BancoEstado®
desde 1855
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD
2010
Para construir el chile que soñamos

INDICE

4 **Alcance del Reporte**
6 Mensaje del presidente
8 Entrevista al vicepresidente
10 Cómo nos relacionamos con nuestras audiencias clave

CAPITULO 1
13 **Nuestra empresa**
16 BancoEstado 2010: bancarizar con sostenibilidad es imprescindible
18 Red de Atención
19 Hitos más relevantes del 2010
25 El apoyo de las filiales

CAPITULO 2
29 **Gobierno Corporativo**
35 Organigrama
36 BancoEstado + Microempresa
38 Mecanismos de comunicación y observación
39 Garantizar una gestión transparente

CAPITULO 3
45 **Eficiencia bancaria con enfoque social**
46 La economía global durante el 2010 y su impacto en nuestra gestión
49 Generación y distribución de valor en BancoEstado
54 Impacto económico indirecto

CAPITULO 4
59 **Nuestros clientes: la razón de ser**
62 Bancarización Total
73 Áreas de negocio y gestión 2010
77 No basta con vender, hay que educar
78 Productos y Servicios: mejorar la calidad de vida de los chilenos

CAPITULO 5
83 **Trabajadores: bancarizando Chile**
85 El verdadero capital de BancoEstado
96 Calidad de vida y nivel de felicidad
107 Seguridad, salud y prevención

CAPITULO 6
113 **Nuestro compromiso con la sociedad y el medio ambiente**
119 Consumo de materiales y energía
120 Eficiencia energética y reciclaje

CAPITULO 7
123 **Indicadores Global Reporting Initiative**
124 Índice GRI 2010
139 Anexo 1
146 Anexo 2

desde 1855

BANCARIZAR ES IMPRESCINDIBLE

ALCANCE DEL REPORTE
Escuchar es imprescindible

(3.1) (3.2) (3.3) (3.6) (3.7) (3.8) (3.10) (3.11)

Para fortalecer el vínculo entre el banco y sus diversas audiencias clave y continuando con la tarea iniciada en 2005, BancoEstado presenta su sexto Reporte Anual de Sostenibilidad, correspondiente a su gestión económica, social y ambiental del año 2010.

En este Reporte de Sostenibilidad, BancoEstado realizó por primera vez una consulta a sus audiencias clave para conocer cuáles son los temas relevantes para ellos. Estas conversaciones son el corazón de este informe.

La inclusión de Microempresas en este reporte es un reflejo de la relevancia que tiene la filial dentro del conjunto de empresas que conforman el banco, colaborando con el emprendimiento y las necesidades de sus clientes.

BancoEstado + Microempresas

Por primera vez y respondiendo al compromiso adquirido en 2009, este informe incluye los indicadores de desempeño de la filial Microempresas, cuya gestión representa un gran aporte para la corporación BancoEstado pues apoya el emprendimiento de miles de chilenos en todo el país.

En los futuros reportes de sostenibilidad, se espera ir ampliando de manera sucesiva la cobertura de este informe, y abarcar así la gestión de las diferentes filiales del banco.

GRI + COMUNICACIÓN DE PROGRESO

Este reporte se elaboró de acuerdo a los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI - Global Reporting Initiative) en su versión G3 publicada en el año 2006. Al estándar GRI, validado por Naciones Unidas, se han agregado los indicadores de la Guía Sectorial para Instituciones Financieras.

Para esta versión, el reporte de sostenibilidad de BancoEstado no ha sido verificado por una organización externa. Su nivel de aplicación, no obstante, ha sido corroborado por la Iniciativa Global de Reportes alcanzando por primera vez el máximo nivel de aplicación que establece dicha metodología.

Durante la consulta realizada a las audiencias clave para determinar los temas más relevantes que debe cubrir este reporte, surgieron preguntas que son presentadas al inicio de cada capítulo y que fueron contestadas a lo largo de él.

Además, el presente documento responde a la Comunicación de Progreso (COP por sus siglas en inglés) para la notificación de los avances alcanzados en la implementación de los Diez Principios del Pacto Global, iniciativa a la que BancoEstado adhirió en 2004. Esta comunicación anual es obligatoria para todas las organizaciones que pertenecen al Pacto Global[1].

Materialidad: Cinco procesos

(3.5) (3.9) (3.13)

La elaboración de este informe estuvo a cargo de la Subgerencia de Comunicaciones, área que contó con el valioso aporte de diversas unidades del banco y su filial Microempresas.
Con el objetivo de establecer un procedimiento de levantamiento de información, que garantice que los datos presentados sean los de mayor relevancia tanto para el banco como para sus públicos de interés, durante la elaboración de este reporte, la Subgerencia de Comunicaciones de BancoEstado contó con la asesoría de una consultora externa en Responsabilidad Social Empresarial con experiencia en la realización de reportes de sostenibilidad.

Para definir la materialidad de este informe, se ejecutaron cinco procesos en los que se abordó la sostenibilidad de BancoEstado desde diversos ámbitos. Toda la información recopilada sobre los indicadores fue vaciada en fichas técnicas que cumplen con los protocolos definidos por Global Reporting Initiative (GRI), y validadas por las distintas áreas y gerencias del banco según su competencia.

De primera fuente
Con el objetivo de conocer los aspectos que marcaron la gestión de BancoEstado durante 2010, se consultó a las siguientes audiencias clave:

Consulta a Stakeholders

Talleres	Trabajadores.
	Sindicato
	Clientes Microempresa.
Entrevistas	Representantes del gobierno
	Medios de comunicación
	Gremios de la industria financiera
	Gremios de la microempresa

Adicionalmente se incorporó información proveniente de documentos oficiales del banco, entre los que destaca el "Culture Audit" del año 2010, así como de varios informes de la industria bancaria nacional e internacional. El "Culture Audit" es un documento que detalla las prácticas culturales de la organización y de cómo éstas se reflejan la misión y valores de la empresa. Se mide anualmente a través del Great Place to Work Institute.

Temas Identificados

(4.17)

Una vez analizado el resultado de los diferentes procesos, especialmente de la consulta a los diversos públicos de interés, se definieron los principales temas que impactan de manera significativa a BancoEstado en cuanto a su sostenibilidad.

Los temas materiales o más relevantes, fueron catalogados en la siguiente matriz según su grado de importancia para las audiencias clave. Éstos fueron integrados en los diferentes ámbitos de la gestión del banco y su estrategia corporativa. Los resultados permiten identificar los mayores aportes de BancoEstado, así como los principales desafíos que enfrenta la institución para la materialización de su rol social.

(1) El detalle de los Diez Principios de Pacto Global se encuentran en www.pactoglobal.cl

Matriz de materialidad

(4.17)

Estrategia BancoEstado

Importancia Audiencias Clave	En Desarrollo	En Consolidación	Parte de la Estrategia
Muy Importante	Cambio climático y sistema financiero	Promoción de una conducta financiera responsable	Bancarización Apoyo a la micro y pequeña empresa Modernización y calidad en el servicio Relaciones laborales y calidad del empleo
Importante	Inclusión etaria en la banca	Eco-eficiencia en la empresa	Beneficios a los empleados y sus familias Capacitación y desarrollo de los trabajadores
Creciente	Criterios ambientales para inversiones y financiamiento de proyectos	Educación e información de salud a los trabajadores	Información transparente y clara para la toma de decisiones

Su opinión también es imprescindible

(3.4)

Si desea hacer algún comentario y/o sugerencia relacionada con este Reporte de Sostenibilidad, por favor contacte a la Subgerencia de Comunicaciones de BancoEstado a través del correo electrónico: rse@bancoestado.cl

Este reporte también está disponible en el sitio web: www.corporativo.bancoestado.cl, espacio donde también está publicado material complementario que permitirá mejorar la comprensión de temas asociados a la industria bancaria.

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE BANCOESTADO

Bancarizar es imprescindible

(1.1) (1.2)

La razón de ser de BancoEstado es permitir que todos los chilenos tengan acceso a los servicios financieros y sus beneficios. Bancarizar es incluir a quienes actualmente no pueden acceder a los medios de pago ni a los productos financieros, que tienen como finalidad potenciar el crecimiento y desarrollo de cada persona. En ese sentido, la contribución del banco al desarrollo sostenible de Chile está fuertemente arraigada en su misión.

Cumplimos un rol fundamental dentro del sistema bancario chileno: llegamos donde otros no llegan, democratizando el acceso a los productos financieros y poniéndolos al alcance de todos. Bancarizar es abrir puertas, dar oportunidades, aportar a la modernización del país, incorporar a las personas a los beneficios de la tecnología. Es en definitiva un medio para mejorar la calidad de vida de chilenas y chilenos.

Con esta visión, hemos creado productos y canales de atención para atender a todos los sectores, con énfasis en dos grandes segmentos de la población: los microempresarios y las personas, muchos de los cuales, por diferentes motivos, no podrían ingresar a la banca privada. Hoy, casi tres millones de chilenos utilizan CuentaRUT y más de 400 mil microempresarios acceden a nuestros productos. Durante 2010 inauguramos la CajaVecina número 4.000 para continuar mejorando el acceso de los chilenos al sistema financiero y, con ello, su calidad de vida, especialmente en lugares remotos.

Aun cuando hemos logrado llegar a más lugares y personas, un importante desafío que enfrentamos a futuro es mejorar la educación financiera, promoviendo en nuestros clientes una conducta financiera responsable, que les asegure una vida más plena a través la bancarización.

El 2010, año del Bicentenario, tuvo momentos muy difíciles para Chile. El terremoto en febrero, pese al dolor y daño causado, demostró el compromiso del banco con sus clientes y la sociedad: prácticamente no hubo discontinuidad en las operaciones, siendo BancoEstado una de las primeras instituciones en reanudar sus servicios en las localidades más afectadas. Esta respuesta no hubiese sido posible sin el compromiso de nuestros trabajadores quienes, en la medida de lo posible, retomaron sus labores mostrando un alto nivel de compromiso no sólo con la empresa, sino con todos los chilenos y el desarrollo del país.

Les presentamos a continuación nuestro sexto reporte de sostenibilidad, el cual muestra el desempeño del banco durante el año 2010 siguiendo la metodología G3 de Global Reporting Initiative. Las acciones descritas en este documento reafirman también nuestro compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas y el desarrollo sostenible.

Segismundo Schulin-Zeuthen Serrano
PRESIDENTE

ENTREVISTA AL VICEPRESIDENTE

Sostenibilidad en BancoEstado: La visión del vicepresidente (1.2)

Para Roberto Palumbo Ossa, el desafío de BancoEstado es seguir contribuyendo al desarrollo del país, a través de una gestión eficiente y con alto impacto social, que permita que Chile sea un país donde la igualdad de oportunidades sea una realidad.

¿Cómo define usted la Responsabilidad Social y la sostenibilidad en BancoEstado?
La cultura de sostenibilidad de BancoEstado comprende diversos aspectos. En un primer lugar cabría mencionar la importancia que tienen nuestros clientes y la comunidad. Para apoyarlos, durante el año 2010 se hicieron grandes esfuerzos, especialmente en aquellas zonas afectadas por el terremoto del 27 de febrero. Se otorgó una prórroga automática, sin intereses o costos para los clientes, en los préstamos hipotecarios y los créditos de consumo que estaban vigentes en ese momento, para ayudar a la gente a enfrentar la reconstrucción de sus vidas.

En BancoEstado hemos desarrollado políticas que protegen a los consumidores, tales como campañas de Marketing sostenible, fomentando además una conducta financiera responsable. Esto significa apoyarlos para que adquieran préstamos o créditos sólo en la medida en que puedan pagar sus compromisos.

Por otro lado, BancoEstado siempre ha incentivado el ahorro, ya que constituye un valor en sí mismo, pues genera conductas virtuosas como la responsabilidad, la austeridad y la organización en la vida de las personas.

¿Existen otros pilares en el plan de responsabilidad social de BancoEstado?
Otro pilar importante lo constituyen nuestros trabajadores. BancoEstado ha tenido siempre una política de mucho respaldo a sus empleados, con medidas concretas a través del área de Bienestar y la Gerencia de Recursos Humanos. El clima laboral del banco se ubica entre los mejores del país y esto se refleja en los premios recibidos como "Great Place to Work" y el de mejores empresas para madres y padres que trabajan, entre otros.

> **"Hay una percepción entre los trabajadores de que el banco es una institución amigable y acogedora que les ayuda en sus vidas".**

Todo esto se refleja en los bajos índices de movilidad que tiene el banco; nuestros colaboradores no se van porque se sienten acogidos y en familia.

Complementando lo anterior, es importante señalar que BancoEstado apoya la sindicalización. Claro ejemplo de lo anterior, es que el Sindicato Nacional de Trabajadores de BancoEstado es la agrupación sindical más grande de Chile, con un 99% de sindicalización y más de 8.650 afiliados.

¿Y el rol del banco con el desarrollo del país?
Esa es nuestra tercera responsabilidad social, con Chile. Estamos comprometidos con la comunidad y con todos los chilenos. Eso está inscrito en la definición misma del banco, en sus estatutos y en la ley orgánica; pero en la práctica, esto puede observarse claramente en el plan estratégico 2011-2014 y en el espíritu de trabajo de todos nuestros colaboradores, que sienten que el suyo, es un trabajo diferente, orientado, en muchos casos, a apoyar a los segmentos más desprotegidos. Es por eso que el motor que mueve nuestra gestión es Bancarizar con eficiencia.

Este plan implica que para el 2014 un alto porcentaje de la población económicamente activa tenga acceso al sistema financiero y posea al menos uno de los productos que ofrece el banco. En la consecución de este objetivo, impactan fuertemente CajaVecina, CuentaRUT y el apoyo a los emprendedores. En noviembre de 2010 inauguramos la CajaVecina número 4.000 en Quintay y celebramos la bancarización de 400.000 emprendedores que son atendidos por nuestra filial Microempresas.

¿Cómo se complementa la gestión comercial de BancoEstado con su rol social?
Creo que es perfectamente compatible hacer una gestión social que sea eficiente. Esa es precisamente nuestra meta, ése es el desafío. Esto se logra con una cultura de esfuerzo, de trabajo bien hecho y todos los empleados del banco están muy comprometidos con el cumplimiento de este reto.

> **"Bancarizar con eficiencia es 'hacer las cosas bien'".**

El banco siempre tuvo una conciencia de compromiso con la comunidad y de servicio al país, que se apoya en una fuerte vocación social de sus trabajadores. Esta perspectiva debe integrarse a una estrategia que busque hacer más eficiente nuestra gestión, que nos permita generar los recursos necesarios para financiar las actividades y productos que, debido a su carga social, no resultan altamente rentables.

Esta eficiencia es necesaria, no sólo porque enfrentamos una fuerte competencia en el sistema bancario nacional, sino porque BancoEstado es de todos los chilenos, es nuestro patrimonio y por eso hay que cuidarlo muy bien.

¿Cuáles son los desafíos y las metas para el año 2011?
Dentro del plan estratégico 2011-2014, existe un conjunto de metas que nos hemos fijado para el año 2011. Entre ellas, lograr mejorar el Índice de Eficiencia y la rentabilidad durante el período. En términos de bancarización, nos hemos propuesto aumentar el número de CajaVecina a 6.500, cerrar el año con 3.500.000 CuentaRUT activas y 425.000 microempresarios bancarizados.

> **"Creo que es perfectamente compatible desarrollar una gestión social que sea eficiente. Esa es precisamente nuestra meta, ése es el desafío".**

Seguiremos renovando nuestras metas y trabajando para fomentar el desarrollo e inclusión social de todos los chilenos a lo largo del país. Durante el 2011 redoblaremos nuestros esfuerzos para mejorar la calidad de vida de nuestros compatriotas, contribuyendo de esa forma a que Chile sea un país donde la igualdad de oportunidades sea una realidad.

CÓMO NOS RELACIONAMOS CON NUESTRAS AUDIENCIAS CLAVE

(4.14) (4.15) (4.16)

