer los aspectos positivos y situaciones críticas que pueden estar afectando la experiencia de los trabajadores, y así levantar alertas a las jefaturas de los equipos donde ocurren los sucesos.

8.5 Formación y desarrollo



En BancoEstado buscamos contar con trabajadores preparados y motivados, que puedan crecer profesionalmente en nuestro espacio para sumarse con proyección a los desafíos estratégicos que nos convocan para los próximos años. Junto con esto, trabajamos para desarrollar un equipo de líderes que ejerzan su rol en base a la confianza de sus equipos, la excelencia y el sentido social de nuestra misión, para lo cual contamos con una amplia oferta de formación que permita adquirir o profundizar competencias, habilidades y conocimientos estratégicos.

En esta línea, destacamos las más de 350 mil horas de capacitación impartidas a trabajadores de áreas centrales y de la red de sucursales, sumando un monto total de \$2.357 millones y un total de 24.947 participantes capacitados, entendiendo que una persona podría haber adquirido más de un conocimiento específico.

En particular, se trataron tópicos como fortalecer la gestión de venta en sucursales para abordar exitosamente el nuevo modelo de negocios integrado y preparar a los trabajadores para los cambios tecnológicos y procesos de automatización.

Adicionalmente, continuamos con nuestro programa **pasantía en sucursales**, que en su versión 2018 cubrió 72 pasantías, donde participaron 40 ejecutivos y 32 jefaturas. Cuando los participantes han reportado la experiencia, coinciden en que es una oportunidad privilegiada de intercambio para tener contacto directo con la experiencia del cliente.

En cuanto a la movilidad interna, el objetivo se centró en ofrecer posibilidades de movilidad y reconversión a nuestros trabajadores, para contribuir más directamente a nuestros desafíos de negocio. Como resultado, registramos 6.262 movilizaciones, bajo la forma de concursos internos, ascensos por mérito, promociones, ascensos por estudios y traslados, entre otras. En total, se ocupó un 52% de cargos vacantes con trabajadores propios de la organización.

En cuanto a la evaluación de desempeño de nuestro equipo, es posible sostener que, del total de trabajadores afectos, el 97,68% fue evaluado. Además, un 97% realizó una autoevaluación.

Por último, alcanzamos una tasa de rotación de 4,5% al cierre de 2018, calculada como la proporción de egresos sobre la dotación total de trabajadores.



8.6 Evaluación de clima



Nos hemos caracterizado por ofrecer un clima laboral de excelencia para nuestro equipo, independiente de su cargo, género, edad o procedencia. Los múltiples beneficios que fomentan la calidad de vida personal y familiar, el acceso a oportunidades de formación y desarrollo profesional, la existencia de un ambiente de respeto y confianza entre compañeros de trabajo se expresan en el 87% de nuestros trabajadores que declararon: *"tomando todo en consideración, BancoEstado es un gran lugar para trabajar"*, en la encuesta anual que realizamos con el Instituto Great Place to Work.

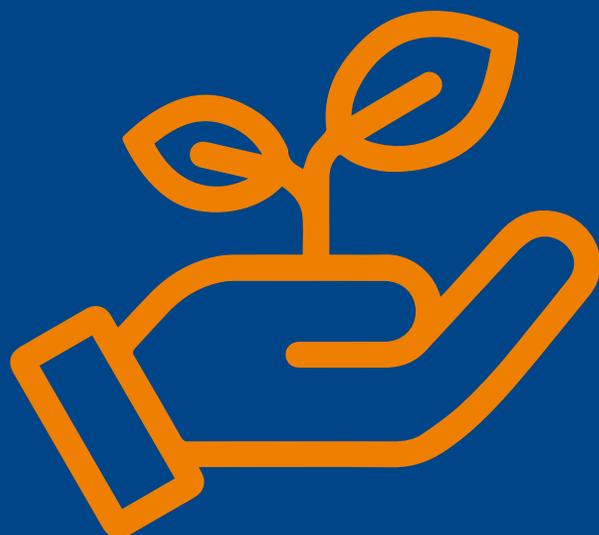
En efecto, nuestra Corporación alcanzó un 83% de satisfacción y/o cumplimiento en encuesta de clima laboral "Great Place to Work", lo que nos posicionó dentro de las 25 mejores empresas para trabajar en Chile en el 2018, alcanzando el lugar N°23. A partir de este resultado, nos hemos desafiado a cuidar el clima laboral de nuestros equipos, a través de planes de gestión y monitoreo en las diversas áreas del banco.

En cuanto a nuestras filiales, la encuesta de clima muestra algunas diferencias relevantes. Es el caso de BancoEstado Cobranzas (BECO) que logró un 90% de respuestas positivas, seguido de BancoEstado Administradora General de Fondos (AGF) con un 89%, BancoEstado Corredores de Seguros, con un 84% y CajaVecina, que se ubica algunos lugares más abajo, con un 78%.



9. En sintonía con nuestro entorno

—



9.1

Enfoque de gestión

Tema material: En sintonía con nuestro entorno	
Justificación de relevancia	Expresamos nuestro compromiso con la sostenibilidad mediante iniciativas de triple impacto, no sólo en el ámbito económico y financiero, sino también social y ambiental. En esta dirección, ha sido prioritario desarrollar líneas de apoyo a la cultura, a la comunidad y ciudadanía, junto con mejorar el impacto ambiental de nuestra oferta y fortalecer nuestro rol como aliado del Estado en acciones de gran envergadura.
Cobertura	El impacto se ubica en los ecosistemas ecológicos y sociales, incluyendo integrantes de la sociedad civil que se benefician de nuestros diversos programas y acciones, como artistas, cultores, gestores culturales, públicos y comunidades en general, situadas a lo largo del territorio nacional.
Gestión asociada	Destaca en nuestra gestión los compromisos ya adquirido para el fomento de la cultural y el desarrollo organizacional de la ciudadanía, así como también, las inversiones en alianzas para mejorar nuestro impacto ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Fomento al Cine Chileno • Cuenta Crece Comunidad • Portal de Donaciones Solidarias • Plan Impulso Araucanía • Crédito EcoVivienda • Programa Energy Saving Insurance • Crédito EcoVivienda • Programa Huella Chile • Gestión energética para la reducción del consumo
Evaluación	Principales cifras al cierre de 2018: <ul style="list-style-type: none"> • Fomento al Cine Chileno, total películas postulantes: 65 • Cuenta Crece Comunidad: 84.255 clientes activos. • Portal de Donaciones Solidarias: 27 instituciones inscritas, que recibieron un total de \$5.807.714 en aportes. • Crédito EcoVivienda: 700 viviendas ecoeficientes financiadas. • Ahorro de consumo energético en edificio corporativo: 45%. • Monitoreo energético de 48 sucursales y 30 oficinas con paneles fotovoltaicos.