Listado grupos de Interés BancoEstado

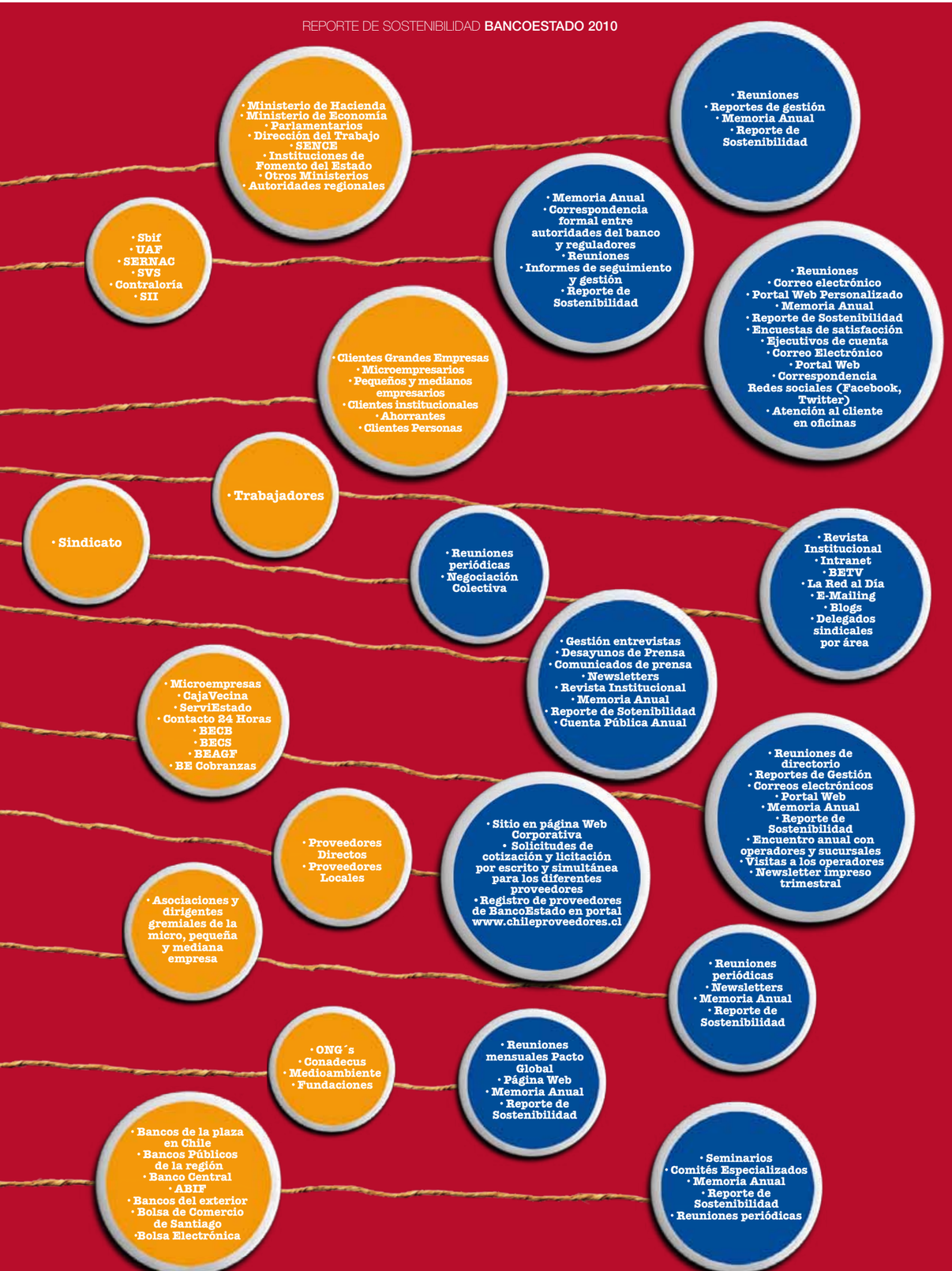
Proceso Reporte de Sustentabilidad 2010

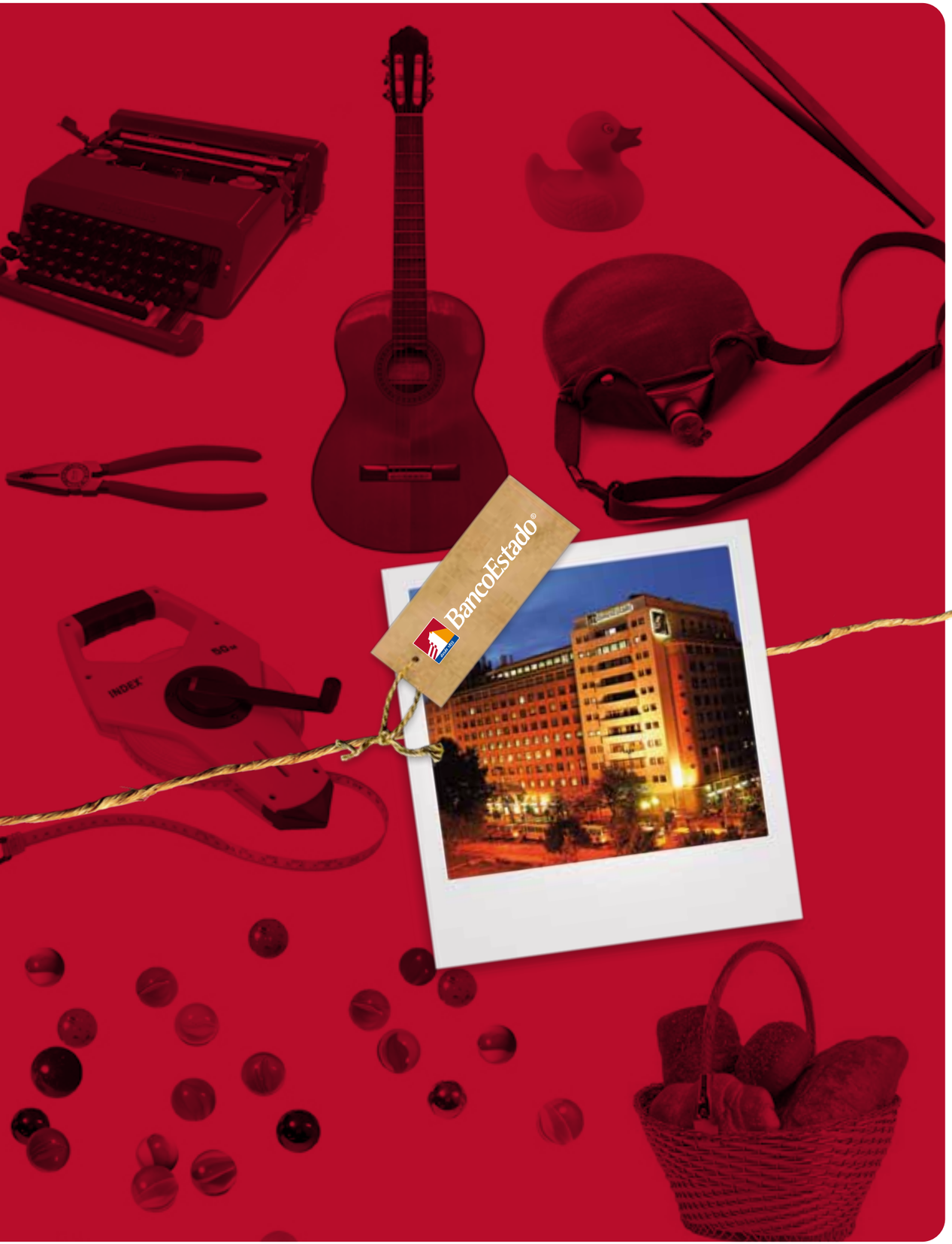
desde 1855

BancoEstado realiza un análisis constante de sus audiencias clave y de cómo gestiona su relación, mediante un mapeo que se fundamenta a partir de los ejes de interés e influencia. Esta herramienta le permite al banco enfocar sus esfuerzos y mantener una relación con sus audiencias clave.

Además, BancoEstado tiene canales abiertos de comunicación con sus audiencias clave que le permiten conocer cuáles son sus necesidades y, a su vez, cómo ellos pueden propiciar mejoras en la gestión del banco.

GRUPO
CARACTERIZACIÓN
MECANISMO DE COMUNICACIÓN





CAPITULO 1

NUESTRA EMPRESA

Con más de 155 años de historia, la sostenibilidad es imprescindible para la gestión diaria de nuestras operaciones.

Esta trayectoria se construye con una mirada a largo plazo. Nuestra visión es ser un banco de excelencia, con una gestión comercial de alto impacto social que permita bancarizar con eficiencia.

Visión y estrategia: Directrices imprescindibles

(4.8)

MISION

"Existimos para que cualquier chileno, en cualquier lugar, pueda emprender y desarrollarse"

VISION

"Ser un banco de excelencia, con una gestión comercial de alto impacto social"

BANCARIZAR es abrir puertas, dar oportunidades, aportar a la modernización del país, incorporar a las personas a los beneficios de la tecnología, es mejorar la CALIDAD DE VIDA las personas y sus familias.

POSICIONAMIENTO

"Acceso, emprendimiento, calidad, cercanía, relación de largo plazo"

MICROEMPRESAS (4.8)

El propósito de BancoEstado Microempresas es promover la igualdad de oportunidades en el acceso a soluciones financieras y apoyar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida de los microempresarios del país, a través de una organización sostenible y feliz.

VALORES

- ALEGRÍA en lo cotidiano
- VOCACIÓN de servicio hacia nuestros clientes
- HUMILDAD para aprender
- EXCELENCIA en el trabajo
- INTEGRIDAD en nuestras acciones
- Desarrollar nuestro trabajo en un clima de CONFIANZA
- Vivir el CAMBIO CON FLEXIBILIDAD y perseverancia
- COMPAÑERISMO y trabajo en equipo
- PASIÓN en el hacer diario
- Mantener un SUEÑO como eje de futuro

NUESTROS PILARES

- Vocación por los clientes
- Felicidad de las personas
- Gestión de excelencia e innovación

BancoEstado 2010: Bancarizar con sostenibilidad es imprescindible

(2.1)

BancoEstado es una empresa comprometida con el fomento del emprendimiento y la inclusión financiera. En su rol de banco estatal apoya la implementación de las políticas públicas y contribuye a que exista una mayor competencia en el sistema financiero.

Su principal objetivo es facilitar el emprendimiento y el desarrollo de todos los chilenos, entregando un servicio de calidad y competitivo, que promueva la bancarización como una herramienta que democratiza el acceso al sistema financiero y lo pone al alcance de todos los chilenos.

Durante el 2010 BancoEstado logró avanzar y dar nuevos pasos orientados a apoyar a sus clientes, en un año complejo para el país. Logró resultados importantes en materia de gestión comercial y financiera, y continuó proyectándose como un banco universal que gestiona sus recursos de manera rentable y eficiente, entendiendo que estos factores son imprescindibles para la sostenibilidad en el largo plazo.

BancoEstado es un banco público comercial y de fomento, con gestión de alto impacto social que atiende a personas de todos los sectores sociales y a empresas de todos los tamaños.

Áreas de negocio

(2.4) (2.6) (2.7)

BancoEstado es una empresa autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que ofrece servicios financieros a personas naturales, empresas (micro, pequeñas y grandes) e instituciones.

En su calidad de banco público, la gestión de la empresa tiene un alto impacto social, con un índice de riesgo acotado, factor relevante para la solvencia y rentabilidad del banco. Sus productos y servicios están orientados a personas de todos los sectores sociales y a empresas e instituciones de todos los tamaños.

Entre sus principales áreas de negocios se encuentran:

Banca Minorista: orientada a entregar productos y servicios a personas y microempresarios.

Banca Mayorista: atiende a las pequeñas, medianas y grandes empresas, así como a las corporaciones e instituciones públicas.

Presencia
31,4% de las colocaciones de BancoEstado se concentran fuera de la Región Metropolitana de Santiago, mientras que el resto del sistema bancario tiene sólo 24,8%.

155 años de historia

En 2010, el año del Bicentenario de Chile, BancoEstado cumplió 155 años. Su trayectoria, está ligada al emprendimiento desde sus orígenes cuando en 1856 se aprobaron los dos primeros préstamos, de la entonces Caja de Crédito Hipotecario, que llevaba un año funcionando con la tutela del Estado.

Muchos años más tarde, se constituyó el Banco del Estado de Chile mediante la fusión de la Caja Nacional de Ahorros, la Caja de Crédito Agrario, la Caja de Crédito Hipotecario y el Instituto de Crédito Industrial.

Su estatuto actual, publicado el 18 de enero de 1978, establece que su duración es indefinida, que está sometido exclusivamente a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y que su relación con el Gobierno es a través del Ministerio de Hacienda.

Dimensiones Corporación BancoEstado 2010

(2.8)

Número de empleados Corporación BancoEstado:	12.114
BancoEstado:	8.739
BancoEstado Microempresas:	1.071
Ingresos netos:	MM$ 630.591
Total de comunas con presencia BancoEstado:	342
Número de comunas con presencia única de BancoEstado:	79
Total de sucursales:	344

Inclusivo y descentralizado

(2.4) (2.5)

La sede principal de BancoEstado se encuentra en la ciudad de Santiago, Chile. En un esfuerzo por incluir en el sistema bancario al mayor número de personas, ha establecido su presencia a lo largo de todo el territorio nacional.

RED DE ATENCION
Sucursales, ServiEstado, CajaVecina, y Cajeros automáticos en todo el país

- **Está presente en 342 comunas**
- **En 79 comunas es el único banco que tiene presencia**
- **Cuenta con una sucursal en Nueva York, EEUU**
- **Tiene una red de 344 sucursales**
- **84 sucursales de ServiEstado**
- **1.812 cajeros automáticos propios**
- **Hay 4.564 puntos de CajaVecina**
- **Ofrece 921 dispensadores de información y 270 buzoneras de depósito ubicadas en sucursales de BancoEstado**

En 79 comunas del país el único acceso al sistema financiero es a través de BancoEstado.

Red de Atención (2.7)

Sucursales, ServiEstado, CajaVecina y Cajeros Automáticos en todo el país

	Sucursales	Cajeros Automáticos	ServiEstado	CajaVecina	Plataformas BEME	Total
Región de Arica y Parinacota	3	20	2	113	2	140
Región de Tarapacá	4	27	3	77	4	115
Región de Antofagasta	12	50	2	131	6	201
Región de Atacama	9	30	2	85	5	131
Región de Coquimbo	16	69	3	197	7	292
Región de Valparaíso	38	190	11	436	16	691
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	21	75	3	345	12	456
Región del Maule	18	77	2	366	11	474
Región del Biobío	38	149	9	440	27	663
Región de La Araucanía	24	80	4	240	19	367
Región de Los Ríos	10	53	2	65	7	137
Región de Los Lagos	23	84	5	149	13	274
Región de Aysén	5	10	1	55	3	74
Región de Magallanes	5	30	1	44	3	83
Región Metropolitana	118	773	34	1.821	59	2.805
CHILE	344	1.812	84	4.564	184	6.998

PRINCIPALES HITOS DEL EJERCICIO 2010

Enero

- Según la CEPAL, BancoEstado es el banco público de la región cuyas colocaciones más crecieron durante la crisis financiera internacional.
- El banco colaboró con el concierto "Canto por Haití", que recaudó fondos para las víctimas del terremoto ocurrido en ese país.

Febrero

- Según la SBIF, entre diciembre de 2009 y el mismo mes de 2010, el número de clientes que ingresaron con clave de usuario a www.bancoestado.cl, aumentó en un 46%, lo que corresponde a 1.015.467 usuarios.
- Miles de personas asistieron cada sábado al Paseo Ahumada de Santiago para disfrutar de un ciclo de cine chileno que BancoEstado ofreció en forma gratuita.

Marzo

- Reforzó sus sucursales, extendió el horario de ServiEstado y habilitó bancos móviles para facilitar el acceso a los servicios financieros en las localidades afectadas por el terremoto y el tsunami en Biobío y El Maule.
- En las zonas más afectadas por el terremoto, el banco postergó automáticamente y sin costo alguno para el cliente, el pago de 6 dividendos hipotecarios a sus clientes y reprogramó los créditos de los micro y pequeños empresarios.

Abril

- Más de 500 mil "bonos marzo" - un 84% del universo total de beneficiarios de este subsidio gubernamental- pagó BancoEstado durante el proceso.
- Feller Rate otorgó una clasificación de AAA a BancoEstado, por la estabilidad de sus fuentes de financiamiento, el buen manejo de su administración crediticia y el liderazgo en la captación de recursos de ahorro y en el financiamiento hipotecario.
- En Parral culminó la itinerancia de cine chileno que el banco realizó en las comunas más afectadas por la catástrofe del 27 de febrero.

Mayo

- El Presidente de la República, Sebastián Piñera, designó como nuevos integrantes del Consejo Directivo de BancoEstado a Segismundo Schulin-Zeuthen, presidente; y a Roberto Palumbo Ossa, vicepresidente. En tanto, nombró a Jorge Rodríguez Grossi, Salvador Valdés Prieto, Gabriel Tomic Errázuriz como directores y ratificó en este mismo cargo a Juan Carlos Méndez González .
- Reabrió sus puertas la sucursal de Talcahuano, culminando así el proceso de reactivación de oficinas dañadas por el terremoto en la Región del Biobío.
- Recibió de MetLife Chile Inversiones Limitada el pago de US$ 58 millones por concepto de participación accionaria en BancoEstado Corredores de Seguros.
- Se concreta el mayor pago de impuestos en la historia de BancoEstado. La contribución correspondiente al ejercicio tributario 2009 fue superior a $ 220.000 millones.

Junio

- Realizó una exitosa colocación de un bono subordinado Serie I2 por un total de UF 3 millones -equivalentes a US$ 117 millones- a un plazo de 28 años y con una tasa de interés de colocación del 3,74%.
- Colaboró en la quinta versión de la Expo microempresas para emprendedores que se realizó en Talca, junto al la red de apoyo Arriba Mipyme.

Julio

- Suscribió un acuerdo con la Comisión Nacional de Riego para mejorar el acceso al financiamiento de agricultores para reparación y reconstrucción de obras de riego dañadas por el terremoto.

Agosto

- Se realizó la IX Feria de la Vivienda BancoEstado. La muestra incluyó más de 200 proyectos de una veintena de inmobiliarias, con tasas muy convenientes para quienes sueñan con su casa propia.

Septiembre

- En el año del Bicentenario de Chile, BancoEstado cumplió 155 años junto a los chilenos.
- Un bono por US$ 500 millones, a 10 años plazo y con intereses semestrales, colocó BancoEstado en los mercados de Estados Unidos, Europa y Asia.
- Se ubicó como líder en número de clientes con claves de acceso que ingresan a su sitio Internet para realizar transacciones. Un 30% de los clientes Internet de la banca en Chile están registrados en BancoEstado.
- BancoEstado es el más seguro de América Latina, según un estudio basado en clasificaciones de Moody's, Standard & Poor's y Fitch.

Octubre

- Firmó un acuerdo con AvalChile para ampliar y mejorar el acceso de las pequeñas y medianas empresas al financiamiento bancario.

Noviembre

- Entregó 300 computadores a escuelas y liceos de las regiones más afectadas por el terremoto del 27 de febrero, para contribuir a disminuir la brecha digital existente en el país.
- Celebró en Quintay, junto al Presidente de la República, los importantes avances en bancarización con la apertura de la CajaVecina 4.000 y los 400 mil microempresarios.
- Los clientes con tarjetas de crédito de BancoEstado pudieron realizar sus compras de Navidad y fin de año con tasa 0% de interés.
- Conmemoró el Día Mundial del Ahorro junto a representantes de Pacto Global, autoridades del sistema financiero y alumnos y profesores de la Escuela Marqués de Ovando.

Diciembre

- Entregó por sexta vez consecutiva el Premio al Emprendedor Muhammad Yunus, iniciativa que reconoce la capacidad emprendedora de los microempresarios, su esfuerzo e innovación.
- Con nuevas instalaciones reabrió sus puertas el Museo del Ahorro de BancoEstado, emplazado en dependencias de la Casa Matriz del Banco.
- La Bolsa de Comercio de Santiago situó a BancoEstado Corredores de Bolsa en el primer lugar del ranking de montos transados en instrumentos de intermediación financiera y en el de montos transados en instrumentos de renta fija. Además lideró el total de transacciones por rueda de todos los mercados con MMM$ 67.170.
- El Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios (FOGAPE), que administra BancoEstado, celebró 30 años de existencia. En su cuarta licitación de 2010, adjudicó UF 7 millones en garantías.

desde 1855

Terremoto 27F

El 27 de febrero de 2010, Chile fue sacudido por un terremoto de magnitud 8.8 en la escala de Richter. Este desastre natural afectó primordialmente las regiones de Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Maule, Biobío y La Araucanía, zonas que concentran cerca del 80% de la población del país.

Rápidamente BancoEstado puso en práctica una serie de medidas con el fin de facilitar a sus clientes el acceso a los servicios financieros, especialmente en las regiones más perjudicadas. Entre ellas destacan la extensión del horario de atención, la habilitación de sucursales container y la implementación de operativos que llevaron bancos móviles a diversas localidades.

De igual forma, se postergó el pago de dividendos hipotecarios y se establecieron nuevos cronogramas de pago para los créditos contratados por personas y clientes pequeños y microempresarios, haciendo hincapié en aquellos préstamos que contribuían a mejorar el capital de trabajo o la reconstrucción de la infraestructura dañada.

La situación de emergencia movilizó a los empleados de BancoEstado a responder y apoyar a quienes de alguna u otra forma habían sido alcanzados por la tragedia. Fue así como se organizaron equipos de soporte que se trasladaron a las zonas afectadas, llevando artículos de primera necesidad que fueron fundamentales para mantener la continuidad en la entrega de los servicios.

A nivel interno, el banco instauró planes de atención psicológica para aquellos colaboradores que así lo requirieran, servicio que fue muy bien evaluado por los trabajadores de la empresa, especialmente en las regiones más afectadas.

Por su parte, BancoEstado Microempresas realizó una fuerte labor de soporte para sus trabajadores y también para sus clientes a quienes visitó en terreno, para evaluar los daños y adoptar medidas tendientes a ajustar modalidades de pago para los compromisos adquiridos.

Estas medidas, destinadas a mitigar el efecto del terremoto afectaron de manera directa la rentabilidad de BancoEstado y su capacidad de alcanzar sus objetivos para el año 2010, pues requerían gran cantidad de recursos, tanto humanos como económicos. Sin embargo, el banco y sus empleados se sienten orgullosos de haberse mantenido fiel a su compromiso social de ayudar a los chilenos a desarrollarse y mejorar su nivel de vida.

Premios y distinciones recibidas durante el año 2010

(2.10)

La constante búsqueda de la excelencia en sus procesos, productos y atención al cliente y a sus colaboradores, permitieron que BancoEstado fuera merecedor de diversos premios y reconocimientos durante el año 2010, entre los que destacan los siguientes:

Premios y Reconocimientos en 2010

Premio Superventas 2010

Por su manejo en la crisis financiera y los resultados comerciales de 2009, distinguieron al banco el Diario Financiero y la Universidad Autónoma de Chile.

Merco España

MERCO situó al banco entre las 50 compañías con mayor prestigio en el país y la primera en percepción ética y de Responsabilidad Social Corporativa.

Premio a Fondo Mutuo Corporativo

Fund Pro Platinum Performance asignó al Fondo Mutuo Corporativo BancoEstado el diploma al segundo mejor fondo en deuda nacional menor o igual a 90 días.

Galardón por pasantía de ejecutivos

Meta 4 distinguió al programa de "Pasantías de Ejecutivos en Resolución de Reclamos" por ser una práctica innovadora en recursos humanos.

Entre las Mejores Empresas para Trabajar

El Banco subió al lugar 26 de las Mejores Empresas para Trabajar en Chile, elaborado por Great Place to Work Institute y revista Capital. BancoEstado Microempresas ocupó el 5° lugar.

Premio internacional por marketing directo

ALMADI asignó la Medalla de Plata en la categoría "Correo Directo B2C Producto" a la campaña "Ayúdeme Usted Compadre".

BIG! de Plata al marketing

El galardón lo obtuvieron las campañas "Grandes Desafíos", de la Banca Mayorista, y "Operación Renta", de la Banca Personas.

Satisfacción de consumidores ProCalidad y Capital

BancoEstado fue distinguido por sus buenas prácticas orientadas a escucha de los clientes.

Entre las mejores empresas para madres y padres que trabajan

El ranking elaborado por revista Ya y Fundación Chile Unido reconoció al banco por sus políticas para compatibilizar la vida laboral y familiar de sus trabajadores.

Doble distinción en premios ACHAP

Medalla de plata y de bronce obtuvieron dos spots de CajaVecina en el XI Festival de Televisión, Gráfica, Radio y Creatividad Integrada ACHAP 2010.

The Lab Y&R destaca a BancoEstado entre las mejores marcas de Chile

El Banco se situó en el lugar 30 de las 100 mejores marcas de Chile, según el BrandAsset Valuator 2010.

En los top ten de la RSE en Chile

El año 2010, el Ranking Nacional de Responsabilidad Social Empresarial Prohumana ubicó a BEME en el 8° lugar evaluando positivamente la existencia, desarrollo e implementación de las políticas y prácticas de RSE.

Asociaciones a las que pertenece o tiene algún grado de relación BancoEstado

(4.13)

BancoEstado, sus gerencias, filiales y sucursales son miembro regular de las siguientes asociaciones:

Empresa	Asociación
BancoEstado	• Asociación de Bancos e Instituciones Financieras A.G. (ABIF) • Cámara de Comercio Chileno-Norteamericana (AMCHAM) • Cámara Chileno-China de Comercio (CHICIT) • World's Saving Banks Institute (WSBI) • Institute of International Finance (IIF) • Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN). Participa en el Comité Latinoamericano de Comercio Exterior, CLACE. • Asociación Nacional de Avisadores (ANDA) Participa en el comité de Marketing Sostenible.
Gerencia Pequeñas Empresas	• Federación Gremial Nacional de Productores de Fruta, Fedefruta • Fundación para la Innovación Agraria (FIA) • Corporación de Desarrollo Social del Sector rural, Codesser-GTT (Grupos de Transferencia Tecnológica) • Pyme del Bicentenario • Confederación de Dueños de Camiones (CNDC) • Federación Chilena de Industriales Panaderos, Fechipan • Asociación Gremial de los Industriales del Pan de Santiago, Indupan • Colegios Particulares de Chile, A.G, CONACEP • Área de educación de Fundación Chile • Chile Calidad • Círculos de Innovación e Inversión con Fundación Emprender • Confederación Gremial Nacional Unida de la Mediana, Pequeña, Microindustria, Servicios y Artesanado de Chile CONUPIA, • Cámara de Comercio de Santiago • Comercial Epysa Ltda
BancoEstado Microempresas	• World's Saving Banks Institute (WSBI) • Red Microfinanzas
BancoEstado Administradora General de Fondos	• Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos de Chile A.G. • Comité de Productos (CoCoF) de BNP Paribas • Comité de Normativa de la Asociación de Fondos Mutuos • Comité de Comunicaciones de la Asociación de Fondos Mutuos
BancoEstado Corredores de Seguro	• Miembro de la Asociación de Corredores Banca Seguros y Canales Masivos A.G.
BancoEstado Corredores de Bolsa	• Miembro de la Bolsa de Comercio de Santiago y de la Bolsa Electrónica
Sucursal de BancoEstado en Nueva York	• Institute of International Bankers of NY

Fuente: BancoEstado

Visión y Estrategia: Directrices Imprescindibles

Un banco rentable

Uno de los principales objetivos estratégicos que se ha trazado BancoEstado para el período 2011-2014 es bancarizar con eficiencia. Esto implica permitir que todos los sectores de la población, especialmente aquéllos de menores ingresos, tengan acceso a la banca y a los servicios que ésta ofrece.

A través del fomento del ahorro y la inversión, y facilitando el financiamiento y la cobertura ante los riesgos y contingencias, el banco busca mejorar la calidad de vida de los chilenos.

Para alcanzar la bancarización deseada por BancoEstado es necesario:

- Incorporar financieramente a los sectores de menores ingresos, ofreciendo productos masivos y de bajo costo.
- Disponer de medios de pago y acceso a servicios de manera simple y cercana tales como la CuentaRUT y CajaVecina.
- Disminuir los costos de transacción de los pagos del Estado, como remuneraciones, gasto social, proveedores, a través de pagos por medios no presenciales.
- Especializar la atención a segmentos habitualmente excluidos como los microempresarios y aumentar los créditos a las pequeñas y medianas empresas.

Aun cuando es necesario ofrecer productos a un bajo costo al alcance de todos los sectores, especialmente los de menos recursos, BancoEstado requiere mejorar su eficiencia y acercarse cada vez más a los índices de rentabilidad de la banca comercial.

El banco ha diseñado varios planes de acción que tienen un impacto directo en la generación de ingresos y el control de los costos, entre los principales se encuentran:

- Revisar la tarificación de sus servicios, primordialmente en el segmento personas, pequeñas y microempresas.

  Aumentar el cruce de bancas y productos, con énfasis en los segmentos masivos.
- Aumentar los ingresos financieros con un adecuado equilibrio entre rentabilidad y riesgo.
- Mejorar la información de costos de los procesos y asignar responsables a cada uno de ellos.
- Acelerar la migración de transacciones desde canales presenciales a canales no presenciales.
- Mejorar el sistema de incentivos para que esté alineado con el énfasis en la eficiencia y rentabilidad.

BancoEstado se ha modernizado avanzando con dinamismo hacia una banca rentable, con un cruce de productos cada vez más sofisticado, acorde con el desarrollo del país.

Plan Estratégico 2011-2014

BancoEstado desarrolló su Planificación Estratégica para el período 2011-2014, teniendo como guía su objetivo primordial de bancarizar con eficiencia.

Este es un proceso dinámico que se nutre año a año de los resultados obtenidos y de los aprendizajes que la implementación de los planes anteriores arrojan al momento de ser evaluados.

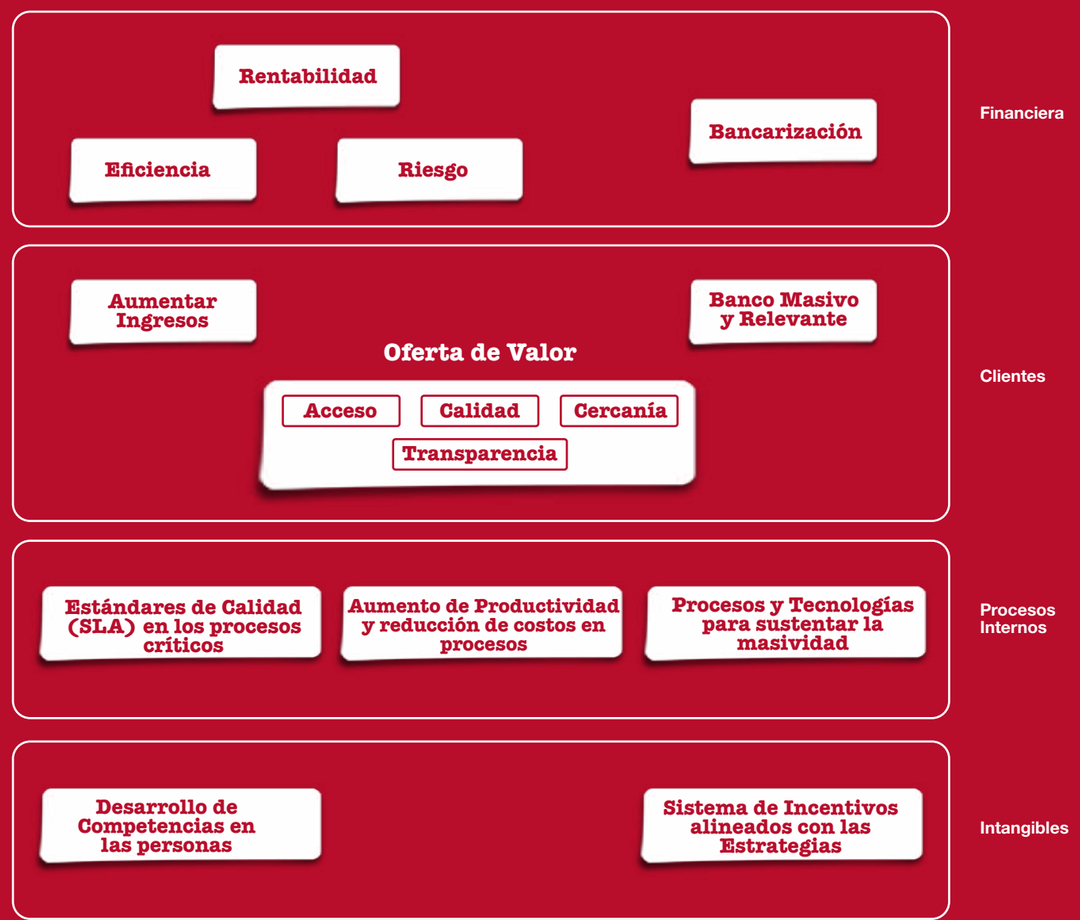
Las etapas que se llevan a cabo en las diversas áreas del banco, con el propósito de definir los lineamientos que regirán la actuación de BancoEstado durante el próximo período son las siguientes:

Definición de lineamientos estratégicos y formulación de la estrategia a nivel corporativo → **Despliegue de la estrategia (alineamiento) en las áreas de negocios a través de los planes comerciales, y en las funciones de soporte** → **Desarrollo de tableros de gestión con indicadores y metas en todas las áreas del banco. Proceso de Proyecciones y presupuesto** → **Negociación, aprobación y cierre de presupuesto**

Mapa estratégico 2011 - 2014

Los lineamientos de BancoEstado y sus filiales para el período 2011-2014, que quedan visualmente expresados en su mapa estratégico, muestran claramente cómo se conjugan los objetivos sociales de bancarización y los objetivos financieros de eficiencia y rentabilidad. El mapa completo está disponible en la Memoria 2010.

Gestión comercial con impacto social



Nuestras filiales[2]: Un apoyo imprescindible

(2.3) (2.9)

Para avanzar en su meta de bancarizar con eficiencia y ofrecer un servicio financiero de calidad, BancoEstado cuenta con el apoyo de sus empresas filiales, cuya gobernabilidad corporativa depende del Comité Ejecutivo de BancoEstado.

Las ocho filiales comparten la misión corporativa y el rol social del banco, pero son independientes y mantienen sus propios objetivos y estrategias de apoyo al giro.

BancoEstado Microempresas S.A. Asesorías Financieras

Gerente General: Soledad Ovando Green

¿Quiénes son sus clientes?
Atiende a trabajadores independientes o dueños de negocios que, con un año de antigüedad, desarrollen actividades productivas, de comercio o de servicios, con un volumen de ventas inferior a las UF 2.400 al año.

¿Cuál es su especialidad?
Se focaliza en atender las necesidades de los emprendedores en los sectores Comercio, Transporte de Pasajeros o Carga, Pequeña Agricultura, Pesca Artesanal, Servicios Profesionales o Técnicos Independientes, Manufactura, Artesanado y Turismo.

Durante el año 2010, la filial inauguró su sucursal número 200, ubicada en Porvenir en la Región de Magallanes. También durante el período, la filial logró un crecimiento de 10,6% real en sus colocaciones y clientes, los cuales superaron los 410.000 al final del período.

BancoEstado Servicios de Cobranzas S.A.

Gerente General: Carlos Eterovic Urzúa

¿Cómo apoya a la misión del banco?
Creada en el año 2000 como un apoyo en la recuperación de carteras morosas.

¿Qué principios orientan su trabajo?
Los valores institucionales que guían a esta filial están basados en el respeto a las personas. Es por esto que las acciones de cobranza que realiza, cuentan con estrategias segmentadas en función de las características, condiciones y situaciones particulares de los deudores.

BancoEstado Servicio de Cobranzas utiliza tecnología de punta y los mejores sistemas disponibles para el manejo de bases de datos y el establecimiento de contacto con los clientes, en las distintas localidades geográficas del país.

Durante el año 2010, la filial amplió su horario de atención entre las 8:00 y las 20:00 horas, dando más facilidades de tiempo a sus clientes e implementó mejoras en la comunicación y contacto con ellos. Durante el período, la filial logró un aumento estimado de 45,9% de recuperación de castigo en términos de montos respecto de 2009.

Sociedad de Servicios Transaccionales CajaVecina S.A.

Gerente General: Jorge Stuardo Luengo

CajaVecina comenzó en noviembre de 2006 con dos puntos de atención. Hoy, cubre el 100% de las comunas del país y ofrece a la fecha 4.564 puntos de atención.

¿Qué es CajaVecina?
Es un innovador modelo de atención que permite realizar giros, depósitos, transferir dinero entre cuentas BancoEstado y pagar cuentas de servicios a través de un dispositivo electrónico instalado en locales comerciales de microempresarios en todo el territorio nacional.

¿Cómo se benefician los clientes?
Ahorran tiempo y dinero, ya que con BancoEstado "a la vuelta de la esquina" se evitan largos desplazamientos para llegar a las sucursales más cercanas.

BancoEstado S.A. Administradora General de Fondos (AGF)

Gerente General: Pablo Mayorga Vásquez[3]

¿Qué ofrece?
Oportunidades de ahorro e inversión de corto, mediano y largo plazo a través de fondos mutuos y el Fondo para la Vivienda. Su objetivo es masificar el uso de instrumentos de inversión más sofisticados, ofreciendo bajos montos mínimos e inversión, que van desde los $5.000.

Las utilidades de esta filial crecieron en 56% durante 2010. En este período destacan además hitos como la comercialización del Ahorro Previsional Voluntario (APV) y la alianza estratégica con el banco francés BNP Paribas, que ha permitido al inversionista nacional acceder a sofisticados instrumentos financieros en el país y en el extranjero con montos mínimos de inversión.

¿Quiénes son sus clientes?
La administradora provee productos de ahorro e inversión de alta calidad a una gran variedad de inversionistas, personas naturales e instituciones.

BancoEstado Centro de Servicios S.A. - ServiEstado

Gerente General: Patricia Morales Gálvez

¿Cuál es su propósito?
Ofrecer a los clientes de la entidad bancaria un nuevo modelo de atención, que apoye el trabajo de la red de sucursales permitiendo una mayor cantidad de operaciones. Su gestión está orientada a realizar transacciones de cuenta corriente, ahorro y pagos de créditos e impuestos, en oficinas que atienden en horarios extendidos, hasta las 19:00 horas.

¿Dónde están sus sucursales y en qué horario atienden?
Ubicadas estratégicamente en distintas ciudades del país, con un horario de atención continuado, que incluye los días sábado y domingo según su ubicación.

La filial ServiEstado logró un aumento de 25,3% en el número de transacciones anuales de 2010 respecto del año anterior, superando los 26 millones.

(2) Con fecha 14 de Septiembre de 2010, BancoEstado informó a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, SBIF, del cierre de la filial Sociedad de Promoción de Productos Bancarios, S.A.

(3) Durante el ejercicio 2010, el cargo lo desempeñó Pedro Rojas Sepúlveda, quien abandonó la empresa en marzo de 2011.

BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

Gerente General: Jaime Reyes Pezoa

¿Cuál es su función?

Proveer al banco de un canal de atención no presencial, con cobertura nacional e internacional, utilizando telefonía, Internet y chat. La prestación de servicios incluye captación de clientes, entrega de información de productos o servicios, aviso de vencimiento de obligaciones, telemarketing, asistencia técnica, actualización de datos, estudios de opinión y satisfacción de clientes y tracking publicitario, entre otros.

¿Desde dónde opera?

Desde la ciudad de Lota, en la Región del Biobío, BancoEstado Contacto 24 Horas cumple un rol fundamental en la promoción de campañas, servicios de ayuda a los ejecutivos, oferta de créditos de consumo, hipotecarios, seguros, tarjetas de crédito y atención de preventa y postventa a los clientes de los segmentos de personas, micro y pequeños empresarios, entre otros.

Según los resultados de la encuesta Casen 2009 un 27,6% de los habitantes de Lota se ubican bajo la línea de la pobreza o indigencia. El promedio nacional es de 15%.

La actividad de la filial durante el año 2010 permitió realizar un importante aporte a la economía de Lota, el que alcanzó una cifra estimada de US$ 5,6 millones, un monto superior en un 24,4% al de 2009.

BancoEstado S.A. Corredores de Bolsa

Gerente General: Jorge Ramírez Oñate

¿Cuál es su rol?

Nace como la primera filial de BancoEstado, en 1989 y su oferta de negocios busca satisfacer las necesidades de productos y servicios financieros complementarios a los del banco para los clientes personas naturales, pequeñas empresas y grandes empresas. Cuenta con solidez patrimonial y dispone de la mejor y más completa cobertura a nivel nacional, a través de costos competitivos y transparentes.

¿Qué posición ocupa en el mercado?

Se ha convertido en uno de los tres operadores más importantes del mercado nacional en intermediación financiera. Las personas pueden realizar sus negocios con la certeza de que éstos serán administrados con un criterio de rentabilidad y seguridad, contando con el respaldo de ser una empresa filial de BancoEstado.

El terremoto del 27 de febrero generó la recepción de 60.378 denuncios de siniestro de la cartera de incendio hipotecario. Este número es equivalente a seis años de operación normal concentrados en un breve período. El 72% de los denuncios correspondió al edificio y el 28% al contenido.

Los clientes hipotecarios de BancoEstado, que desde el año 2000 cuentan con cobertura de sismo, pudieron reparar sus viviendas y recuperar su estándar de vida, para lo que fue necesario el pago de cerca de UF 3 millones en beneficios.

Esta filial se destacó en el ejercicio 2010 por un fuerte crecimiento en el volumen transado en acciones por cuenta de terceros, superando los MM$ 30.000. Un 20% de las transacciones se realiza a través de Internet.

BancoEstado Corredores de Seguro S.A.

Gerente General (I): Joaquín Alegría Volmer[4]

¿Cuál es su objetivo?