9.2 Fomento al cine chileno

Además del impacto que genera nuestra gestión a través de nuestros productos y servicios, nuestro banco juega un rol fundamental en la promoción de la cultura, la asociatividad, el desarrollo de las comunidades, la gestión de donaciones para entidades sin fines de lucro y el desarrollo de productos financieros con foco en la reducción del impacto ambiental.

En el marco del compromiso con el desarrollo cultural del país, hace trece años que participamos activamente para el fomento del cine nacional, superando ya el centenar de largometrajes y documentales que han recibido aportes de nuestra institución.

Desde 2015, esta línea de trabajo se consolidó en el **Programa de Fomento al Cine Chileno**, a través de la creación de un fondo concursable que busca estimular la creación cinematográfica nacional, resguardar el patrimonio cultural y preservar la memoria colectiva del país, a través de obras que valorizan la identidad del país y la representación fílmica de nuestra historia reciente.

En 2018, el Programa de Fomento al Cine Chileno desarrolló su 6ta y 7ma convocatorias, en los meses de marzo y septiembre respectivamente.

6ª convocatoria en marzo 2018:
32 películas postularon

Ganador Cine Industria con MM\$50:
"¿Cómo andamos por casa?" de Boris Quercia

Ganadores Cine de Autor: cada uno MM\$10

- Dry Martina, ficción de Che Sandoval
- Tarde para morir joven, ficción de Dominga Sotomayor
- La Telenovela Errante, ficción de Raúl Ruiz
- La Casa Lobo, animación de Cristóbal León y Joaquín Cocifia
- Lemebel, documental de Joanna Reposi

7ª convocatoria de septiembre 2018:
33 películas postularon

Ganador Cine Industria con MM\$25: "Araña" de Andrés Wood

Ganadores Cine de Autor: cada uno MM\$8

- Harley Queen, documental de Carolina Adriaola y José Luis Sepúlveda
- Los Reyes, documental de Bettina Perut e Iván Osnovikoff
- Zurita, verás no ver, documental de María Alejandra Carmona

PlazaCine

En la misma línea, en enero de 2018 se realizó la actividad PlazaCine, en un ciclo de presentaciones al aire libre de las películas más destacadas entre aquellas que han participado del programa.

Esta iniciativa nació a fines de 2016, como una forma de difundir de forma masiva el apoyo del banco al cine chileno, acercándolo a nuestros clientes con exhibiciones de las filmaciones más destacadas. En 2017 se realizó en Santa Rosa de Apoquindo, donde proyectamos "Sin Filtro", "Neruda" y "Historia de un Oso" en un evento de dos días de duración, al que asistieron casi 1.000 personas.

Al año siguiente y buscando una locación más central, establecimos una alianza con Parquemé para instalarnos en el Anfiteatro Pablo Neruda del parque, asociación que mantuvimos en 2018.

PlazaCine enero 2018

- Se realizó los días 13, 14, 20 y 21 de enero en el Anfiteatro Pablo Neruda de Parquemé.
- Asistieron más de 3 mil personas esos 4 días.
- Se exhibieron el cortometraje "Historia de Oso" y las películas "Una mujer Fantástica" (asistió Daniela Vega a presentar la película), "Aquí no ha pasado nada", "La Mentirita Blanca" y "Violeta".





9.3 Apoyo a iniciativas del Estado

9.3.1 Oferta financiera verde



Como único banco público del Estado, entendemos nuestro rol como movilizador de las políticas públicas. Desde ahí que venimos diseñando una oferta de productos financieros con aporte en la mitigación de impactos ambientales.

Entre la oferta financiera disponible, destacan Eco-Vivienda, primer producto en su estilo en Chile, que financia la compra de viviendas nuevas en todo el país que posean una clasificación energética superior a la exigida por la norma chilena (D o superior).

Adicionalmente, y enfocado en los micro y pequeños empresarios, somos el primer banco en especializarse en el financiamiento de proyectos de eficiencia energética y Energías Renovables No Convencionales (ERNC). Esto gracias a una alianza con el Ministerio de Energía y la Agencia Chilena de Eficiencia Energética (ACHEE), quienes prestan el apoyo en el análisis técnico de las iniciativas, y lo que nos ha permitido asesor a nuestros clientes y bajar las barreras actualmente existentes, en especial el de la asimetría de la información. Así, cerramos el 2018 con 43 proyectos financiados.

A través de estas iniciativas contamos con dos productos financieros con características ecoambientales: Eco-Vivienda y el financiamiento de proyectos de eficiencia energética y ERNC para Pymes.

El **primer producto hipotecario de Chile EcoVivienda de BancoEstado**, gestado a partir de una alianza con el banco alemán KfW, **financió 700 viviendas ecoeficientes el año 2018**, donde el 80% corresponde a viviendas con subsidio habitacional del Estado, lo que genera además un efecto amplificador en su impacto social.

Año 2018

708

Acumulado

1.034



9.3.2 Programa Energy Saving Insurance



A finales de 2018 iniciamos la Cooperación Técnica con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con el apoyo del Gobierno Danés para la implementación en Chile a través de nuestro banco del Programa "Energy Saving Insurance ESI" (seguro de ahorros energéticos), resultado que se espera obtener en 2019 con un producto de seguros que minimice las actuales incertidumbres que enfrentan los pequeños y medianos empresarios al momento de invertir en proyectos de eficiencia energética en sus empresas. Este producto complementaría la oferta financiera verde que hemos estado potenciando.

El modelo ESI comprende mecanismos financieros y no-financieros diseñados para trabajar juntos y superar las barreras como la falta de confianza entre los actores, la falta de experiencia y poca prioridad en inversiones de eficiencia energética, creando confianza y credibilidad entre los actores clave y reduciendo el riesgo percibido de los interesados.

Este programa ya ha sido implementado en varios países como Colombia, Brasil, Perú, Salvador, México, entre otros países.



Apoyo de BancoEstado al Plan Impulso Araucanía 2018-2026

En septiembre de 2018 el gobierno lanzó el Plan Impulso Araucanía, que tiene como objetivo llevar a la región a un mayor estado de desarrollo y seguridad social, mediante una inversión sostenida a ocho años plazo, en dimensiones como infraestructura pública y carreteras, desarrollo económico, estructura tributaria, reconocimiento institucional de las culturas indígenas, salud y educación, entre otras.

En BancoEstado, como institución socia del Estado de Chile en la implementación de políticas públicas, apoyamos desde el primer momento este plan para el desarrollo de la región, potenciando la reconversión agrícola, el uso de energías renovables y el turismo a través de distintos planes de financiamiento. Además, hemos colocado \$5.200 millones en una línea de crédito especial para víctimas de violencia rural, con 30 casos que a la fecha han sido aprobados.