Ofrecer a los clientes del banco una amplia gama de seguros, a bajos precios y con las mejores coberturas, llegando a segmentos que no tienen acceso a estos productos dada su condición socioeconómica.

¿Cuál es su participación en el mercado asegurador?

En poco tiempo, esta filial de BancoEstado ha ido tomando fuerte participación en el mercado de banca seguros.

Al finalizar el ejercicio 2010, esta filial es una de las mayores corredoras de seguros bancarias del mercado, con 4.474.807 seguros vigentes, correspondientes a casi 2 millones de clientes, y con un volumen de primas intermediadas sobre MMM$ 100.

Otras entidades relacionadas

(FS12)

Sin ser sus filiales, BancoEstado tiene participación, representación o intervención en las siguientes entidades:

Por propiedad:

- **Transbank S.A. (8,7188%)**
- **Operadora de Tarjetas de Créditos Nexus S.A. (12,903%)**
- **Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A. (Combanc S.A.) (10,23%)**
- **Bolsa de Comercio de Santiago S.A. (2,0833%)**
- **Bolsa Electrónica de Chile S.A. (2,4390%)**
- **Administrador Financiero Transantiago S.A. (21%)**

No se identifican políticas, principios o normativas de voto o conducción de estas entidades en relación con temas medioambientales o sociales.

(4) Fernando Silva Segovia, se desempeñó como gerente general de la filial hasta el 10 de diciembre de 2010.

CAPITULO 2

GOBIERNO CORPORATIVO

¿Cómo es el proceso de toma de decisiones dentro de BancoEstado?
¿Qué implicancias tiene el hecho de ser un banco de propiedad del Estado?
¿Cómo cambió el gobierno corporativo del banco durante el 2010 ?

Enfoque de Gestión – Gobierno Corporativo (SO)

BancoEstado manifiesta un compromiso constante hacia la probidad y la transparencia enraizado fuertemente en su estrategia corporativa. Desde su máximo órgano de gobierno, donde se encuentran representados los trabajadores del banco, y a través de comités e instancias, se conduce diariamente a la empresa con el objetivo de garantizar una gestión clara para la materialización del rol social en sus múltiples dimensiones.

BancoEstado no sólo apoya diversas políticas públicas orientadas hacia el sector financiero y el desarrollo del país, sino que también debe ser un ejemplo en la incorporación de tendencias y cumplimiento de las leyes emanadas desde el sector público. Así, la empresa se compromete a prevenir la corrupción bajo estrictas políticas y múltiples mecanismos de control, hecho que supone un desafío permanente que debe involucrar a cada una de las personas que se desempeñan al interior de la institución.

GOBIERNO CORPORATIVO

La transparencia es imprescindible

BancoEstado ha implementando principios y normas que regulan el diseño, la integración y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa, orientándose a lograr un comportamiento ético y transparente, y un alto desempeño financiero.

El valor del ejemplo

BancoEstado cuenta con ejecutivos de excelencia y cree en el valor de su ejemplo, porque un buen gobierno está relacionado con la cultura de la organización, las personas, sus valores y su compromiso.

Consejo Directivo: la dirección superior

(4.1)

El Consejo Directivo está integrado por siete personas, de las cuales seis son de la confianza exclusiva del Presidente de la República y son nombradas mediante decreto supremo del Ministerio de Hacienda.

El séptimo integrante, el director laboral titular, es un representante de los trabajadores, elegido en votación universal, el cual cuenta con un suplente. Uno de los integrantes del Consejo Directivo es nombrado presidente del banco y otro vicepresidente, por el propio decreto supremo del Ministerio de Hacienda.

Entre las principales funciones del Consejo está definir la política general del banco; dictar sus reglamentos internos; aprobar el sistema de remuneraciones del personal y fijar remuneraciones, asignaciones, gastos de representación y otros estipendios o beneficios del personal que no negocia colectivamente, con aprobación del Ministerio de Hacienda; crear o suprimir sucursales; ejercer la supervigilancia y fiscalización superior del banco; aprobar el Balance y la Memoria anual; informar al Presidente de la República del funcionamiento y desarrollo del banco, así como proponerle el destino de las utilidades al finalizar cada ejercicio; pronunciarse sobre los asuntos que le someta a su conocimiento el Comité Ejecutivo y ejercer las otras funciones que señalen la ley o los reglamentos.

Consejo Directivo

(4.7)

El Consejo Directivo del banco fue designado por el Presidente de la República el 25 de mayo de 2010, a través del Ministerio de Hacienda. Además, este año hubo elecciones de directores laborales, en las que fue reelecto Pablo Silva Manríquez y su compañero de lista Ricardo Moreno Díaz.

Perfil de los altos ejecutivos
El perfil de los ejecutivos seleccionados para integrar el consejo Directivo y el Comité ejecutivo, corresponde a profesionales universitarios con estudios de MBA en el extranjero y una vasta experiencia en el mercado financiero y económico.

Presidente:
Segismundo Schulin-Zeuthen Serrano
Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile.

Vicepresidente:
Roberto Palumbo Ossa
Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Consejeros:
Juan Carlos Méndez González
Ingeniero Agrónomo de la Pontificia Universidad Católica, Magíster en Economía Agraria y es Master of Arts de la Universidad de Chicago.

Jorge Rodríguez Grossi
Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile, Master en Economía y Master en Estudios del Desarrollo Latinoamericano, además de PhD en Economía de la Universidad de Boston.

Gabriel Tomic Errázuriz,
Administrador Público de la Universidad de Chile.

Salvador Valdés Prieto,
Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y PHD en Economía por el Massachusetts Institute of Technology (MIT).

Director Laboral Titular:
Pablo Silva Manríquez

Director Laboral Suplente:
Ricardo Moreno Díaz
Técnico en Construcción con mención en Arquitectura de DUOC-UC (asumió en noviembre de 2010).

Comité Ejecutivo: la administración superior

(4.1) (4.9)

El Comité Ejecutivo es responsable de la administración superior y operación de la empresa, y sus acciones deben estar ajustadas a las disposiciones legales y reglamentarias, así como a las políticas y normas que imparten las autoridades monetarias, el Consejo Directivo de BancoEstado y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Entre sus facultades están las de acordar, ejecutar y celebrar cualquier acto o contrato que conduzca al cumplimiento de los objetivos del banco.

Presidente:
Segismundo Schulin-Zeuthen Serrano

Vicepresidente:
Roberto Palumbo Ossa

Gerente General Ejecutivo:
Pablo Piñera Echenique

El Presidente

(4.2)

El presidente de BancoEstado no tiene un cargo de carácter ejecutivo, sin embargo participa del Comité Ejecutivo de la entidad. Tiene a su cargo la conducción de las relaciones del Banco con los poderes públicos y con las entidades bancarias y financieras, nacionales e internacionales. Le corresponde además:

- Presidir las sesiones del Consejo, del Comité y convocar a sesión extraordinaria, fijando la tabla respectiva
- Ejercer la vigilancia superior de la empresa
- Cumplir con toda otra función que le encomiende el decreto ley 2.079 (Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile), los reglamentos, el Consejo y el Comité

Gerente General

La conducción diaria de BancoEstado recae en el Gerente General Ejecutivo, cargo de la confianza exclusiva del Presidente de la República. Durante el ejercicio 2010, el Presidente de la República ratificó en su cargo a Pablo Piñera Echenique como Gerente General Ejecutivo de BancoEstado.

Comité de Auditoría

(4.1) (4.3) (4.6)

El Comité de Auditoría fortalece y apoya la gestión del gobierno corporativo. Su función es complementaria a la que la Ley Orgánica encomienda al contralor.

Este equipo vigila el cumplimiento de normas y procedimientos que rigen su práctica, y debe tener una clara comprensión de los riesgos que pueden significar para el banco los negocios que éste realice.

Hay dos directores independientes al banco que participan del Comité de Auditoría.

Con el objeto de evaluar y determinar los riesgos que pueden significar los negocios que se realicen, el Comité de Auditoría de BancoEstado es informado periódicamente, y al menos una vez al mes, de la marcha y el funcionamiento de las empresas filiales, particularmente en lo que se refiere a los sistemas de control interno adoptados dentro de éstas y al cumplimiento de la normativa a la que se encuentran sometidas.

El Comité de Auditoría se encarga de la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos de la empresa.

Presidente:
Juan Carlos Méndez González

Integrantes:
Roberto Palumbo Ossa
Jorge Rodríguez Grossi
Patricio Meller Bock (independiente)
Guillermo Ramírez Vilardell (independiente)

Fiscal

(4.1)

Ejerce la representación judicial del banco ante los tribunales de justicia, administrativos u otros especiales. Nombrado por el Presidente de la República, el Fiscal debe asistir a las sesiones del Consejo Directivo y del Comité Ejecutivo, con derecho a voz, siendo su deber velar porque los acuerdos, actos y contratos se ajusten a las normas legales vigentes e informar sobre los asuntos legales que se sometan a su consideración.

El Presidente de la República nombró a Andrés Medina Herrera como el nuevo fiscal del banco en noviembre de 2010.

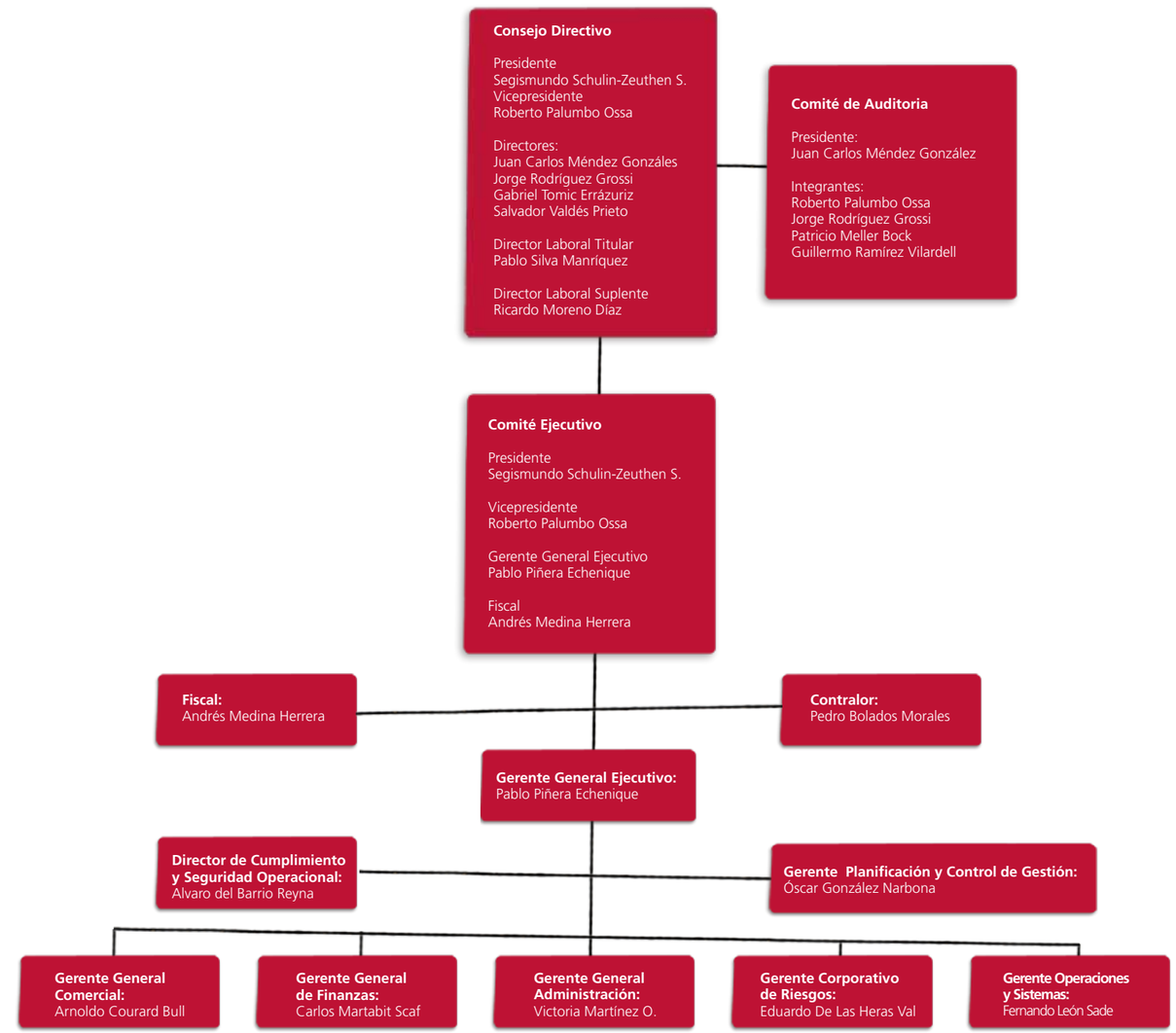
Contralor

(4.1)

Es responsable de la inspección y fiscalización interna de las cuentas, servicios y dependencias del banco. Debe evaluar y promover mejoras en la administración de riesgos y de control interno del banco y sus empresas filiales, para proteger los recursos de los clientes, el patrimonio financiero y la reputación del banco.

Contralor: Pedro Bolados Morales

Organigrama



Gerencias Generales de Áreas

BancoEstado cuenta con seis gerencias que reportan directamente al gerente general Ejecutivo.

Gerente General Comercial:
Arnoldo Courard Bull

Gerente General de Finanzas:
Carlos Martabit Scaff

Gerente General de Administración:
Victoria Martínez Ocamica

Gerente Corporativo de Riesgos:
Eduardo De Las Heras Val

Gerente División Operaciones y Sistemas:
Fernando León Sade

Gerente de Planificación y Control de Gestión:
Óscar González Narbona

BancoEstado + Microempresas

(4.1)

El directorio de BancoEstado Microempresas debe asegurar que la filial se mantenga alineada y en total coordinación con la corporación BancoEstado.

Eje central: ética

El código de ética define las directrices generales que servirán de guía a los trabajadores y trabajadoras que prestan servicios en BancoEstado Microempresas, para examinar y decidir el mejor curso de su relación con clientes, proveedores, autoridades públicas, superiores jerárquicos, compañeros de trabajo y en general, con el resto de la industria, la sociedad y el medio.

La clave para liderar el sector crediticio y financiero de la microempresa tiene un eje central que es el mantenerse íntegros y transparentes al ofrecer sus servicios financieros.

El Código de Ética de esta filial compila el cuerpo de valores y de buenas prácticas que guían su gestión y que resulta trascendental en el contacto que cada funcionario tiene con los clientes, los usuarios y sus colaboradores.

Todos los trabajadores de la filial tienen acceso a él a través de la página interna del banco y durante el proceso de inducción de los nuevos colaboradores.

También se realiza un proceso de educación continua en materia de gestión ética a través de los procesos de formación en liderazgo para todas las Jefaturas, Subgerencias y Gerencias de BancoEstado Microempresas.

Consejo Directivo y Comité Ejecutivo de BancoEstado Microempresas

(4.1) (4.5)

El directorio de BancoEstado Microempresas está conformado por ejecutivos de BancoEstado con competencia en la materia de la filial, ellos son:

Presidente:
Gerente General Comercial / Arnoldo Courard Bull

Director :
Gerente Corporativo de Riesgos / Eduardo De Las Heras Val

Director :
Gerente de Marketing / Jesús Castillo Nieto[5]

Existe en la filial Microempresas un Comité Gerencial integrado por:

Gerente General:
Soledad Ovando Green

Gerente Desarrollo Estratégico y Control de Gestión:
Angélica Guerra Loins

Gerente Comercial:
Héctor Pacheco Pacheco

Gerente de Ventas:
Emilio Vélez Hormazábal

Gerente de Personas:
Rodrigo Rojas Fonsillas

Gerente de Riesgo:
Carlos Hernández Zárate

Los miembros del Directorio de BEME que sean funcionarios del Banco, no percibirán remuneraciones ni dietas por el desempeño de esta función.

Directorio Microempresas

El estatuto de BancoEstado Microempresas determina el número de directores de Microempresas y su designación. Esto se realiza considerando que los responsables del negocio deben ser ejecutivos del Banco. Así, el Presidente del directorio de BancoEstado Microempresas es, a su vez, ejecutivo de BancoEstado.

El Directorio de la Filial es el responsable de la marcha de la empresa, de sus resultados, del logro de los objetivos estratégicos, de la administración de sus riesgos y del cumplimiento de las normas y regulaciones. Para ello, genera las estructuras organizacionales apropiadas en lo comercial, operacional y de control interno de la organización.

(5)Guillermo Geisse Valenzuela dejó este cargo en enero de 2011

Mecanismos de comunicación y observación (4.4)

En su calidad de banco público, BancoEstado mantiene una estrecha relación con la comunidad y con quienes tienen derecho a comunicarse con la institución para darle a conocer cuáles son sus recomendaciones, indicaciones y/o quejas. Estos mensajes pueden hacerlos llegar a través de las siguientes instancias:

- Ministerio de Hacienda
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras
- Servicio Nacional del Consumidor - SERNAC
- Defensoría del Cliente (dependiente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras)
- Cuentas ante Senado o Cámara de Diputados
- Comités de Clientes (BancoEstado Microempresas reúne periódicamente a sus clientes por rubro y también existe un comité de clientes en el que participan los gremios de la microempresa)
- Dirección de Atención al Cliente
- Libro de reclamos

Internamente

En el ámbito interno, en el Consejo Directivo participa un representante de los trabajadores del banco o Director Laboral, el cual cuenta, a su vez, con un suplente.

Ambos son elegidos por los trabajadores del banco y, tanto él como su suplente, gozan del mismo fuero que tienen los dirigentes sindicales.

El actual Director Laboral del banco es Pablo Silva Manríquez y su suplente es Ricardo Moreno Díaz. Sólo los empleados de BancoEstado (no de sus empresas filiales) participan en esta votación.

En su calidad de banco público, BancoEstado mantiene una estrecha relación con la comunidad y con quienes tienen derecho a comunicarse con la institución para darle a conocer cuáles son sus recomendaciones, indicaciones y/o quejas.

En el caso de BancoEstado Microempresas, uno de cada cuatro trabajadores es representante de sus compañeros en alguno de los espacios participativos que existen en BancoEstado y sus filiales, quienes siempre están aportando para mejorar la calidad de vida de los empleados y la de sus clientes emprendedores.

Consejo Consultivo de Personas de BancoEstado Microempresas

A cargo de la gerencia de Personas y con una representación de 43 trabajadores, este Consejo se reúne cada tres meses para discutir aspectos del trabajo en BancoEstado Microempresas que afectan a todos los colaboradores, como el desarrollo profesional, compensaciones, calidad de vida y beneficios, resolviendo nuevas iniciativas o soluciones a problemas que ya existen por otras vías, entregando atribuciones constantemente y protegiendo los intereses laborales de sus colaboradores. En forma anexa, se constituyen comisiones o sesiones extraordinarias del Consejo Consultivo que generan cambios en políticas, procedimientos y otros aspectos de gestión de personas, reuniéndose en sesiones cada vez que sea necesario.

Garantizar una gestión clara (4.6)

En BancoEstado existen varios mecanismos y procedimientos que han sido implementados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno, así como para garantizar una gestión clara y transparente acorde con la responsabilidad social de la institución.

Lineamientos para el órgano directivo de BancoEstado (4.6)

Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile (D.L. N° 2.079 de 1977)

Según estipula el Artículo 17 de la Ley Orgánica que dio origen a BancoEstado, ningún miembro del Comité Ejecutivo podrá intervenir o votar en operaciones de crédito, inversiones u otros negocios que interesen a él o a empresas o particulares con quienes mantenga vínculos de participación, dependencia o injerencias en su administración; igual prohibición regirá respecto de los negocios u operaciones que interesen a sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive.

Cualquier miembro del Comité que contraviniere las disposiciones de este artículo deberá pagar, a beneficio fiscal, una multa igual al valor del préstamo, inversión o negocio de que se trate. Los restantes miembros que, a sabiendas, concurran con su voto a la infracción, serán solidariamente responsables por el monto de la referida multa.

Comité de Ética

El 25 de mayo de 2007 se aprobó la creación de un Comité de Ética, dependiente del Comité Ejecutivo, cuya labor esencial es la de asesorar a dicho comité la identificación, análisis, definiciones y propuestas de solución a los diversos conflictos de tipo ético que pueden presentarse en BancoEstado y sus filiales.

Sus objetivos primordiales incluyen el conocer y pronunciarse sobre la tipificación de conflictos éticos, el alcance y aplicación general de las normas en esta materia, y el nivel de gravedad de las infracciones a las mismas, tanto respecto de las situaciones contempladas actualmente en el Código de Ética, como de aquellas donde este reglamento presenta vacíos, y que pudieran hacer necesario efectuar modificaciones o extensiones al mismo.

Presidido por:
Vicepresidente de BancoEstado.

Integrado además por:
Fiscal
Contralor
Gerente General de
Administración de Personas.

Secretario técnico:
Director de Cumplimiento y Seguridad Operacional.

Dirección de Cumplimiento y Seguridad Operacional

Esta dirección, mediante la Unidad de Cumplimiento Normativo, tiene por objeto velar por la transparencia y el buen gobierno corporativo de BancoEstado y sus filiales, y bajo esta premisa, presenta mensualmente al Comité de Auditoría todas las operaciones efectuadas con personas relacionadas, verificando y confirmando que ellas se realizaron bajo condiciones de mercado.

De igual forma, administra las declaraciones de patrimonio y declaraciones de intereses de los altos ejecutivos del banco y sus filiales. Estas declaraciones fueron instauradas dentro de la agenda de probidad administrativa y forman parte de la Agencia de Transparencia del gobierno y su objetivo es constatar de qué modo evoluciona el patrimonio de las autoridades y funcionarios públicos, de los directores de sociedades anónimas nombrados por el Estado o sus organismos, y de los directores y gerentes de empresas del Estado, mientras permanezcan en sus cargos.

Código de Ética

El código de ética de BancoEstado, vigente desde el año 2006, establece directrices generales que servirán de guía al personal que presta servicios en BancoEstado y filiales para examinar y decidir el mejor curso de acción con clientes y terceros, las relaciones al interior del banco y las responsabilidades individuales. Además, estipula y reglamenta los conflictos de intereses que pueden darse al interior de la organización y cómo han de ser tratados en cada caso, define las políticas y directrices para prevenir el lavado de dinero y establece los procedimientos y sanciones para regular las conductas relativas a estos temas.

Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

(FS1, FS2 y FS3)

Los Bancos y otras instituciones financieras pueden verse usados o involucrados, involuntariamente, en la transferencia y depósito de fondos provenientes de actividades ilícitas, especialmente derivadas del narcotráfico, comprometiendo la estabilidad, seriedad y credibilidad de las instituciones financieras a nivel mundial.

Considerando el riesgo al cual están expuestas las entidades financieras nacionales, BancoEstado ha adoptado una postura de resguardo y protección frente a estos flagelos, definiendo una serie de políticas tendientes a evitar el blanqueo de activos por su intermedio. Estas medidas han sido promovidas en Chile a nivel de toda la industria bancaria por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Tanto el Presidente del Banco como el Gerente General Ejecutivo participan en el Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, junto con el Fiscal, el Gerente General de Créditos y el Oficial de Cumplimiento. La participación de los altos directivos en esta instancia compromete activamente al máximo órgano de gobierno en la elaboración y seguimiento de las políticas y procedimientos que conciernen a esta temática. La estrategia adoptada debe luego expandirse a todas las operaciones y funcionarios de la institución.

El éxito de la aplicación de la Política de "Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo" (PLA y FT) depende de la participación de los empleados y directivos para familiarizarse con su contenido, con sus procedimientos y con aquellas disposiciones normativas y legales que regulan esta materia. Los empleados del banco pueden descargar el Manual de PLA y FT desde la plataforma virtual del Sistema Único de Normas. Adicionalmente, BancoEstado ha desarrollado a partir de la normativa externa y las mejores prácticas en la materia, una serie de normativas internas como el código de ética, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y una serie de circulares e instructivos para orientar a los empleados en estas materias. Los procedimientos y procesos para la correcta aplicación de la política se encuentran debidamente detallados en el manual y las normativas asociadas a esta política.

La apropiada aplicación de la Política de "Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo" en BancoEstado (PLA y FT), requiere necesariamente asignar una categoría de riesgo de PLA y FT a cada cliente con la finalidad de precisar exactamente el nivel de conocimiento que se debe tener de cada uno de ellos. Dicha categoría se obtiene mediante una adecuada identificación del cliente, procedimiento que incluye, entre otros, la verificación del mismo contra listas internacionales, la identificación de su actividad económica y los productos que demanda –atendiendo a que ciertas actividades y productos debidamente identificados pueden presentar un mayor riesgo- y la geografía o lugar de residencia que podrían ser países no cooperantes o paraísos fiscales.

Transparencia y lucha contra la corrupción

(4.6)
(SO2) (SO3) (SO4)

BancoEstado asumió ante todos los chilenos el compromiso de educar, motivar y hacer responsables a sus funcionarios, para que se orienten hacia una cultura de desempeño intachable.

La Dirección de Cumplimiento y Seguridad Operacional, a través de la subgerencia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, realiza actividades de monitoreo para prevenir posibles acciones de lavado de activos a todas las áreas comerciales con cartera de clientes del banco. Adicionalmente, la Unidad de Cumplimiento Normativo a través de su Programa de Gestión de Riesgo de Cumplimiento Normativo incorpora en su aplicación todas las regulaciones relativas a esta materia (Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo) a todas las áreas del Banco y Filiales responsables de su cumplimiento, adicional a las regulaciones que afectan al banco y filiales.

En caso de efectuarse una denuncia, el trabajador afectado se presenta ante un comité compuesto por integrantes de Auditoría, Recursos Humanos y las partes involucradas, ante los cuales la persona realiza sus descargos y argumenta su defensa. Además, el banco mantiene a sus trabajadores permanentemente informados sobre las políticas en esta materia. Cuenta con un manual descargable desde la Intranet y una guía rápida sobre el tema.

Otros aspectos que se consideran fundamentales para avanzar en este camino son:

Prevención del Lavado de dinero

Para BancoEstado es muy importante garantizar que los servicios y plataformas financieras de la institución o sus filiales no sean utilizados como medios de lavado de dinero y es por esto que aplica fuertes medidas de control al respecto.

Es así como los trabajadores son constantemente capacitados e informados sobre las posibles transacciones a través de las cuales puede llevarse a cabo el lavado de dinero. Además, se obliga a reportar de manera oportuna sobre transacciones u operaciones sospechosas, a fin de tomar las acciones legales correspondientes.

El Gerente General de cada filial, será el responsable de informar de las transacciones que se estimen dudosas o que pudieran estar relacionadas con operaciones de lavado de dinero. El Comité Gerencial de BancoEstado Microempresas puede participar en cualquiera de las etapas del proceso que lleva a cabo el banco para el monitoreo, generación de alertas, análisis y calificación de aquellas operaciones que pudieran resultar sospechosas.

Por otra parte, la Unidad de Cumplimiento Normativo (UCN), dependiente de la Dirección de Cumplimiento y Seguridad Operacional, administra varios Códigos de autoconducta:

Código de Conducta en el Mercado de Valores

Tiene la finalidad primordial de prevenir, en las entidades afectas (BancoEstado, Filial Corredora de Bolsa y Filial Administradora General de Fondos), eventuales conflictos provenientes de acceso a Información Reservada o Privilegiada, particularmente en relación con las operaciones que se efectúen en los mercados de valores.

Estando la actividad bancaria basada en la confianza, BancoEstado mantiene una especial preocupación para que sus actos y los de sus trabajadores se rijan por criterios de estricta ética comercial, honestidad e integridad, razón por la cual, también es objetivo de este Código el establecimiento de normas, procedimientos y pautas de comportamiento, que guíen apropiadamente el actuar de las personas que se desempeñen en el ámbito de los mercados de valores.

Manual de Manejo de Información BancoEstado

Establece las normas que regulan los procedimientos, mecanismos de control y responsabilidades, que les serán aplicables al Banco y a las personas afectas en el manejo de la información que ellas obtuvieren de:

- Las decisiones de adquisición, enajenación y aceptación o rechazo de ofertas específicas de los clientes del Banco.
- Cualquier estudio, análisis u otro antecedente que pueda incidir en la oferta o demanda de los valores en cuya transacción participe el Banco o las personas afectas.

Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado

Define las políticas, normas, procedimientos y pautas de comportamiento internas referidas al manejo de información que pudiera afectar los precios de los valores de oferta pública del Banco y a la divulgación de dicha información al mercado en forma oportuna.

desde 1855

Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393)

(SO2)

Durante el año 2010, el Comité Ejecutivo aprobó la implementación de un Modelo de Prevención de Delitos para BancoEstado y sus empresas filiales. El trabajo consistió en definir las materias de riesgo en los tres delitos contemplados por la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (20.393) – lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho- y analizar su aplicación en cada área de la organización, cumpliendo para ello con las exigencias establecidas en la misma como también incorporando los elementos de las mejores prácticas internacionales. A través de este modelo, BancoEstado estará no solo cumpliendo con la ley, sino que aportando a implementar prácticas de anticorrupción acorde a las convenciones internacionales que ha suscrito el país en dichas materias.

Las máximas autoridades designaron al Director de Cumplimiento y Seguridad Operacional como el "encargado de prevención" que cuenta con la debida autonomía respecto de la administración de la persona jurídica y con los medios y facultades adecuados para el desempeño de sus funciones. Para efectos de este proyecto, se ha considerado indispensable el desarrollo de aspectos tales como la identificación y evaluación de riesgos, definición de procedimientos de control, programas de capacitación y difusión, protocolos y reglas, canales de denuncias, sanciones internas y contratos y los respectivos sistemas de monitoreo.

En la etapa de levantamiento del proyecto se consideró el 100% de las áreas del Banco -es decir, sus 28 gerencias y las filiales - en un proceso que comprendió la experiencia práctica de la Dirección de Cumplimiento y reuniones de trabajo con las diferentes áreas, así como la revisión de políticas, manuales y normativas relativos a las materias tratadas.

La implementación del Modelo de Prevención de Delitos contempló la capacitación de 2130 empleados en dicho modelo.

CAPITULO 3

EFICIENCIA BANCARIA CON ENFOQUE SOCIAL

¿Cómo se concilia el rol social de BancoEstado con las metas de eficiencia y la competencia en el sector bancario?

¿Cuáles son los indicadores que mejor reflejan la eficiencia en un banco con un arraigado compromiso social?

¿Cuál es el rol y el aporte del banco a la sociedad chilena y la economía nacional?

desde 1855

Enfoque de Gestión Económica

(EC)

BancoEstado, tal como lo estipula su visión, se compromete a trabajar para ser un banco de excelencia, con una gestión comercial de alto impacto social. Lograr bancarizar a un alto porcentaje de la población activa para el año 2014, implica no sólo altos niveles de compromiso con la sociedad sino también una innovación constante tanto en el desarrollo de nuevos productos, como en la fidelización y educación financiera de sus clientes, para que el uso de esos productos y servicios reporten beneficios concretos al quehacer de las personas y empresas.

Avanzar en el cumplimiento de esta meta, constituye un desafío que va de la mano con la apertura y mejoramiento de los canales de atención presenciales y remotos. Para garantizar la sostenibilidad de este compromiso, la eficiencia en el uso de los recursos del banco, así como la innovación y la optimización de los procesos, fundados en la mejora continua, permiten obtener resultados económicos que favorezcan a la organización y sus clientes, como también a la sociedad en su conjunto.

Entendiendo que los aportes de BancoEstado a la sociedad no sólo van aparejados con su rol como empresa pública, la organización está consciente de los múltiples beneficios no sólo económicos, sino también sociales de la inclusión y atención financiera de aquellas personas que, ya sea por sus condiciones económicas, físicas, sociales y/o geográficas, encuentran dificultades para acceder a la industria mediante los canales tradicionales.

BancoEstado es reconocido hoy como un banco que posee un marcado compromiso social y que compite activamente en la industria bancaria nacional. En este sentido, BancoEstado se compromete a continuar avanzando en estos dos ámbitos, fundamentales ambos para la consecución de sus objetivos y su aporte al desarrollo sostenible de Chile.

Cifras claves BancoEstado

El banco obtuvo un **15,2%** de **participación de mercado** al cierre de 2010.

BancoEstado alcanzó un **14,8%** de índice de **rentabilidad** en 2010.

MM$ **77.631** aumentaron los **ingresos operativos** de BancoEstado con respecto a 2009.

El **salario mínimo** de BancoEstado es **1,7** veces **el sueldo mínimo nacional** y el de BancoEstado Microempresa es **2,6 veces**.

El banco mantuvo **la mejor clasificación de riesgo** en América Latina, según Standard & Poor's, y Moody's.

El 15 de diciembre de 2010 se reinauguró el **Museo del Ahorro de BancoEstado. (MABE)**

Eficiencia bancaria con enfoque social

BancoEstado y la economía mundial

Hacia el segundo semestre del año, los efectos del empuje económico global se hicieron evidentes y los indicadores de desempeño mostraron resultados

El año 2010 estuvo marcado por el inicio de la reactivación económica luego de la crisis financiera de 2009, que tuvo un fuerte impacto mundial que también remeció nuestra economía local y regional. En Chile, esta recuperación se vio obstaculizada por los efectos que desencadenó el terremoto del 27 de febrero en el ámbito social, productivo, comercial y financiero del país.

Gracias al aporte de capital que se efectuó en 2009, BancoEstado fue capaz de atraer a gran parte de quienes buscaban escapar de la inestabilidad que afectaba al sistema financiero, lo que le permitió aumentar su participación de mercado. Uno de los objetivos del banco para 2010 fue mantener un alto porcentaje de estos nuevos clientes.

La participación de mercado al cierre de 2010 fue de 15,2%, cifra ligeramente menor que la alcanzada en 2009. La gestión de 2010 de BancoEstado estuvo marcada por la tragedia del terremoto y maremoto, situación ante la cual el banco privilegió ayudar a los clientes, suspendiendo el cobro de cuotas de créditos de consumo e hipotecario.

No obstante, al finalizar el año el nivel de créditos del banco mostró incluso un leve crecimiento.

Indicadores BancoEstado 2010

Rentabilidad: Excedentes antes de impuestos alcanzaron los $139.602 millones y la rentabilidad superó la de 2009.

Eficiencia: (gastos de apoyo sobre resultado operacional) leve mejoría con respecto a 2009.

Solvencia: BancoEstado mantuvo la mejor clasificación de riesgo en América Latina (según Standard & Poor's, y Moody's).

Excedentes antes de impuestos aumentaron 28,9% y rentabilidad (ROE) fue 14,8%

Mantuvo la mejor clasificación de riesgo en América Latina

La eficiencia mejoró casi 1 punto porcentual respecto a 2009,ubicándose en 58%

Gestión financiera de calidad

Como resultado de la reactivación económica y de una gestión que enfatiza el uso eficiente de los ingresos y la racionalización de los gastos, BancoEstado logró mejorar sus indicadores de generación y distribución de valor.

Creación de valor

(EC1)

Durante 2010 BancoEstado registró un aumento del orden de los MM$ 77.631 en sus ingresos operativos respecto de 2009, lo que corresponde a un incremento de 14%.

Valor económico generado Corporación BancoEstado

	2009 (en MM$)	2010 (en MM$)	Descripción
Ingreso por venta y servicio	813.370	1.118.789	Ingresos por intereses /reajustes y comisiones
Gastos por venta y servicio	-192.994	-447.698	Gastos por intereses/ reajustes y comisiones
Ingresos de inversiones financieras	46.371	60.730	Ingresos por reajuste en inversiones financieras junto con las utilidades netas operacionales y las utilidades de cambio netas.
Otros ingresos y provisiones por riesgo de crédito	-113.724	-101.230	
Total ingresos operacionales	552.960*	630.591	

Fuente: Gerencia Contabilidad y Gestión BancoEstado

* En el Reporte de Sostenibilidad actual (2010) se utilizó un formato o fórmula diferente para presentar las cifras, con respecto al año anterior (2009) por lo que las cifras no coinciden al compararse.

Sence

(EC4)

BancoEstado hizo uso del beneficio tributario SENCE, que ascendió a MM$1.033, para potenciar las oportunidades de capacitación de sus empleados. Esta cifra representa un aumento de 34,8% en relación con el año 2009.

Paralelamente, BancoEstado Microempresas recibió $151 millones por este concepto.

Distribución de valor

(EC1)

Los ingresos obtenidos por la corporación BancoEstado, como consecuencia de su desempeño, se utilizan para cancelar los compromisos con sus empleados, proveedores y el remanente, salvo lo que se destina a capitalización, es entregado al Estado de Chile, ya sea por concepto de impuestos y/o distribución de utilidades.

Trabajadores Corporación BancoEstado

	2009 (en MM$)	2010 (en MM$)
Remuneraciones del personal	185.375	190.473
Bonos o gratificaciones	21.223	22.428
Indemnización por años de servicios	9.968	9.929
Gastos de capacitación	2.501	2.594
Gastos de bienestar	16.382	17.075
Otros gastos de personal	16.711	14.405

Fuente: Gerencia de Contabilidad y Gestión BancoEstado

Proveedores Corporación BancoEstado

	2009 (en MM$)	2010 (en MM$)	Descripción
Pago a proveedores de insumos y servicios	37.323	44.171	Gastos de administración por servicio subcontratados
Costos de administración	118.112	121.860	Gasto de administración total, menos gastos servicios y subcontratados y depreciación

Fuente: Gerencia de Contabilidad y Gestión BancoEstado

Estado de Chile

	2009 (en MM$)	2010 (en MM$)	Descripción
Impuestos a la Renta	186.690	92.236	Descontando ingresos por Sence y PPM a los impuestos a las rentas
Pago de dividendos	47.412	46.386	Año 2010 se entrega dividendos al Estado por el 90% de la utilidad del año 2009 y el año 2009 se entrega el 100% de las utilidades del año 2008.