9.3.3 Otros apoyos a iniciativas del Estado

Pago Instituto Previsión Social (IPS)

Durante el año 2018, fuimos parte fundamental en los pagos realizados por IPS, los que superaron las **9,1 millones de transacciones**. Estos pagos corresponden particularmente a pensiones y a otros beneficios, como son el **aporte familiar permanente, bono logro escolar y el subsidio único familiar**, entre otros.

Pago de pensiones (CAPREDENA, DIPRECA)

Se efectuaron más de 1,3 millones de pagos a pensionados asociados al convenio de pago de pensiones vigente con la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA) y más de 790 mil pagos asociados al convenio con la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA).

Bonos SENCE

Se realizaron más de **2,6 millones de pagos** correspondientes a los programas de Subsidios del Estado "**Bono al Trabajo de la Mujer**" y "**Subsidio al Empleo Joven**", que se pagan por medio del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), por más de 137 mil millones de pesos. Las iniciativas buscan apoyar la incorporación y permanencia de mujeres y jóvenes en el campo laboral.

Subsidio de Calefacción

Se realizó el pago del Subsidio de Calefacción 2018 que entrega el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) del Ministerio de Desarrollo Social. Esta iniciativa - impulsada por el Gobierno - comenzó a implementarse en 2012 bajo el nombre de "Bono Leña". Pusimos a disposición de los beneficiarios sus oficinas en las comunas beneficiadas de la región de Aysén; este año se hicieron más de **27 mil pagos**, de los cuales **un 72% fue realizado mediante abono en Cuenta Rut**, totalizando un monto que superó los \$2.700 millones.



Becas JUNAEB

Realizamos más de **1,9 millones de pagos** correspondientes a becas por más de **\$700 mil millones**. Todas otorgadas por la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), destacándose las siguientes becas: Indígena de Educación, Práctica Técnico Profesional, Apoyo a la Retención Escolar, Integración Territorial, Presidente de la República, Residencia Indígena, Aysén, Magallanes y Antártica Chilena, Universidad del Mar, Chaitén, entre otras.

Operación Renta 2018

Durante el año se realizaron app. 2,5 millones de devoluciones de impuestos, cifra que representa un 6,6% más que el año 2017. Desde 2007, mediante un trabajo conjunto y coordinado entre BancoEstado, la Tesorería General de la República y el Servicio de Impuestos Internos, hemos logrado prácticamente eliminar la emisión de cheques. En 2018 el banco gestionó el 96% de las devoluciones mediante abonos en cuentas electrónicas; de este total, el 55% fue en cuentas BancoEstado. Del total general, un 46% fueron abonos a CuentaRUT. Con estas cifras, nos consolidamos como el principal banco en que los chilenos declararon una cuenta para obtener su devolución en cuanto a TXS y MONTOS.

Pago de Contribuciones

A través de nuestra red de puntos de atención CajaVecina, recibimos un total de 33.298 pagos de contribuciones a diciembre, desglosados de la siguiente forma a lo largo del año:

ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18
1.046	463	519	5.739	3.558	3.752
jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
2.568	1.165	4.126	3.826	4.218	2.318

9.4 Apoyo a la comunidad

En su propósito de apoyar el desarrollo comunitario, nuestro banco ha desarrollado un producto específico para Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), llamado **Cuenta Crece Comunidad**, que permite la bancarización de las organizaciones sin fines de lucro, a través de una cuenta vista especialmente diseñada para este tipo de instituciones.



9.4.1 Portal de donaciones solidarias



En 2017 implementamos en nuestro sitio web el Portal de Donaciones Solidarias, con el cual buscamos dotar de mayor formalidad a las donaciones voluntarias que se hacen a las diversas organizaciones solidarias del país, contribuyendo de esta forma a quienes forman parte de esta red.

Este servicio permite a nuestros clientes realizar transferencias de dinero a diversas organizaciones sin fines de lucro, de carácter solidario, que mediante su trabajo apoyan a sectores vulnerables o en situación de pobreza en ámbitos como salud, servicios sociales, medioambiente, educación y cultura. Adicionalmente, la plataforma está disponible ante contingencias nacionales como, por ejemplo, catástrofes naturales.

Mediante este portal, las organizaciones adheridas pueden llegar a nuestros millones de clientes, a través de un mecanismo rápido, seguro y sencillo, donde aportamos desde nuestro conocimiento en transacciones y potenciando canales digitales. Además, el proyecto contempla la difusión de organizaciones pequeñas que no cuentan con plataformas para recaudar este tipo de aportes. De esta forma, hemos realizado una convocatoria transversal para que todas las organizaciones solidarias del país formen parte de nuestro portal

Al cierre de 2018 esta herramienta contaba con **27 instituciones** inscritas en el portal, que recibieron un total de **\$5.807.714** de aportes durante el año.

9.4.2 Compras sostenibles



Creemos que podemos impulsar mejores prácticas sociales y ambientales a través de nuestra cadena de suministro, actuando como actores de cambio y desarrollo. Para ello, hemos integrado en 200 licitaciones la inclusión de

criterios sociales y ambientales como medidas de evaluación, lo que representa el 100% de las nuevas compras. Esta iniciativa busca materializar nuestro compromiso socio ambiental movilizándolo a nuestros socios a que toda nuestra cadena de valor sea sostenible.

9.5 Gestión ambiental

9.5.1 Impacto ambiental



Buscamos contribuir a las metas nacionales en materia

ambiental impulsando iniciativas de financiamiento que impacten positivamente al medioambiente y a la sociedad en su conjunto. Con este objetivo nos posicionamos como un actor de peso que moviliza a los diversos sectores del mundo público y privado a desarrollar proyectos que sean amigables con el medioambiente y aporten a la reducción de las emisiones de carbono a partir de su financiamiento.



9.5.2 Eco eficiencia operacional

Programa Huella Chile

Durante 2018 trabajamos en la instalación de capacidades en el personal interno del banco, con el apoyo del Programa HuellaChile del Ministerio de Medioambiente. Este programa busca la generación de conocimiento y competencias internas en materia de gases efecto invernadero, cambio climático y especialmente en medición de huella de carbono.

Esta iniciativa permitió que nuestro banco precisara la medición de su huella de carbono 2016, lo que fue verificado por tercero independiente. Gracias a ello, obtuvimos el Sello de Cuantificación del Programa HuellaChile.

De esta manera, contribuimos a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en el marco del Acuerdo de París, relacionado con la implementación de un sistema para la medición y reporte de gases de efecto invernadero.