Fuente: Gerencia de Contabilidad y Gestión BancoEstado

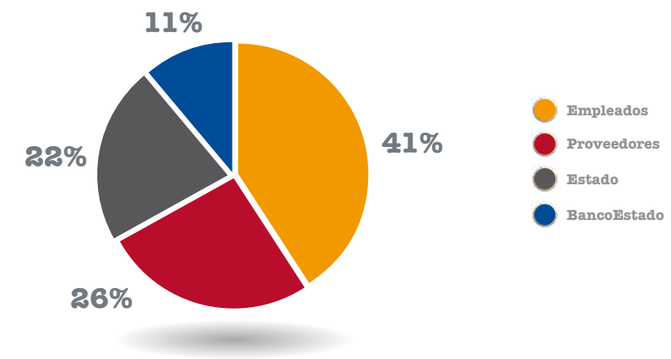
Valor económico retenido Corporación BancoEstado

	2009 (en MM$)	2010 (en MM$)
BancoEstado	-88.737	69.034

Fuente: Gerencia de Contabilidad y Gestión BancoEstado

La distribución total de valor entre BancoEstado y sus audiencias clave se muestra en el siguiente gráfico:

Valor económico distribuido por grupo de interes



Total Valor Económico Generado y Distribuido: MM$630.591

Fuente: Subgerencia de Administración y Finanzas, BancoEstado Microempresas

Distribución de valor en BancoEstado Microempresas

Creación de valor BEME

Durante 2010, el valor económico generado por BancoEstado Microempresas Asesorías Financieras S.A. fue un 12% mayor que el correspondiente al año 2009.

	2009 (en MM$)	2010 (en MM$)	Descripción
Ingresos por ventas y servicios	26.240	29.345	Ingresos por intereses y reajustes más comisiones
Gastos por venta y servicio	26.114	28.122	Desagregado en proveedores y empleados
Ingresos de inversiones financieras	95	242	Ingresos por reajustes en inversiónes financieras más utilidades netas operacionales, más utilidades de cambio netas
Otros ingresos y provisiones por riesgo de crédito			
Valor Económico Generado	26.335	1.465	

Fuente: Subgerencia de Administración y Finanzas, BancoEstado Microempresas

Distribución de Valor BEME

Empleados

	2009 (en MM$)	2010 (en MM$)
Remuneraciones del personal	11.754	13.419
Bonos o gratificaciones	5.072	5.686
Indemnización por años de servicios	171	158
Gastos de capacitación	427	476
Gastos de bienestar	2.362	2.635
Otros gastos de personal	1.611	1.049
Total gastos del personal	**21.397**	**23.423**

Fuente: Subgerencia de Administración y Finanzas, BancoEstado Microempresas

Proveedores

	2009 (en MM$)	2010 (en MM$)	Descripción
Pago a proveedores de insumos y servicios	2.452	2.254	Gastos de administración por servicios subcontratados
Costos de administración	2.707	2.445	Gasto de administración total, menos gastos servicios subcontratados más depreciación
Total	**5.159**	**4.699**	

Fuente: Subgerencia de Administración y Finanzas, BancoEstado Microempresas

Estado

	2009 (en MM$)	2010 (en MM$)
Impuestos a renta	46	176
Otros	-42	37
Total	**4**	**213**

Fuente: Subgerencia de Administración y Finanzas, BancoEstado Microempresas

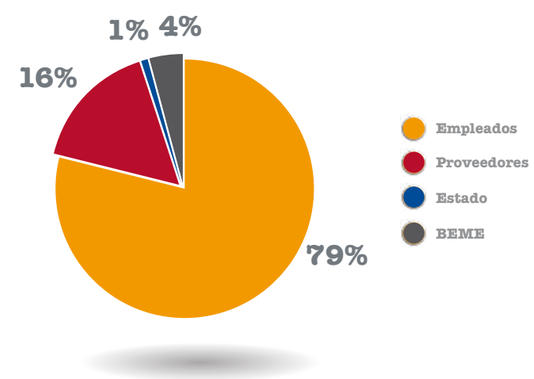
desde 1855

Valor económico retenido BEME

	2009 (en MM$)	2010 (en MM$)
BancoEstado Microempresas	-225	1.252

Fuente: Subgerencia de Administración y Finanzas, BancoEstado Microempresas

Valor Distribuído BEME



Fuente: Gerencia Comercial BEME

En comparación al año 2009, donde los efectos de la crisis se manifestaron en los resultados económicos finales de la filial, el 2010 fue un año de consolidación donde se complementó el fuerte compromiso social de BancoEstado Microempresas con una gestión económica positiva.

Las dos audiencias clave donde se distribuye la mayor parte de los ingresos de la filial corresponden a los empleados y a los proveedores, con un 79% y un 16%, respectivamente. Adicionalmente, BEME reinvirtió un 4% de sus ingresos en la empresa misma durante el período reportado.

Salario mínimo en BancoEstado

(EC5)

En BancoEstado, el salario básico que puede percibirse es de $299.699 y es asignado a los empleados en la posición de vigilantes de sucursal. Este monto corresponde al 174% del sueldo mínimo nacional y sólo 0,08% de la fuerza laboral del banco lo recibe.

Por su parte, en BancoEstado Microempresa, la renta líquida mínima es de $288.000 y representa un 167% del sueldo mínimo nacional.

BancoEstado y su impacto en la economía nacional

(EC9)

El fortalecimiento de la productividad del país, a través de la inclusión en el sistema financiero de aquellos sectores que no han sido acogidos por la banca privada, es sin duda el aporte más significativo de BancoEstado para la economía nacional y el desarrollo del país.

CajaVecina, CuentaRUT, ServiEstado y los créditos estudiantiles e hipotecarios de bajo costo, son algunos de los productos y canales de atención que ofrecen ahorro en tiempo y dinero en el acceso a servicios financieros. A la vez, permiten que los chilenos se desarrollen tanto a nivel personal como profesional y mejoren su calidad de vida.

El impacto social de los productos especialmente diseñados para atender a los sectores de la sociedad que poseen ingresos medios y bajos, puede visualizarse a continuación:

BancoEstado fortalece la economía chilena con productos económicos, canales de atención en zonas aisladas geográficamente y créditos especiales que la banca privada no ofrece.

Incentivo al ahorro

El banco tiene 7.544.682 millones de cuentas de ahorro. El 78% de ellas mantiene un saldo inferior a UF 3.

Por cada millón de cuentas administradas, BancoEstado cobra US$ 67 millones menos.

Créditos hipotecarios

BancoEstado tiene la mayor cartera de créditos hipotecarios inferiores a UF 1.000.

El costo de estos créditos es similar al de los créditos regulares ofrecidos por la competencia.

CajaVecina y CuentaRUT

Un promedio de 600 transacciones al mes se realizan a través de CajaVecina, ubicadas en su mayoría en lugares aislados o vulnerables.

Los clientes ahorran aproximadamente US $200 millones anuales, al usar estos puntos de atención, en lugar de dirigirse a una sucursal bancaria.

Programa de beneficios no financieros

BancoEstado Microempresas ha desarrollado dos programas de beneficios no financieros, con el objetivo de potenciar una relación de lealtad de largo plazo con sus clientes y aportar al mejoramiento de su calidad de vida. Ambas están dirigidas tanto a clientes del banco como a terceros.

- **Premio al Emprendedor Muhammad Yunus:**
  Desde su implementación, hace seis años, han postulado más de 280.000 microempresarios, de los cuales 218 han resultado premiados con vehículos de trabajo y más de $200 millones en premios destinados a la inversión para realizar mejoras en sus negocios.

- **Premio al Rendimiento Escolar para Hijos de Microempresarios:**
  Consiste en un reconocimiento concreto a los hijos de los microempresarios que muestran compromiso educativo y excelencia académica. En los cuatro años en que se ha llevado a cabo esta inicitiva, se han premiado a los hijos de 777 microempresarios con más de $78 millones en becas de asistencia estudiantil.

Se recibieron más de 20.000 postulaciones durante el año 2010.

Reapertura del Museo del Ahorro de BancoEstado

Como un estímulo al fomento del ahorro en Chile y en el marco de las celebraciones del Bicentenario, el banco reinauguró el Museo del Ahorro de BancoEstado, con el propósito de poner a disposición de toda la comunidad parte del legado histórico de la institución y de los primeros cimientos que dieron origen al sistema financiero chileno.

Este museo fue fundado en 1990 y recopila piezas que narran la historia de los 155 años de BancoEstado y también de la historia de nuestra banca en general. Para su creación, se reunieron piezas que constituyen un registro único en Chile y dan cuenta del importante rol que ha tenido la institución en la preservación y cuidado del patrimonio histórico de nuestro país.

Durante la ceremonia de reapertura, Roberto Palumbo, vicepresidente de BancoEstado, destacó que el banco espera que este patrimonio cultural permita a todos los visitantes conocer parte de la historia y el desarrollo de la banca nacional y darle al ahorro el valor que reviste como una forma de asegurar el progreso de las personas y del país.

CAPITULO 4

NUESTROS CLIENTES LA RAZON DE SER

La calidad de servicio es imprescindible

¿Cómo se amplió la cobertura del banco durante 2010?

¿Qué iniciativas implementadas al interior del banco aseguran una mejor calidad de servicio y atención?

¿Tiene edad la bancarización?

¿Cuál es el rol de BancoEstado en el desarrollo de los pequeños empresarios?

¿Cómo se puede ampliar el apoyo a los clientes microempresarios para que sus familias y empleados también reciban los beneficios de BancoEstado?

¿Cuáles son las principales estrategias para informar mejor a los clientes y promover la conducta financiera responsable?

Enfoque de Gestión Productos e Impactos

(PR y PS)

Enfoque de Gestión Productos e Impactos (PR y PS)
BancoEstado centra al cliente como el destinatario natural de toda actuación de la empresa, por lo que el deber principal de los trabajadores es orientarse a servir a los clientes y, con ello, optimizar los resultados económicos de la organización y materializar su rol social.

La empresa realiza un esfuerzo constante por desarrollar y promocionar una serie de productos orientados a bancarizar a todos los chilenos, especialmente aquellos que por su condición social o geográfica encuentran barreras de entrada al sistema financiero. Las políticas de atención al cliente y desarrollo de productos se enmarcan asimismo en un sistema que vela por efectuar operaciones financieramente sanas tanto para los propios clientes, como para el banco, en orden de asegurar la sostenibilidad de la institución y la sociedad en su conjunto.

Las comunicaciones que mantiene la empresa con sus clientes son coincidentes con el rol social del banco y las políticas de trato responsable con el cliente. El fomento de una conducta financiera responsable que promueva, entre otros, un endeudamiento acorde a las posibilidades de pago de cada cliente, impone nuevos desafíos a una cultura que históricamente, a través de productos emblemáticos como las libretas y otros productos asociados al ahorro, ha buscado el bienestar financiero de las personas, del banco y del país.

BancoEstado se compromete a continuar avanzando en el camino de modernización de sus servicios, ampliando su cobertura y mejorando la atención a sus millones de clientes a través de la diversificación y constante innovación de sus canales, tanto presenciales como remotos.

desde 1855

Cifras claves

El 58% de los clientes de CuentaRUT tiene ingresos inferiores a $200.000 mensuales.

Más de 50% de participación de mercado en los créditos hipotecarios con saldos inferiores a UF 1.000.

7,5 millones de clientes tiene BancoEstado con cuentas de ahorros.

Microempresas alcanzó la meta de 410 mil clientes en diciembre de 2010.

87% de las libretas de ahorro a plazo en Chile corresponde a BancoEstado.

CuentaRUT ofrece acceso a la banca a mujeres desde los 12 y hombres desde los 14 años.

66% de clientes otorga a BancoEstado una nota de 6 ó 7 en su servicio.

4.564 puntos de atención en Caja Vecina, con más de 30 millones de transacciones en 2010.

En 74 comunas donde el ingreso del hogar es inferior a $400.000, BancoEstado cuenta con al menos un punto de atención.

Nuestros clientes: la razón de ser

Bancarización total

La misión del Banco se manifiesta a través de la bancarización de los chilenos, es decir, poniendo a su disposición servicios financieros en cualquier lugar del país, especialmente para quienes no tienen acceso por razones geográficas o socioeconómicas.

El 2010 fue un año de consolidación. Especialmente en lo que se refiere a dar acceso al sistema financiero a los sectores de menores ingresos, a través de la banca minorista que atiende a personas y a microempresas.

La gestión comercial se realiza a través de una base de clientes segmentada que permite ofrecer a cada uno una red de productos y servicios que realmente atiendan sus necesidades.

Clientes de BancoEstado y sus productos

7.544.682	Cuenta de ahorro
291.752	Cuenta corriente
2.881.000	CuentaRUT
799.199	Chequera Electrónica
581.195	Tarjeta de Crédito
534.254	Créditos de Vivienda
1.999.936	Seguros Contratados
438.296	Créditos de Consumos o Universales
436.000	Clientes Micro y Pequeña Empresa
1.015.467	Clientes en Internet
2.249.000	Pagos de Remuneraciones, Pensiones y Becas
671	Instituciones Públicas Clientes

¿Quiénes son y dónde están los clientes de Bancoestado?

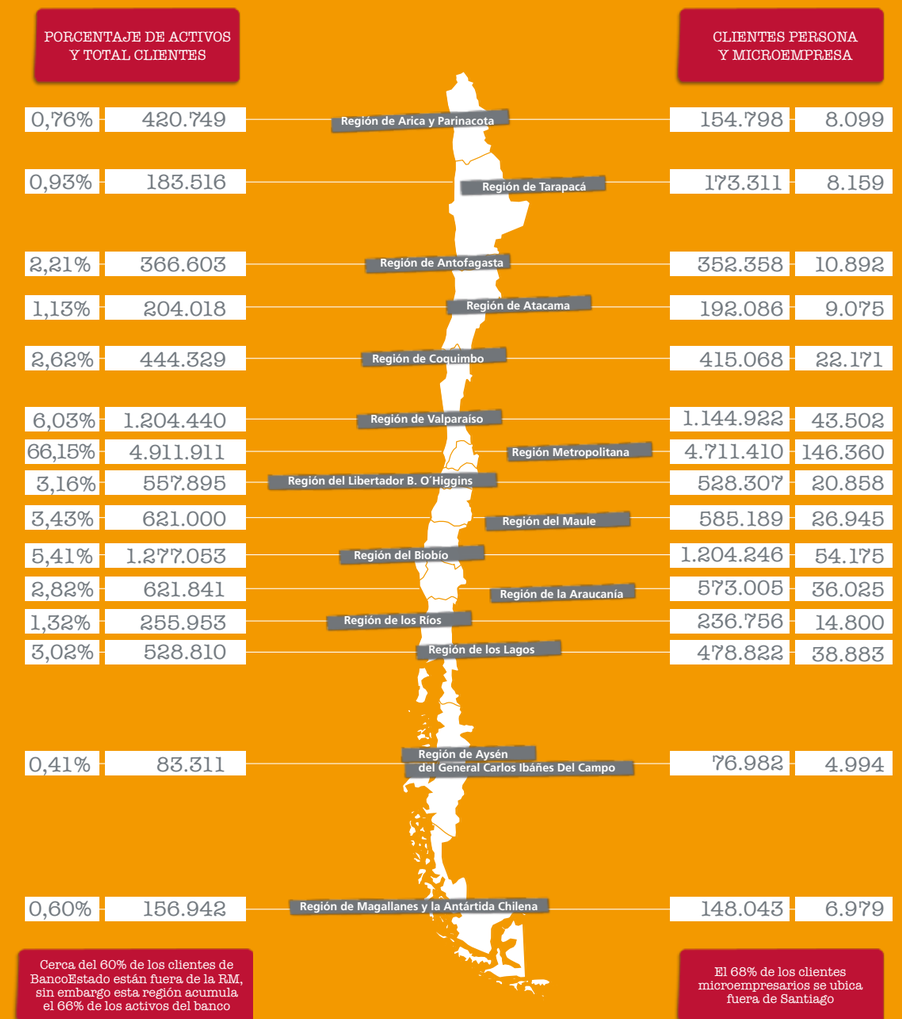
(FS6)

A diciembre del año 2010, BancoEstado contaba con aproximadamente 8, 12 millones de clientes activos, distribuidos a lo largo de Chile, los cuales representan a personas naturales, así como empresas de diversos rubros y tamaños. La cartera de clientes se encuentra segmentada en clientes persona y empresas, las cuales pueden ser grandes, medianas, pequeñas o microempresas; además están las intendencias y gobernaciones, las municipalidades, las instituciones sin fines de lucro, los servicios de salud y las administradoras de fondos de pensiones (AFP). BancoEstado también distingue dentro de su cartera a empresas de diversos rubros como la construcción e inmobiliarias, y la agricultura.

La distribución por región del número de clientes y el porcentaje del saldo de activos de la cartera de BancoEstado, se muestra en gráfico a continuación:

Distribución de la Cartera y porcentaje de Activos por región

(Incluye clientes activos y no activos)



Fuente: Inteligencia de Negocios Minorista BancoEstado

Los clientes personas naturales y microempresas son los que representan el mayor número de clientes, con más de 8 millones en el segmento de las personas y 410.000 del segmento de las microempresas.

Ambos segmentos también representan el mayor porcentaje de activos en la cartera del banco.

Orientados hacia la mejora continua

(PR5)

Para conocer mejor a sus clientes y ser cada vez más específicos en su oferta, BancoEstado y su filial Microempresas realizan diversos estudios y acciones de seguimiento.

Durante el año 2010 se efectuaron alrededor de 55.000 encuestas en los segmentos personas, pequeñas y microempresarios y cerca de 1.200 en grandes empresas e instituciones.

BancoEstado

Con el objeto de conocer los niveles de satisfacción de sus clientes y la percepción que tienen de los productos y servicios ofrecidos por el banco, periódicamente se realizan encuestas y se analizan varios estudios de mercado.

Encuesta de satisfacción de cliente

El objetivo de la encuesta, que se realiza en forma periódica, es conocer la percepción de los clientes respecto de los productos y servicios entregados. Se realiza de manera constante.

En líneas generales, los clientes de nuevos canales de servicio y de nuevos productos se mostraron satisfechos con el banco. Los resultados indican que el 66% de los clientes le otorgaron a BancoEstado una nota de 6 ó 7.

Las oportunidades de mejoras, se identificaron en una atención más personalizada y la posibilidad de resolver dudas o problemas con facilidad y rapidez.

(6) Estudio Brand Tracking 2010

El estudio Brand Tracking o seguimiento de marca lo realiza Criteria Research. Está diseñado para monitorear el estado de la marca y contar con una visión de la efectividad de los programas de mercadeo que se implementan.

En el análisis BancoEstado obtuvo una mejor evaluación, recibiendo aproximadamente 20 puntos porcentuales más altos que sus pares.

Estudio Brand Tracking 2010

	BancoEstado	Banco 1	Banco 2	Banco 3	Banco 4	Banco 5
Es un banco seguro y confiable	10	2	0	0	-1	0
Es cercano a los clientes	4	-2	-2	-1	1	0
Es un banco tradicional	31	15	-3	-4	-3	0
Es un banco para todos	31	-3	-4	-3	-1	0
Ofrece bajas tasas y comisiones	5	-6	-3	-2	6	0
Ayuda a surgir	11	-8	-5	-3	-1	8
Tiene buena atención en sucursales	-9	0	3	2	1	0
Su servicio es ágil y rápido	-16	-2	3	3	3	0
Sus empleados son capaces de solucionar los problemas	-8	-1	1	1	1	0
Mantiene informados a sus clientes y los orienta	-9	-2	3	2	1	0
Es un banco de prestigio	0	15	3	0	-3	-1
Es moderno y está en constante movimiento	-18	-2	4	7	2	-1
Tiene buena tecnología	-20	0	5	7	1	0
Es un banco de alta calidad	-10	7	4	1	-1	-1
DENSIDAD DE MARCA (participación en las atribuciones)	45%	21%	11%	11%	6%	3%

Fuente: Criteria Research – Brand Tracking 2010

(6) Brand Tracking es un estudio mensual, que mide la marca BancoEstado en términos de publicidad y recordación en la categoría financiera. Asimismo, revela el perfil de la compañía en cuanto a inclusividad y excelencia. El gráfico muestra la desviación de cada atributo de la densidad de marca de cada banco, es decir, el porcentaje promedio de asociaciones de la marca. Si es positivo, indica que este atributo tiene una mayor asociación que el promedio.

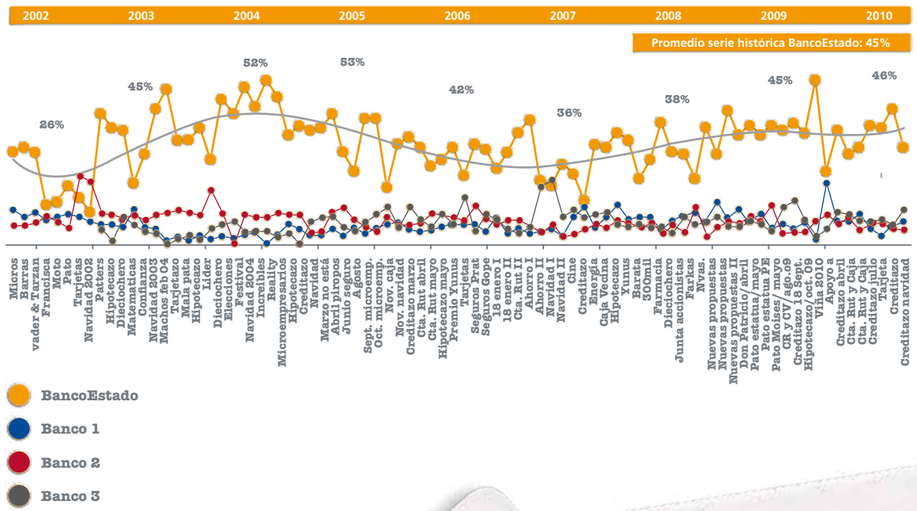
Una política de marketing y comunicaciones basada en la cercanía no sólo ayuda a atraer nuevos clientes, sino también puede convertirse en un mecanismo de promoción de una conducta financiera responsable.

Estudios de Top of Mind de Marca y Publicidad

Los ejes del posicionamiento publicitario de BancoEstado buscan ofrecer mensajes funcionales pero, sobre todo, cercanos a las personas.

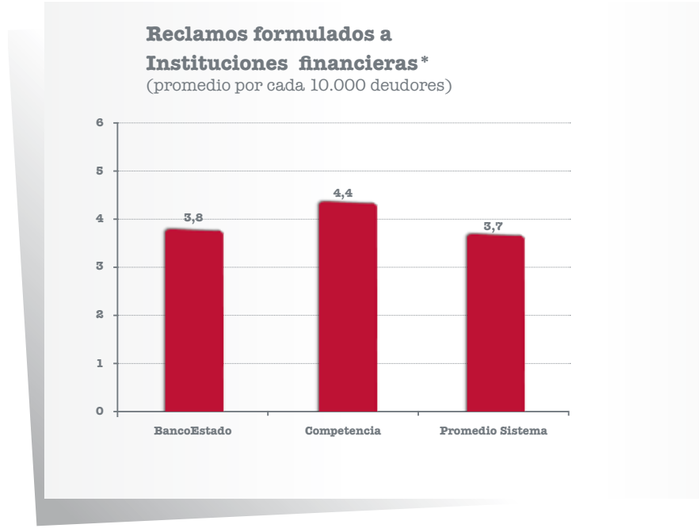
Durante el año 2010, las campañas publicitarias del banco fueron nuevamente las que más impactaron a los consumidores en comparación con las del resto del sistema financiero nacional. Los resultados de este período junto a los dos años anteriores, alcanzan un promedio de serie histórica de 45% en los estudios de recordación de marca y publicidad realizados por el Post Test Publicitario de Ipsos Chile, resultados que se ubican muy por sobre los de los bancos de la competencia.

Los resultados de este estudio no sólo reflejan la política de cercanía que orienta los mensajes publicitarios del banco, sino también son un indicio de los impactos que puede tener la promoción de una conducta financiera responsable y la emisión de mensajes positivos y esperanzadores a través de las herramientas de comunicación y marketing del banco.



BAV (Brand Asset Valuator)

En el estudio de valoración de la marcas, durante 2010, BancoEstado logró ubicarse en la posición número 30, de un total de 1.216 empresas que participaron en la evaluación. Esto es una mejora significativa en comparación con el puesto 86 alcanzado en 2009. Este estudio es realizado por la empresa Young & Rubicam.



* Incluye reclamos y otras consultas recibidas por escrito en la SBIF, hasta septiembre de 2010.

** La competencia relevante corresponde a los cinco principales bancos privados.

Fuente: SBIF.

BancoEstado Microempresas

Resultados estudio telefonía automática, IVR

Se realizó un estudio de satisfacción con sistema IVR (Interactive Voice Response), que utiliza el canal telefónico de manera automática e interactiva. Las encuestas a los clientes se realizan todos los días y los resultados son accesibles para toda la empresa a través del portal BEME al día. Ahí se pueden ver los datos por módulo y plataforma.

Con los resultados del IVR, se publica mensualmente un ranking de sucursales o plataformas que incluye las top ten mejor evaluadas y las diez con mayores niveles de insatisfacción. A nivel de módulo, se seleccionan los tres resultados más bajos en insatisfacción y se realiza una profundización de las causas para desarrollar el plan de mejora a implementar.

Encuesta telefónica trimestral

Para medir la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, BEME efectúa encuestas trimestrales a una muestra de 1.000 clientes vía telefónica.

Los resultados de la satisfacción neta por Módulo, se comparan con una meta establecida previamente para cada unidad. Con ello se da por cumplido o no el indicador de Evaluación del servicio de Ejecutivo/a Comercial en cada módulo, dato que es considerado en el modelo de incentivos trimestralmente.

Comités de Clientes:

BancoEstado Microempresas cuenta con un Comité en el que participan clientes microempresarios de todo el país. El objetivo es obtener su opinión respecto a la visión de futuro y el desarrollo de la oferta de valor.

Embajadores de Clientes

Los trabajadores de la Red de Sucursales otorgan una mirada constante a aquellas situaciones que pueden afectar a los clientes y promueven constantemente el mejoramiento de la calidad de servicio entregada.

Servicio al Cliente en Terreno

Microempresas cuenta con un programa vocacional dirigido a los trabajadores de la casa matriz. Ellos participan activamente en la resolución de un reclamo y luego, entregan presencialmente la respuesta formal.

Canal de atención telefónica:

Los clientes pueden comunicarse a través del Fono 600-200-6000 para expresar cualquier duda, comentario, reclamo o sugerencia que tengan en relación con el banco o sus productos y servicios.

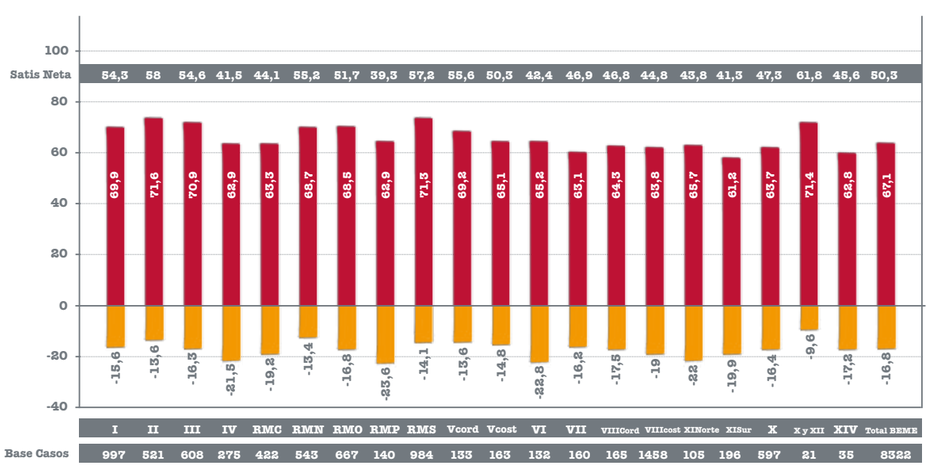
MARS:

Es una aplicación informática inserta en la Plataforma Universal, que permite registrar, derivar y resolver los requerimientos de los clientes o no clientes.

Los reclamos se gestionan en 5 etapas:

1. Captura:	2. Registro:	3.Derivación:	4. Solución:	5.Cierre
Se recogen comentarios, críticas y sugerencias de los clientes a través de cualquier canal de contacto institucional.	Se realiza un completo y correcto registro del requerimiento del cliente en el sistema MARS, lo que ayuda a gestionar la mejor solución para el microempresario. Esta etapa es responsabilidad de Ejecutivos/ Asistentes de la red y de las Ejecutivas del Call Center.	MARS tiene preconfigurado diversas opciones para el envío o reenvío de un requerimiento del cliente a ASEC (Área de Servicio al Cliente), para su posterior gestión y resolución.	Es comunicada por la ASEC o por otra unidad resolutora (segmento Comercio, por ejemplo) según la instancia donde se haya derivado el reclamo del cliente. En los casos corporativos, recibidos a través de un organismo externo, la responsable de responder al cliente es la Dirección Corporativa de Atención al Cliente.	Cada unidad resolutoria es la encargada de cerrar el reclamo, sugerencia o felicitación.

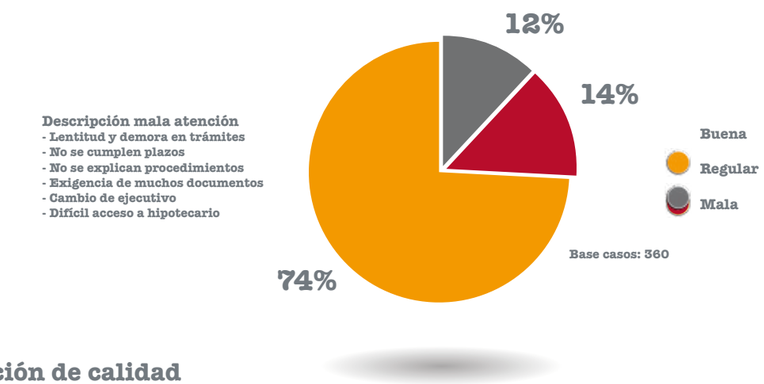
Resultados Satisfacción Cliente 2010: evaluación global BEME por módulo (Resultados IVR)



Plan de mejora de resultados de satisfacción:

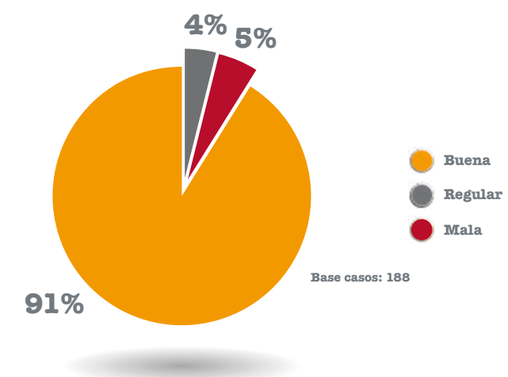
BEME cuenta con una metodología de medición y mejora continua de la satisfacción de los clientes de la filial. Ésta ofrece la posibilidad de recoger oportunidades de mejora y hacer seguimiento a los planes de acción para revertir ciertos focos críticos percibidos por los clientes. Con los resultados e informes de satisfacción a nivel nacional, se elaboran planes de acción para revertir los aspectos más críticos de los cuatro módulos regionales peor evaluados.

Global Módulo

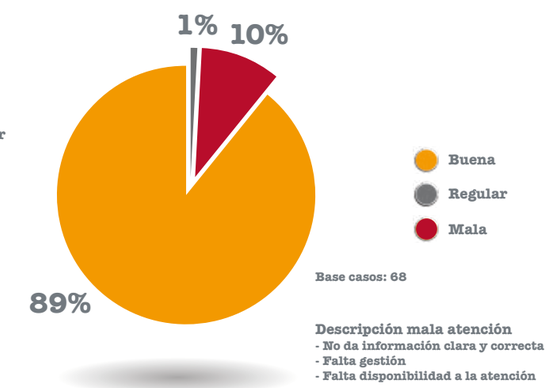


Resultados globales percepción de calidad de atención en Modelo RM Poniente:

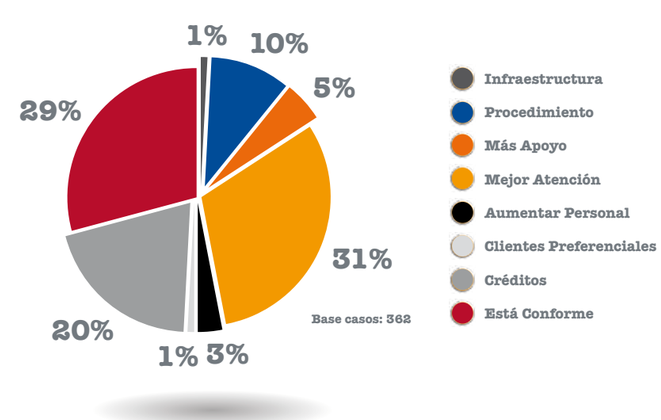
Global Ejecutivo



Global Asistente



Aspectos de servicio a mejorar en módulo RM Poniente



Los gráficos muestran las mediciones efectuadas en el módulo de atención de la Región Metropolitana Poniente, en el marco del Plan de mejora de resultados de satisfacción. Si bien los resultados globales son en su mayoría positivos, la medición muestra los servicios por mejorar en el módulo según las mediciones efectuadas con los clientes donde, en este caso particular, mejorar la atención aparece como el desafío más importante.

En BancoEstado, la gestión de reclamos mostró resultados positivos para los clientes. A diciembre de 2010 el cumplimiento oportuno, dentro de los plazos establecidos de respuesta al cliente, se encontraba en 85,6%.

Cabe destacar que BancoEstado recibe menos reclamos (3,8 por cada 10.000 deudores a sep-10) que su competencia dentro del sector financiero (4,4 por cada 10.000 deudores sep-10).

Red de atención en todo Chile

(FS13)

BancoEstado cuenta con la red más extensa de cobertura a lo largo del país: llega a lugares donde otros no están.

A lo largo del territorio nacional, existen comunas poco atractivas para la banca privada, ya sea por sus indicadores económicos o porque se encuentran geográficamente aisladas de los grandes centros poblados. En ellas, BancoEstado es la única institución financiera con la que cuentan sus habitantes.

Comunas con un ingreso inferior a $400.000 y una densidad de población de menos de 20 habitantes por Km2 donde BancoEstado cuenta con una sucursal y una plataforma de atención de BancoEstado Microempresas:

Comuna	Ingreso autónomo del hogar	Densidad de población por Km^2
Carahue	$ 350.091	19,18
Chanco	$ 382.625	18,14
Collipulli	$ 344.513	16,75
Cunco	$ 295.611	9,98
Curacautín	$ 312.598	9,45
Río Bueno	$ 334.306	14,33
Toltén	$ 292.942	12,09

Fuente: Sinim y Casen

* La información detallada de los puntos de atención de BancoEstado por comuna a nivel país, puede encontrarse en el Anexo 1 de este Reporte.

En 74 comunas donde el ingreso autónomo del hogar es inferior a $400.000, BancoEstado cuenta con uno o más puntos de atención ya sea a través de Sucursales, ServiEstado, CajaVecina, cajeros automáticos o plataformas de atención BEME. En 34 de estas comunas, BancoEstado cuenta con una sucursal.

En 130 comunas donde la densidad de población es inferior a 20 habitantes por kilómetro cuadrado, BancoEstado cuenta con uno o más puntos de atención ya sea a través de Sucursales, ServiEstado, CajaVecina, cajeros automáticos o plataformas de atención BEME. En 56 de estas comunas, BancoEstado cuenta con una sucursal.

En 94 comunas, el único punto de atención registrado de BancoEstado es una o más CajaVecina. Estas comunas muestran en promedio un ingreso autónomo del hogar de $614.000 aproximadamente, y una densidad de población de 26,5 habitantes por kilómetro cuadrado.

BancoEstado Microempresas cuenta con 115 plataformas de atención en 98 comunas distintas que tienen en promedio un ingreso autónomo del hogar de $546.740 y una densidad de población de 102 habitantes por kilómetro cuadrado.

La comuna de Puerto Saavedra, en la Región de la Araucanía tiene un ingreso promedio del hogar de $224.986 mensuales. Es la localidad con más bajo ingreso donde BancoEstado tiene presencia, contando con 1 sucursal, 2 CajaVecina y 1 cajero automático.

La comuna de Timaukel, en Tierra del Fuego tiene una densidad de población de 0,7 habitantes por kilómetro cuadrado. Es la localidad con más baja densidad de población que registra un punto de atención de BancoEstado, correspondiente a una CajaVecina.

Fuente de los datos: Registro de puntos de atención según Gerencia de Operaciones de Sucursales, Gerencia de Canales Electrónicos y BancoEstado Microempresas.

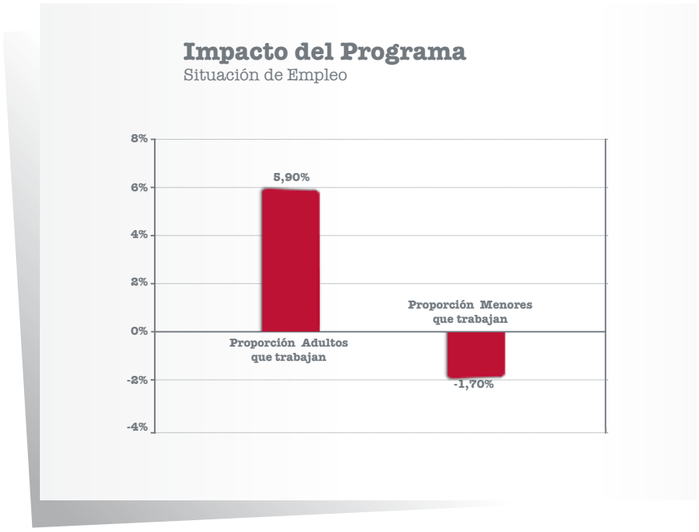
Mejores oportunidades financieras, menos trabajo infantil

(HR6)

La llegada a más lugares, muchos de ellos remotos y con condiciones económicas favorables, no sólo contribuye a que las personas tengan mayor acceso a los servicios financieros, sino también a mejorar indirectamente las condiciones de vida de los clientes y sus familias.

En el año 2005 y en conjunto con el Departamento de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Chile, BancoEstado Microempresas evaluó el impacto de su gestión en múltiples aspectos. El proceso contempló tanto variables asociadas al mejoramiento del negocio (ventas, activos, patrimonio, entre otras) como variables vinculadas a las personas y su calidad de vida.

El estudio mostró que la bancarización y apoyo a los clientes microempresarios tiene numerosos beneficios, entre ellos, la disminución del trabajo infantil. Los resultados demostraron que cuando los microempresarios acceden a productos y servicios ofrecidos por el banco, la proporción de adultos que trabajan para ellos se incrementa en un 5,9%, mientras que la proporción de menores que trabajan en iniciativas de microempresa disminuyó en un 1,7%.



Áreas de negocio y gestión 2010

BancoEstado atiende a personas de todos los sectores sociales y a empresas de todos los tamaños, a lo largo de Chile. Para ofrecer un mejor servicio a sus clientes, sus principales áreas de negocio están divididas en bancas.

Banca Minorista 2010

Personas

Personas naturales a lo largo de todo el territorio nacional.