Gestión Energética

Dentro de la gestión energética realizada el 2018, se han llevado a cabo proyectos tendientes a reducir los consumos de energía eléctrica. Uno de los más importantes es el recambio de tecnología de los ascensores en el 100% en nuestro edificio corporativo, y en otro edificio matriz, obteniendo un ahorro del consumo en 45%.

Por su parte, se han reemplazado equipos de aire acondicionado por tecnología de última generación, tales como equipos inverter y sistemas de aire acondicionado central de tipo multi-split de Volumen de Refrigerante Variable (VRV). La definición de estos equipos tienen que ver con la reducción del consumo de energía y a su vez por su menor generación de emisiones a la atmósfera, manteniendo de esa manera el confort de nuestros trabajadores sin que ello implique mayores costos operacionales e impactos ambientales. Asimismo, se mantienen en funcionamiento el monitoreo energético 48 sucursales y las 30 oficinas con paneles fotovoltaicos.

Finalmente, cabe destacar que gracias a la extensa cobertura de nuestros canales no presenciales tales como cajeros automáticos (ATM), transacciones web y mobile, puntos de venta POS, sobrepasan las 252 millones de transacciones mensuales y

significan el 45% de las transacciones del sistema financiero del país, con lo cual aportamos a disminuir los traslados físicos de nuestros clientes, favoreciendo la reducción de las emisiones de carbono por transporte.

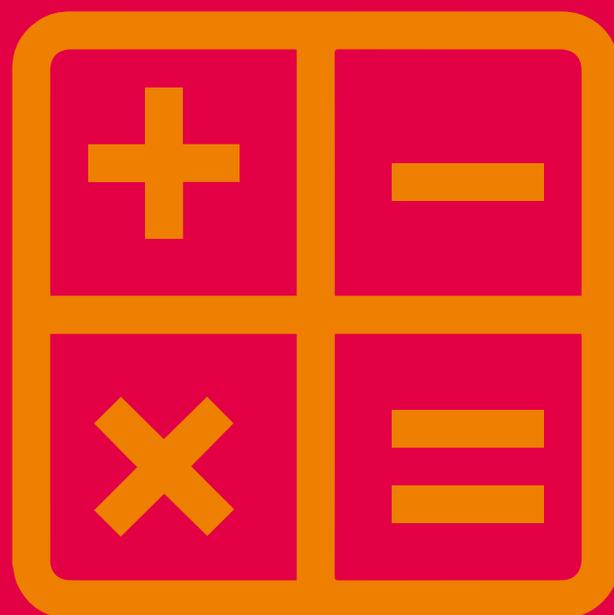
Nuestras iniciativas de eco-eficiencia operacional incluyen:

- Monitoreo y control del uso de energía en hora punta, climatización control.
- Disminución del 2% en la intensidad de uso energético con respecto del año 2017 en las oficinas.
- Altos estándares en proyectos de iluminación, priorizando el uso de tecnología LED.
- Cambio de tecnología en casi el 100% de los ascensores del Edificio Matriz y Edificio Bandera, demostrando un ahorro de consumo 45% aproximadamente.
- Renovación tecnológica del sistema de climatización con equipos inverter desde el año 2016.
- Modernización del sistema de climatización a tecnología VRV desde el año 2017 en sucursales como Brasil, Molina, Edificio Matriz, Santiago México, Bandera 60, entre otros.



10. Estados Financieros Consolidados

—



Informe de los Auditores Independientes

A los 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 (en adelante "el Banco"), que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2018 y 2017 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de resultado integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los ejercicios 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 Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados, para que éstos 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 del Banco 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 del Banco. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas contables 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 estados financieros consolidados mencionados en el primer párrafo presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Banco del Estado de Chile y Filiales al 31 de diciembre de 2018 y 2017, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los ejercicios terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Contables e Instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Deloitte

Febrero 26, 2019
Santiago, Chile

Tomás Castro G.
Socio



Banco del Estado de Chile y filiales
Estado de Situación Financiera Consolidado
Al 31 de diciembre de 2018 y 2017
(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2018 MM\$	31.12.2017 MM\$
ACTIVOS		
Efectivo y depósitos en bancos	4.354.391	4.781.085
Operaciones con liquidación en curso	369.632	186.484
Instrumentos para negociación	2.192.921	2.311.304
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	337.027	323.000
Contratos de derivados financieros	808.201	675.191
Adeudado por bancos	628.908	607.882
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	23.240.012	21.848.261
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	6.008.764	5.200.635
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	21.162	25.041
Inversiones en sociedades	16.174	13.882
Intangibles	198.308	167.984
Propiedades, planta y equipo	385.285	365.031
Impuestos corrientes	4.271	2.788
Impuestos diferidos	850.689	819.205
Otros activos	805.784	562.463
TOTAL ACTIVOS	40.221.529	37.890.236
PASIVOS		
Depósitos y otras obligaciones a la vista	9.539.516	9.024.024
Operaciones con liquidación en curso	352.913	101.578
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	820.849	592.523
Depósitos y otras captaciones a plazo	17.148.269	17.009.129
Contratos de derivados financieros	762.955	734.677
Obligaciones con bancos	1.307.903	1.409.545
Instrumentos de deuda emitidos	7.231.410	6.166.010
Otras obligaciones financieras	17.297	28.825
Impuestos corrientes	43.570	142.468
Impuestos diferidos	26	29
Provisiones	774.729	689.743
Otros pasivos	508.508	337.228
TOTAL PASIVOS	38.507.945	36.235.779
PATRIMONIO		
De los propietarios del Banco:		
Capital	574.632	574.632
Reservas	1.075.885	1.015.631
Cuentas de valoración	(29.302)	(4.889)
Utilidades retenidas:		
Utilidad del ejercicio	165.951	120.501
Menos: Provisión distribución de utilidad a beneficio fiscal	(82.976)	(60.250)
Total patrimonio de los propietarios del Banco	1.704.190	1.645.625
Interés no controlador	9.394	8.832
TOTAL PATRIMONIO	1.713.584	1.654.457
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	40.221.529	37.890.236

Banco del Estado de Chile y filiales

Estado del Resultado Consolidado del Ejercicio
 Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017
 (En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2018 MM\$	31.12.2017 MM\$
Ingresos por intereses y reajustes	1.925.315	1.650.145
Gastos por intereses y reajustes	(931.363)	(763.832)
Ingreso neto por intereses y reajustes	993.952	886.313
Ingresos por comisiones	473.507	403.313
Gastos por comisiones	(167.630)	(142.997)
Ingreso neto por comisiones	305.877	260.316
Utilidad neta de operaciones financieras	115.519	155.499
Utilidad (pérdida) de cambio neta	20.671	(34.937)
Otros ingresos operacionales	18.964	9.025
Total ingresos operacionales	1.454.983	1.276.216
Provisiones por riesgo de crédito	(232.047)	(185.849)
INGRESO OPERACIONAL NETO	1.222.936	1.090.367
Remuneraciones y gastos del personal	(436.969)	(420.065)
Gastos de administración	(276.615)	(279.880)
Depreciaciones y amortizaciones	(106.550)	(81.542)
Deterioros	-	-
Otros gastos operacionales	(49.290)	(34.335)
Total gastos operacionales	(869.424)	(815.822)
RESULTADO OPERACIONAL	353.512	274.545
Resultado por inversiones en sociedades	2.509	2.069
Resultado antes de impuesto a la renta	356.021	276.614
Impuesto a la renta	(176.684)	(144.117)
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO	179.337	132.497
Atribuible a:		
Propietarios del Banco	165.951	120.501
Interés no controlador	13.386	11.996
	179.337	132.497

Banco del Estado de Chile y filiales

Estado de Otro Resultado Integral del Ejercicio
 Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017
 (En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2018 MM\$	31.12.2017 MM\$
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO	179.337	132.497
OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO		
Utilidad (pérdida) neta por valoración de instrumentos de inversión disponibles para la venta	907	(7.513)
Pérdida por diferencias de conversión	(256)	(174)
(Pérdida) utilidad neta de derivados de cobertura de flujos de efectivo	(69.914)	3.231
Subtotal otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio antes de impuesto	(69.263)	(4.456)
Impuesto a la renta e impuesto diferido relativo a componentes de otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio	44.850	2.297
Total otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio	(24.413)	(2.159)
OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO		
Traspaso a reservas ajuste a valor razonable instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	1.286
Resultados actuariales por planes de beneficios al personal	12	(3.936)
Subtotal otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio antes de impuesto	12	(2.650)
Impuesto diferido relativo a componentes de otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio	(8)	2.439
Total otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio	4	(211)
TOTAL OTROS RESULTADOS INTEGRALES	(24.409)	(2.370)
UTILIDAD INTEGRAL CONSOLIDADA DEL EJERCICIO	154.928	130.127
Atribuible a:		
Propietarios del Banco	141.542	118.131
Interés no controlador	13.386	11.996
	154.928	130.127


Banco del Estado de Chile y filiales

Estado Consolidado de Cambios en el Patrimonio
 Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017
 (En millones de pesos - MM\$)

	Reservas			Cuentas de valoración				Utilidad del ejercicio	Provisión distribución de utilidad a beneficio fiscal	Total patrimonio de los propietarios del Banco	Interés no controlador	Total Patrimonio
	Capital	Otras reservas no provenientes de utilidades	Reservas provenientes de utilidades	Instrumentos de inversión disponible para la venta	Coberturas de flujos de efectivo	Diferencia de conversión	Impuesto a la renta e Impuesto diferido					
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Saldo inicial	574.632	(1.954)	944.251	8.049	(14.595)	(981)	4.797	147.090	(95.879)	1.565.410	7.451	1.572.861
Trasposos	-	-	147.090	-	-	-	-	(147.090)	-	-	-	-
Dividendos pagados	-	-	(73.545)	-	-	-	-	-	-	(73.545)	(4.885)	(78.430)
Aporte de Capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	954	954
Utilidad (pérdida) neta por valoración de instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	-	-	(7.513)	-	-	4.224	-	-	(3.289)	-	(3.289)
Variación en patrimonio de filiales	-	1.286	-	-	-	-	-	-	-	1.286	-	1.286
(Pérdida) utilidad neta de derivados de cobertura de flujos de efectivo	-	-	-	-	3.231	-	(1.927)	-	-	1.304	-	1.304
Pérdida por diferencias de conversión	-	-	-	-	-	(174)	-	-	-	(174)	-	(174)
Ajuste por planes de beneficios al personal	-	(1.497)	-	-	-	-	-	-	-	(1.497)	(1)	(1.498)
Provisión para distribución de utilidad mínima a beneficio fiscal	-	-	-	-	-	-	-	-	35.629	35.629	(6.683)	28.946
Utilidad del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	120.501	-	120.501	11.996	132.497
Saldos al 31.12.2017	574.632	(2.165)	1.017.796	536	(11.364)	(1.155)	7.094	120.501	(60.250)	1.645.625	8.832	1.654.457
Saldo inicial	574.632	(2.165)	1.017.796	536	(11.364)	(1.155)	7.094	120.501	(60.250)	1.645.625	8.832	1.654.457
Trasposos	-	-	120.501	-	-	-	-	(120.501)	-	-	-	-
Dividendos pagados	-	-	(60.251)	-	-	-	-	-	-	(60.251)	(5.391)	(65.642)
Utilidad (pérdida) neta por valoración de instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	-	-	907	-	-	(594)	-	-	313	-	313
(Pérdida) utilidad neta de derivados de cobertura de flujos de efectivo	-	-	-	-	(69.914)	-	45.444	-	-	(24.470)	-	(24.470)
Pérdida por diferencias de conversión	-	-	-	-	-	(256)	-	-	-	(256)	-	(256)
Ajuste por planes de beneficios al personal	-	4	-	-	-	-	-	-	-	4	(6)	(2)
Provisión para distribución de utilidad mínima a beneficio fiscal	-	-	-	-	-	-	-	-	(22.726)	(22.726)	(7.427)	(30.153)
Utilidad del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	165.951	-	165.951	13.386	179.337
Saldos al 31.12.2018	574.632	(2.161)	1.078.046	1.443	(81.278)	(1.411)	51.944	165.951	(82.976)	1.704.190	9.394	1.713.584

Banco del Estado de Chile y filiales

Estado Consolidado de Flujos de Efectivo

Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017

(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2018 MM\$	31.12.2017 MM\$
FLUJOS ORIGINADOS (UTILIZADOS) POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN:		
Utilidad consolidada del ejercicio	179.337	132.497
Cargos (abonos) a resultado que no representan flujos de efectivo:		
Depreciaciones y amortizaciones	106.550	81.542
Deterioro de activos	-	-
Provisiones por riesgos de crédito	300.744	250.549
Ajuste a valor de mercado inversiones no permanentes	(242.688)	142.159
Utilidad por inversiones en sociedades	(2.509)	(2.069)
Utilidad neta en venta de bienes recibidos en pago	(3.093)	(2.067)
Utilidad neta en venta de propiedades, planta y equipo	(528)	(21)
Castigos de bienes recibidos en pago	2.258	1.798
Otros cargos que no representan flujos de efectivo	202.741	214.016
Variación neta de intereses y reajustes devengados sobre activos y pasivos	(114.312)	(149.067)
Cambios en activos y pasivos que afectan al flujo operacional:		
Disminución de inversiones para negociación	635.705	829.366
Aumento en colocaciones	(1.623.798)	(1.915.616)
Aumento de inversiones hasta el vencimiento y disponible para la venta	(804.250)	(1.084.489)
Aumento en otras operaciones de crédito	(21.026)	(37.076)
Aumento de acreedores en cuentas corrientes	13.553	810.739
Aumento de depósitos y captaciones	448.895	1.820.456
Aumento de otras obligaciones a la vista o a plazo	192.184	90.326
Aumento (disminución) de otras obligaciones por intermediación de documentos	228.326	(17.094)
Disminución en obligaciones de letras de crédito	(71.833)	(122.577)
(Disminución) aumento de préstamos obtenidos de bancos del país	(964)	2.864
(Disminución) aumento de préstamos obtenidos de bancos del exterior	(100.678)	326.902
Aumento (disminución) de otros activos y otros pasivos	8.264	(480.332)
Total flujos (utilizados) originados en actividades de la operación	(667.122)	892.806
FLUJOS ORIGINADOS (UTILIZADOS) POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:		
Adquisición de propiedades, planta y equipo, y activos intangibles	(159.662)	(142.491)
Enajenación de propiedades, planta y equipo, y activos intangibles	18	25
Inversiones en sociedades	(2)	(8.672)
Dividendos recibidos de inversiones en sociedades	339	477
Venta de bienes recibidos en pago adjudicados	4.404	3.593
Total flujos utilizados en actividades de inversión	(154.903)	(147.068)
FLUJOS ORIGINADOS (UTILIZADOS) POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:		
Colocación de bonos	1.244.289	1.120.148
Vencimiento de bonos	(469.306)	(869.775)
Pago de utilidades del ejercicio anterior a beneficio fiscal	(60.251)	(73.545)
Pago de dividendos interés no controlador	(12.073)	(10.613)
Total flujos originados en actividades de financiamiento	702.659	166.215
VARIACIÓN NETA DEL PERIODO DEL EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE	(119.366)	911.953
Variación de tipo de cambio	17.878	581
SALDO INICIAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE	6.936.342	6.023.808
SALDO FINAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE	6.834.854	6.936.342

Anexos

—

A.1. Tabla de Indicadores

CÓDIGO	Indicadores	Ubicación / Comentario	Página
BE1	Total de clientes personas	3.3 Gestión de Clientes Personas	52
BE2	Total de clientes empresas	3.3 Gestión de Clientes Personas	52
BE3	Total de clientes instituciones	3.3 Gestión de Clientes Personas	52
BE4	Total clientes CuentaRUT	4.2. Formatos que se adaptan a la vida de los clientes	64
BE5	Nuevas aperturas CuentaRUT	4.2. Formatos que se adaptan a la vida de los clientes	64
BE6	Mapa de red de atención	4.3.1. Red de sucursales	67
BE7	Total de sucursales	4.3.1. Red de sucursales	67
BE8	Subtotal en cifra y % de sucursales tipo "munisucursales"	4.3.1. Red de sucursales	67
BE9	Nuevas sucursales aperturadas	4.3.1. Red de sucursales	67
BE10	Cifra y % del total de sucursales donde son el único banco	4.3.1. Red de sucursales	67
BE11	Total CajaVecina (CV)	4.3.2. CajaVecina	69
BE12	Nuevas CV aperturadas	4.3.2. CajaVecina	69
BE13	Total sucursales CV en formatos distintos (lancha, ruca, muni, etc)	4.3.2. CajaVecina	69
BE14	Total transacciones en CV	4.3.2. CajaVecina	69
BE15	Total sucursales ServiEstado (SE)	4.3.3. ServiEstado	70
BE16	Nuevas SE aperturadas	4.3.3. ServiEstado	70
BE17	Total transacciones en SE	4.3.3. ServiEstado	70
BE18	Total de comercios con Compraquí	4.5. Red de adquirencia - Compraquí	74
BE19	Subtotal (cifra y %) de comercios que corresponden a personas individuales	4.5. Red de adquirencia - Compraquí	74
BE20	Subtotal (cifra y %) de clientes BancoEstado que cuentan con el sistema	4.5. Red de adquirencia - Compraquí	74
BE21	Total CV con Compraquí	4.5. Red de adquirencia - Compraquí	74
BE22	Total cajeros automáticos	4.3.1. Red de sucursales	67
BE23	Nivel de satisfacción global clientes personas	3.4. Satisfacción de clientes	56
BE24	Indicador NPS para BancoEstado	3.4.1. Gestión de experiencia cliente	57
BE25	Cifras de satisfacción filiales - BancoEstado Microempresas (BEME)	3.4.1. Gestión de experiencia cliente	59
BE26	Cifras de satisfacción filiales - ServiEstado	3.4.1. Gestión de experiencia cliente	59
BE27	Cifras de satisfacción filiales - Cobranzas	3.4.1. Gestión de experiencia cliente	59
BE28	Cifras de satisfacción filiales - Corredores de Bolsa	3.4.1. Gestión de experiencia cliente	59
BE29	Cifras de satisfacción filiales - Corredores de Seguros	3.4.1. Gestión de experiencia cliente	59
BE30	Cifras de satisfacción filiales - Contacto Lota	3.4.1. Gestión de experiencia cliente	59
BE31	Cifras de satisfacción filiales - Administradora General de Fondos	3.4.1. Gestión de experiencia cliente	59
BE32	Total de clientes digitales	4.4. Presencia digital	70
BE33	Total de accesos a través de la web del banco	4.4. Presencia digital	70
BE34	Total de accesos a través de app móvil	4.4. Presencia digital	70
BE35	Cifra y % del total de transacciones automatizadas	4.4. Presencia digital	70
BE36	Total de tótems	4.4. Presencia digital	72
BE37	Total de consultas que resuelven los tótems	4.4. Presencia digital	72

CÓDIGO	Indicadores	Ubicación / Comentario	Página
BE38	Total de transacciones no presenciales	4.4. Presencia digital	72
BE39	Total de seguidores en RRSS	4.4.1. Nuestras redes sociales	73
BE40	Resultados todosuma (personas, montos canjeados, etc)	3.3. Gestión de clientes personas	54
BE41	Información sobre iniciativa Pago click	3.3. Gestión de clientes personas	55
BE42	Cifra y % del total de sucursales accesibles	4.2. Formatos que se adaptan a la vida de los clientes	65
BE43	Descripción iniciativas atención universal	4.2. Formatos que se adaptan a la vida de los clientes	65
BE44	Total de atenciones en creolé y mapudungún (sucursales y atención telefónica)	4.2. Formatos que se adaptan a la vida de los clientes	65
BE45	Cifras de créditos hipotecarios	5.2. Ahorro como motor de desarrollo	82
BE46	Cifras de aperturas de cuentas de ahorro	5.2. Ahorro como motor de desarrollo	79
BE47	Total de cuentas de ahorro	5.2. Ahorro como motor de desarrollo	79
BE48	Cifras y descripción campañas de ahorro de Redes Sociales	5.2. Ahorro como motor de desarrollo	78
BE49	Cifras APV (total de clientes con APV y total de monto)	5.2. Ahorro como motor de desarrollo	80
BE50	Total venta seguros	5.2. Ahorro como motor de desarrollo	81
BE51	Total de programas de Educación Financiera (EF)	5.3. Educación financiera para promover el ahorro	84
BE52	Total de seguidores "En fácil y en Chileno" Fb y Tw.	5.3.2. Programa "En fácil y en chileno"	86
BE53	Total de visitas a la web	5.3.2. Programa "En fácil y en chileno"	86
BE54	Total de colegios participantes en "Usa bien tu plata" (desglose por regiones)	5.3.1. Programa "Usa bien tu Plata"	84
BE55	Total de alumnos participantes en charlas	5.3.1. Programa "Usa bien tu Plata"	84
BE56	Total de profesores participantes en charlas	5.3.1. Programa "Usa bien tu Plata"	84
BE57	Total histórico de alumnos y colegios	5.3.1. Programa "Usa bien tu Plata"	84
BE58	Entrega de premios a la calidad periodística	5.3.4. Otros programas de educación financiera	87
BE59	Total socias Crece Mujer Emprendedora (CME)	6.3.1. CreceMujer	96
BE60	Crecimiento programa CME	6.3.1. CreceMujer	96
BE61	Total de clientes mujeres en BEME	6.2.1. Microempresas	90
BE62	Cifras de visitas web CME	6.3.1. CreceMujer	96
BE63	Cifras de capacitaciones en CME	6.3.1. CreceMujer	96
BE64	Participación en ferias CME	6.3.1. CreceMujer	96
BE65	Cifras cuenta emprendedor	6.3.2. Cuenta Emprendedor	97
BE66	Alianza con Fintech	6.2.3. Mediana empresa	93
BE67	Convenio BID para EE y pymes	9.3.2. Programa Energy Saving Insurance	114
BE68	Resultados x segmento (micro, pequeña, mediana)	6.2. Gestión de clientes empresa e instituciones	89
BE69	Entrega de premio al emprendedor	6.2.2. Pequeñas empresas	91
BE70	Startups	6.2.3. Mediana empresa	93
BE71	Rentabilidad	3.1.4. Resultados globales Corporación BancoEstado	42
BE72	Eficiencia	3.1.4. Resultados globales Corporación BancoEstado	43
BE73	Crecimiento en colocaciones (totales y desglose)	3.1.4. Resultados globales Corporación BancoEstado	39
BE74	Utilidad antes y después de impuestos	3.1.4. Resultados globales Corporación BancoEstado	41
BE75	Pagos al Fisco	3.1.4. Resultados globales Corporación BancoEstado	46
BE76	Participación de mercado	3.1.4. Resultados globales Corporación BancoEstado	45
BE77	Resultados clientes personas (cta corriente, tarjetas de crédito, chequera, créditos de consumo, créditos educación superior)	3.3. Gestión de clientes personas	52

CÓDIGO	Indicadores	Ubicación / Comentario	Página
BE78	Alianzas y convenios	2.4.2. Compromisos internacionales y alianzas	32
BE79	Capacitaciones en ética y probidad (libre competencia, lavado de dinero, MPD, ética y cumplimiento, fraude interno y externo)	2.3.2. Gestión de la ética y de la integridad	29
BE80	Nº de procedimientos por acoso sexual / acoso laboral	2.3.2. Gestión de la ética y de la integridad	29
BE81	Total de denuncias	2.3.2. Gestión de la ética y de la integridad	29
BE82	Tema más denunciado	2.3.2. Gestión de la ética y de la integridad	29
BE83	Total de incidentes vinculados a ciberseguridad	7.2. Ciberseguridad y continuidad operacional	98
BE84	Descripción de avances en ciberseguridad	7.2. Ciberseguridad y continuidad operacional	98
BE85	Cifras programa Mentorías Mujer y Liderazgo (mentoras y guiadas)	8.2. Dotación y perfil de nuestro equipo	104
BE86	Total charlas programa de sensibilización	8.2. Dotación y perfil de nuestro equipo	104
BE87	Total de trabajadores pertenecientes a grupos vulnerables (migrantes y PcD)	8.2. Dotación y perfil de nuestro equipo	
BE88	Dotación (Corporación + filiales) siempre por cargo (D,G,T), desglose por género, nacionalidad, edad, cargo y antigüedad	Anexo 2	102
BE89	Total horas de capacitación	8.5. Formación y desarrollo	108
BE90	Monto total de inversión en capacitación	8.5. Formación y desarrollo	108
BE91	Total trabajadores capacitados	8.5. Formación y desarrollo	108
BE92	Movilidad interna (cifra y % de cargos vacantes ocupados por trabajadores propios)	8.5. Formación y desarrollo	108
BE93	Cobertura de evaluación de desempeño (respecto de trabajadores sujetos a evaluación)	8.5. Formación y desarrollo	108
BE94	Resultados encuesta clima laboral GPTW (Corporación)	8.6. Evaluación de clima	109
BE95	Cifra y % de sindicalización (Corporación)	8.4. Relaciones laborales	107
BE96	Cifra y % de sindicalización (Filiales) - BancoEstado Microempresas	8.4. Relaciones laborales	107
BE97	Cifra y % de sindicalización (Filiales) - ServiEstado	8.4. Relaciones laborales	107
BE98	Cifra y % de sindicalización (Filiales) - Cobranzas	8.4. Relaciones laborales	107
BE99	Cifra y % de sindicalización (Filiales) - Corredores de Bolsa	8.4. Relaciones laborales	107
BE100	Cifra y % de sindicalización (Filiales) - Corredores de Seguros	8.4. Relaciones laborales	107
BE101	Cifra y % de sindicalización (Filiales) - Contacto Lota	8.4. Relaciones laborales	107
BE102	Cifra y % de sindicalización (Filiales) - Administradora General de Fondos	8.4. Relaciones laborales	107
BE103	Visitas canales (MiBe, Mi Blog, TV, Intranet)	Medios internos de comunicación con nuestros colaboradores - 2018	108
BE104	Total de productos financieros verdes (para personas y empresas)	9.3. Apoyo a iniciativas del Estado	111
BE105	Total de productos financieros verdes vendidos	9.3. Apoyo a iniciativas del Estado	111
BE106	Total de viviendas financiadas con Eficiencia Energética	9.3. Apoyo a iniciativas del Estado	111
BE107	Total de sucursales con herramientas EE (paneles solares, iluminación LED)	9.5.2. Ecoeficiencia operacional	117
BE108	Total de sucursales con plan de monitoreo de energía	9.5.2. Ecoeficiencia operacional	117
BE109	Total de clientes OSC (registrados y activos)	9.4. Apoyo a la comunidad	116
BE110	Crecimiento de clientes OSC	9.4. Apoyo a la comunidad	116
BE111	Total instituciones inscritas en portal de donaciones	9.4.1. Portal de donaciones solidarias	116
BE112	Total acumulado en portal de donaciones	9.4.1. Portal de donaciones solidarias	116
BE113	Bonos del Estado por concepto de emergencias	9.3.3. Otros apoyos a iniciativas del Estado	115
BE114	Programa aporte al cine chileno (total del aporte, proyectos postulantes y ganadores 2018)	9.2. Fomento al cine chileno	112
BE115	Cifra, monto y % del total de compras con criterios sociales y ambientales	9.4.2. Compras sostenibles	116
BE116	Pagos de IPS	9.3.3. Otros apoyos a iniciativas del Estado	115
BE117	Total venta de bonos FONASA	9.3.3. Otros apoyos a iniciativas del Estado	115
BE118	Total pago de Contribuciones	9.3.3. Otros apoyos a iniciativas del Estado	115
BE119	Organigrama	2.1.4 Gerencias generales de área	23

CÓDIGO	Indicadores	Ubicación / Comentario	Página
GRI 102-1	Nombre de la empresa	Índice	2
GRI 102-2	Actividades de la organización	Índice	2
GRI 102-3	Ubicación de la empresa	Índice	2
GRI 102-4	Países donde opera la empresa	Índice	2
GRI 102-5	Naturaleza de propiedad y forma jurídica	Índice	2
GRI 102-6	Mercados servidos	3. Resultados generales	35
GRI 102-7	Tamaño de la empresa	3. Resultados generales	35
GRI 102-8	Información sobre empleados y trabajadores	8. Contar con un equipo motivado, preparado y dinámico	100
GRI 102-10	Cambios en la organización	2. Perfil de BancoEstado	17
GRI 102-11	Principio de precaución	2. Perfil de BancoEstado	17
GRI 102-12	Iniciativas externas	2.4. Sostenibilidad	31
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	2.2.2. Entidades relacionadas y coligadas	26
GRI 102-14	Carta de la máxima autoridad	1.1. Carta del Presidente de BancoEstado	5
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.3. Las bases de nuestra gestión	28
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	2.1. Gobierno corporativo	18
GRI 102-40	Grupos de interés (GI)	1.5. Sobre esta Memoria Integrada	15
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	8.4. Relaciones laborales	107
GRI 102-42	Selección de GI	1.5. Sobre esta Memoria Integrada	15
GRI 102-43	Participación de GI	1.5. Sobre esta Memoria Integrada	15
GRI 102-44	Temas incorporados por los GI	1.5. Sobre esta Memoria Integrada	15
GRI 102-45	Cobertura de Estados Financieros	1.5. Sobre esta Memoria Integrada	15
GRI 102-46	Proceso de definición de materialidad	1.5. Sobre esta Memoria Integrada	15
GRI 102-47	Lista de temas materiales	1.5. Sobre esta Memoria Integrada	15
GRI 102-48	Reexpresión de temas	1.5. Sobre esta Memoria Integrada	15
GRI 102-49	Cambios respecto de Memoria 2017	1.5. Sobre esta Memoria Integrada	15
GRI 102-50	Periodo de cobertura de la Memoria	1.5. Sobre esta Memoria Integrada	15
GRI 102-51	Fecha de la última publicación anterior	1.5. Sobre esta Memoria Integrada	15
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de Memorias	1.5. Sobre esta Memoria Integrada	15
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre la Memoria	1.5. Sobre esta Memoria Integrada	15
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	1.5. Sobre esta Memoria Integrada	15
GRI 102-55	Índice de indicadores	Anexos	125
GRI 102-56	Verificación externa	Los EEFf presentados en esta Memoria Integrada fueron sometidos a verificación externa.	N/A
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	1.4. Plan estratégico 2018-2022 y secciones 4.1, 5.1, 6.1, 7.1, 8.1 y 9.1	14
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	1.4. Plan estratégico 2018-2022 y secciones 4.1, 5.1, 6.1, 7.1, 8.1 y 9.2	14
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	1.4. Plan estratégico 2018-2022 y secciones 4.1, 5.1, 6.1, 7.1, 8.1 y 9.3	14

A.2. Detalles de dotación – Responsabilidad social y Desarrollo Sostenible

Número de personas por género		2018		
Cargo	Hombres	Mujeres	Total	
Directores (*)	2	2	4	
Gerentes y Subgerentes	132	48	180	
TOTAL Trabajadores (incluye categorías anteriores)	5180	4914	10094	

(*) Además se cuenta con una Directora Laboral y un Director Laboral suplente.

Plantilla de trabajadores según género				
2018				
Sexo	Hombre		Mujer	
Categoría	Nº	%	Nº	%
Gerentes y Subgerentes	132	2,5%	48	1,0%
Resto de trabajadores	5048	97,5%	4866	99,0%
TOTAL	5180	100,0%	4914	100%

Plantilla de trabajadores según edad								
2018								
Grupo de edad	Menos de 30		Entre 30 y 45		Entre 46 y 60		Más de 60	
Categoría	Nº	%	Nº	%				
Gerentes y Subgerentes	0	0	31	1%	125	4%	24	4%
Resto de trabajadores	768	100%	5487	99%	3117	96%	542	96%
TOTAL	768	100,0%	5518	100,0%	3242	100,0%	566	100,00%
	7,6%		54,7%		32,12%		5,6%	

Plantilla de trabajadores según antigüedad			
2018			
2018 (Número de trabajadores)			
Antigüedad	F	M	Total general
Menos de 1	61	71	132
Entre 1 y 5 años	1.207	1.184	2.391
Entre 6 y 10 años	1.254	996	2.250
Entre 11 y 15 años	1.289	991	2.280
Más de 16 años	1.103	1.938	3.041
Total general	4.914	5.180	10.094

Crecimiento de Ejecutivos		Años				
		2014	2015	2016	2017	2018
Planta Ejecutiva	Mujeres	32	40	50	50	48
	Hombres	123	127	138	143	132
	Crecimiento % Mujeres		25%	25%	0,0%	-4,0%
	Crecimiento % Hombres		3,3%	8,7%	3,6%	-7,7%