Minimizar los impactos del terremoto

La banca personas se vio muy afectada por las secuelas del terremoto de febrero de 2010.

El banco orientó sus esfuerzos a minimizar el impacto del sismo en sus clientes: postergó cuotas en los créditos de consumo e hipotecarios, habilitó puntos y horarios especiales de atención y gestionó los pagos de seguros de la manera más rápida posible.

Microempresas

Trabajadores independientes o dueños de negocios que den empleo a no más de cinco personas ajenas a la familia y desarrollen actividades productivas, de comercio o de servicios, con un volumen de ventas inferior a UF 2.400 al año.

400 mil clientes

En el 2010 se superó el objetivo de llegar a 400 mil clientes microempresarios y se registró un crecimiento de 10,6% real en colocaciones con un total a $ 514.000 millones.

Microempresas es un sector clave, ya que una mejor gestión de estos negocios genera un gran impacto económico y social.

A través de ellos, el banco llega a cerca de 2 millones de personas, porque la relación se extiende a las familias y su entorno, y los incluye en operaciones de financiamiento, ya sea de vivienda, estudios y empleo.

Banca Mayorista 2010

Pequeñas Empresas

Empresas con ventas anuales situadas entre UF 2.400 y UF 40.000.

Fuerte apoyo a la educación

Logró durante el ejercicio una participación de mercado de un 15% y en algunos segmentos específicos, donde es altamente especializado, tener importantes crecimientos. Tal es el caso del sector de la educación, donde creció un 5,9% en sus colocaciones.

Medianas Empresas

Empresas que registran ventas anuales entre UF 40.000 y UF 300.000

Apoyo crisis financiera

Durante 2010 BancoEstado continuó su plan de penetración de mercado en mediana empresa. Registró un incremento de 2,5% en número de clientes y 1,7% en las colocaciones totales.

Su actividad comercial se focalizó en el apoyo crediticio a las empresas de menor tamaño afectadas por la crisis financiera internacional del año 2009 y por el terremoto.

Corporativa, grandes empresas e instituciones

Incluye a tres subsectores de clientes:
-Grandes empresas: ventas anuales entre UF 300.000 y UF 1.500.000
-Empresas corporativas: ventas anuales sobre UF 1.500.000
-Convenios de la banca mayorista e instituciones.

Aumentó 12% en número de clientes

En 2010 la gestión se orientó a lograr mayor cercanía con el cliente, brindarle asesoría, respaldo y compromiso.

El resultado fue un aumento de 2% real en las colocaciones y de 12% en número de clientes.

desde 1855

Conocer a los clientes: una relación cordial y profesional

(FS15)

BancoEstado cuenta con numerosas políticas y procedimientos para relacionarse con sus clientes y asegurar una oferta de productos y una calidad de atención que satisfaga adecuadamente a cada uno de los segmentos atendidos.

Los trabajadores que se desempeñan en vinculación directa con clientes, se preocupan de establecer con ellos una relación cordial y profesional, que les permita conocer las actividades que desarrollan y la legitimidad de las mismas, así como los intereses que los motivan a relacionarse con el Banco y las condiciones comerciales y financieras en que se desenvuelven. Esta información es necesaria para ofrecerles los productos y servicios más adecuados para hacer realidad sus necesidades, con la mejor calidad de atención.

Diversas políticas y códigos de conducta establecidos formalmente al interior de la empresa plasman esta orientación. Todas ellas son comunicadas al conjunto de los trabajadores del banco a través de circulares internas publicadas en la Intranet corporativa.

La Dirección de Asistencia Corporativa al Cliente es la responsable del seguimiento de todos los reclamos y sugerencias que reciba el Banco. Esta labor incluye dar una respuesta integral y oportuna a las consultas, sugerencias, problemas y/o reclamos efectuados por los clientes directamente al banco o a través de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. También elabora controles estadísticos para disponer de información relevante que contribuye a mejorar la calidad de atención al cliente.

Para el banco es imprescindible conocer lo que necesitan sus clientes, cuáles son los ciclos de sus negocios y los proyectos de crecimiento.

Existen otras políticas tales como:

Política de Créditos para el segmento personas:

(a cargo de la Gerencia Corporativa de Riesgos) busca que los créditos otorgados a los clientes del segmento personas constituyan operaciones financieramente sanas y rentables, tanto para BancoEstado como para el cliente.

Conocimiento del cliente:

(a cargo de la Dirección de Cumplimiento y Seguridad Operacional) permite conocer el origen de los fondos manejados por los clientes, a fin de prevenir y evitar que el banco sea utilizado para encubrir fondos provenientes de actividades ilícitas.

Más personas a nuestra red de clientes

(FS14)

El 59% de los cajeros automáticos de BancoEstado cuentan con etiquetas en código braille

La inclusión financiera no pasa sólo por llegar a personas en lugares geográficamente aislados o a la población económicamente desfavorecida, sino también por atender las necesidades especiales de muchos clientes a lo largo del país.

BancoEstado ha incorporado sistemas de lectura braille en sus cajeros automáticos, además de rampas para sillas de rueda en diferentes sucursales. No obstante, contar con mayores facilidades de acceso continúa siendo un importante desafío para atender mejor a los clientes que así lo precisen.

Este desafío implica incorporar infraestructura acorde con las necesidades especiales de nuestros clientes y difundir comunicaciones al alcance de todos los chilenos.

271 sucursales de BancoEstado cuentan con rampas para sillas de rueda dentro de sus instalaciones. Existen además 32 rampas oruga, que permiten bajar y subir escaleras fácilmente. En las sucursales restantes, los accesos se encuentran prácticamente a nivel de la vereda, facilitando la entrada a personas con algún tipo de discapacidad

Colaborar con la educación financiera de los chilenos

(PR3) (PR4) (FS16)

Muchos de los sectores de la población que atiende BancoEstado, no reciben servicios de la banca privada, entre otras razones por su edad, ingresos o historial crediticio, entre otras razones.

Muchos clientes no poseen un conocimiento básico del sistema financiero, sus productos y las responsabilidades que conllevan su administración y buen uso.

Por eso, el acercamiento a ellos va más allá de la venta. BancoEstado ofrece toda la información necesaria para que los clientes puedan tomar la mejor decisión posible.

Medidas para informar sobre productos y servicios

Existen normativas que regulan el tipo de información que se debe entregar sobre los productos y servicios. Para cumplir con ellas BancoEstado y la filial Microempresas adoptaron las siguientes medidas:

1. Incorporar la frase "Infórmese sobre la garantía estatal a los depósitos en su banco o en www.sbif.cl", en todos los documentos enviados a los clientes o en toda publicidad impresa, audiovisual o electrónica. Esta norma se cumple en el 100% de las comunicaciones a clientes.

2. La información relacionada con el directorio y el patrimonio del banco está disponible al público en las sucursales, en los mesones de toda la red de sucursales.

3. A través de la página web se puede acceder a la información de tarifas y comisiones que se aplican para los distintos productos. También se exhiben en forma permanente en las sucursales y se actualizan diariamente.

4. En su sitio web www.bancoestado.cl, la organización entrega toda la información corporativa en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública 20.285 (marco normativo, organigrama, funciones y competencias de los órganos internos, estados financieros, memorias anuales, filiales, información consolidada del personal, remuneraciones).

Durante 2010 no se presentó ningún incumplimiento a este tipo de regulaciones o a códigos voluntarios del banco, en cuanto a la divulgación de información de sus productos y servicios.

Corresponde a BancoEstado ser una fuerza que empuje la competencia en la industria; que empodere a los chilenos con alternativas de financiamiento y de servicios bancarios; que entregue información completa y de manera simple; y que apoye a los consumidores en el ejercicio de la toma de mejores decisiones respecto a productos y servicios. Es tarea de BancoEstado colaborar en la educación financiera de los chilenos.

Mercadeo responsable: información veraz

(PR6)

BancoEstado y la filial Microempresas participan en instituciones que poseen lineamientos y estándares relacionados con la publicidad, el mercadeo, las promociones y los patrocinios. Entre ellas destacan:

- Asociación Nacional de Avisadores A.G. (ANDA Chile): Fundada en 1964 como entidad transversal, que no agrupa a sus miembros por el rubro al que se dedican, sino porque practican la comunicación comercial como una actividad inherente e imprescindible de su gestión.

- Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR): Es una Corporación de Derecho Privado sin fines de lucro, cuyo objetivo principal es autorregular, desde la perspectiva ética, la actividad publicitaria nacional, de manera tal que se desarrolle en armonía con los principios y normas consagradas.

Educación para prevenir fraudes y estafas

(FS16)

Como una iniciativa de la industria financiera durante el año 2010, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras lanzó la campaña "Avíspate". La iniciativa, de la cual formó parte BancoEstado, estuvo orientada a proteger a los clientes de posibles fraudes a través de las plataformas virtuales de los bancos del país. Estos fraudes y estafas son conocidos como "Phishing".

El APWG (Anti-Phishing Working Group, por sus siglas en inglés), organización sin fines de lucro dedicada a prevenir los fraudes y estafas por internet, alertó durante el segundo semestre de 2010, que la banca y los sistemas financieros eran el blanco del 33,1% de las prácticas de phishing a nivel mundial, constituyéndose en la segunda industria más atacada por este tipo de hackers.

En esta misma línea de trabajo, BancoEstado durante el año 2010, realizó un cambio en la página de acceso (log-in) de su sitio web para que los clientes, antes de conectarse a su Banca en Línea, recibieran información acerca de seguridad y fraudes. Dicha página fue creada bajo protocolo (https) para dar mayor seguridad y confianza.

Además, informa permanentemente a sus clientes sobre los cuidados que debe adoptar para el resguardo de sus claves secretas, con el fin de evitar fraudes electrónicos como el fishing.

Servicios: mejorar la calidad de vida de los chilenos

(2.2) (FS7)

Los productos de BancoEstado están diseñados para ayudar al desarrollo de las personas, a través del ahorro, créditos comerciales, créditos hipotecarios, seguros, entre otros.

Para eso, el banco establece canales de acceso a los servicios, que mejoran significativamente el nivel de vida de los chilenos, como lo son la banca electrónica y CajaVecina, que evitan que los clientes tengan que desplazarse largas distancias para poder hacer sus trámites bancarios.

CuentaRUT:

¿Quiénes y desde qué edad pueden acceder?

Es una cuenta unipersonal, a la que pueden acceder mujeres desde los 12 años y hombres desde los 14 años, con la autorización del padre o, en su defecto, la madre o tutor legal; puede ser solicitada con solo presentar la cédula de identidad, no exige requisitos de renta ni antecedentes comerciales. Es un producto especialmente dirigido a personas con bajos ingresos o trabajos informales y que por ello se encuentran sin acceso a medios de pago en otros bancos.

¿Cuáles son sus ventajas?

No exige requisitos de renta ni antecedentes comerciales y no posee costos de mantención.

A fines de 2010 existían 2.906.273 CuentaRUT activas. La masividad de clientes con este producto ha permitido que BancoEstado lidere la industria del débito, con un 30% de participación de mercado y que se sitúe como el banco con mayor cantidad de cuentas habilitadas, de las cuales CuentaRUT representa el 80%.

CuentaRUT puede ser usada para recibir abonos, realizar depósitos, consultas de saldo, giros, transferencias, pago de servicios, compra de productos a través de Redcompra y como tarjeta bip! del sistema de transporte público en Santiago. También permite recibir pagos del Estado, tales como devolución de Impuestos, Bono de Apoyo a la Familia, pensión del IPS, entre otros.

Uno de los aspectos más relevantes es que la gran mayoría de los clientes con este producto (54%) pertenecen a un segmento del país que está emergiendo, aquel que tiene rentas inferiores a los $200.000 mensuales, mientras que el segundo grupo mayoritario de clientes está compuesto por los jóvenes, que representan un 27% del total de personas con CuentaRUT.

En tanto, el 31% de los clientes con CuentaRUT posee menos de un año de antigüedad en BancoEstado o que el 77% no tenga deuda en el sistema financiero, lo que puede interpretarse como que están siendo bancarizados por primera vez.

Del total de clientes, un 74% de ellos tiene uno o dos productos bancarios, destacando que el ahorro es el segundo producto que más requieren los clientes.

Créditos para la educación superior:

¿Qué tipos de estudios cubre?

BancoEstado apoya el financiamiento de los estudios universitarios, técnicos y de post grado de jóvenes en todo el país, lo que lo convierte en líder de la industria financiera en este tipo de créditos.

¿Cuántas personas han accedido a este crédito?

Más de 124 mil personas son clientes del banco en el segmento de la educación superior. Durante el 2010, el banco concentró cerca de un 45% de los créditos con garantía estatal. Cabe destacar que BancoEstado ha crecido tanto en el financiamiento de créditos con recursos propios, como en el de créditos con garantía CORFO.

Chequera electrónica

¿Qué es la chequera electrónica?

Es un medio de pago con línea de crédito que funciona como tarjeta de débito y permite operar en canales de autoservicio como Internet, servicio telefónico, dispensadores, Redcompra y cajeros automáticos en Chile y el extranjero.

¿Con cuántos clientes cuenta?

En 2010, el número de clientes de este producto aumentó en un 3% con respecto al año anterior, pasando de 773.923 a 799.199 clientes.

Tarjetas de crédito

¿Cuáles son sus características?

El banco ofrece a sus clientes tarjetas de crédito tradicionales y con cuota fija, permitiendo realizar compras y avances en efectivo. Las tarjetas de crédito de BancoEstado representan un medio creciente de operación comercial por sus condiciones de pago rápido, cómodo y seguro.

En 2010 el banco mantuvo su liderazgo en materia de crecimiento de clientes con este producto. El 33% de aumento registrado en el número de clientes con respecto a 2009, le permitió ocupar el tercer lugar en la industria, con 11,7% de participación de mercado.

¿De qué se trata la "Tarjeta Chilena"?

Lanzada en 2010, la nueva "Tarjeta Chilena BancoEstado Visa" está destinada a personas de bajos ingresos y tiene la particularidad de permitir al cliente definir el monto de la cuota mensual a pagar. Tiene una comisión única por uso de $800 mensuales.

En Chile, el 52% de las personas está bancarizada. De ellos, el 29% se encuentra dentro de la categoría "básica", dado que poseen sólo una cuenta vista. En este grupo destaca la contribución que ha realizado BancoEstado a través de "CuentaRUT" en los grupos C3 y D.

Fuente: Pay Trends, Julio 2010, Gemines

Perfil de los clientes de la tarjeta de crédito chilena:

- 56% mujeres y 44% hombres
- Un 44% de los compradores son de región Metropolitana
- Los clientes que la han solicitado tienen entre 18 a 50 años en su mayoría (79%)
- Un 76% de los clientes que la solicitaron perciben una renta inferior a $MM199
- Las comunas con mayor solicitud de esta tarjeta son Puente Alto, La Florida, Maipú, San Bernardo.

Al cierre del 2010, BancoEstado contabilizó un stock de 284.586 Tarjetas Chilenas BancoEstado Visa, que representan más de un 50% del stock total de tarjetas de crédito del banco.

Ahorro

¿Se trata de la clásica libreta de ahorro?

Históricamente, la promoción del ahorro ha sido una de las características principales de BancoEstado. Pero uno de los hitos es que a partir del 24 de junio de 2009 se habilitó una nueva oferta de productos de ahorro "sin libreta" que opera con tarjeta para las cuentas de Ahorro para la Vivienda con Giro Diferido y Ahorro Estudio Seguro, lo que permite entregar un servicio más cómodo y fomentar la migración de las transacciones a los canales automatizados.

Servicios a pequeñas empresas

¿Qué servicios especiales hay para la pequeña empresa?

El banco otorga a las pequeñas empresas servicios de cuentas, financiamiento, tarjetas de crédito, comercio exterior, pago de remuneraciones y seguros, entre otros.

Créditos hipotecarios:

¿Qué alternativas ofrece el banco en materia de créditos para la vivienda?

Existen diversas alternativas, entre ellas Crédito Hipotecario de Vivienda, con emisión de letras de crédito hipotecario; Mutuo Hipotecario Endosable, préstamo de largo plazo con garantía hipotecaria; Crédito Hipotecario con Subsidio, otorgado a personas que tienen cuenta de ahorro para la vivienda en BancoEstado y que fueron favorecidas con el subsidio habitacional; Crédito Hipotecario para Fines Generales, con emisión de letras de crédito hipotecario.

Durante el año 2010, 27.840 personas fueron beneficiadas con el Crédito Hipotecario con Subsidio. Esto se traduce en un monto total de UFMM 13.269.904, de los cuales poco más de siete millones corresponden a créditos hipotecarios en la Región Metropolitana y el resto se repartió en las diferentes regiones del país.

Seguros

¿Qué tipo de seguros ofrece el banco?

BancoEstado ofrece seguros de vida y generales con los que atiende a amplios sectores de la población. Al concluir 2010 mantenía más de 4,5 millones de seguros vigentes, correspondientes a casi 2 millones de clientes.

Los créditos hipotecarios representan el 42,3% de las pólizas y el 90% de ellas tiene seguro contra incendios y sismos, lo que sin duda ayudó a los clientes afectados por el terremoto del 27 de febrero de 2010.

¿Mantiene alguna asociación estratégica?

La masificación de los seguros ha sido posible por la asociación estratégica que el banco mantiene con MetLife, empresa que en mayo de 2010 pagó US$ 58 millones, correspondientes a la última cuota por concepto de su participación accionaria en la filial.

El servicio pasa por las personas

Una buena cartera de productos no garantiza el éxito, por eso los trabajadores son capacitados de manera constante en áreas que favorecen una mejor relación entre el banco y sus clientes. Entre los talleres, destacan:

- Atención al cliente
- Mejoras en tiempos de respuesta
- Disminución de la burocracia
- Características de los productos
- Endeudamiento responsable
- Planes anti-corrupción

CAPITULO 5

TRABAJADORES: EL TALENTO ES IMPRESCINDIBLE

¿Cómo se da hoy el desarrollo profesional y de carrera de los empleados del banco?
¿Cómo se resguarda la salud física y mental de los trabajadores?
¿Cómo se encuentran hoy las relaciones laborales al interior del banco?
¿Cómo apoya BancoEstado a sus trabajadores para obtener altos estándares de eficiencia, asegurando una atención adecuada a las necesidades de cada cliente?

Cifras claves

Con un 99% de sindicalización, el Sindicato Nacional de Trabajadores de BancoEstado es la agrupación sindical más grande de Chile.

9.810 personas forman parte de la dotación de trabajadores de BancoEstado y su filial Microempresas.

13% aumentó el promedio de horas de capacitación por empleado, en 2010.

6.630 personas asistieron a capacitaciones para desarrollar habilidades necesarias en su puesto de trabajo.

BETA es un programa lanzado en 2010, a través del cual se ponen a disposición de los trabajadores, cinco sesiones psicológicas gratuitas para cuidar la salud mental.

Cerca de $2.000 millones de pesos anuales destina BancoEstado para desarrollar programas de capacitación y formación de sus trabajadores.

Enfoque de gestión Laboral y de Derechos Humanos

(LA) (HR)

BancoEstado se compromete a respetar a los trabajadores en su derecho a desarrollar actividades individuales y/o grupales de diversa índole, que no se contrapongan con las funciones propias de su cargo. Del mismo modo, no discrimina en razón de edad, sexo, color, ideología, religión, clase social o cualquier condición individual, ni admite en su personal actuaciones que puedan afectar derechos personales.

Para el banco es importante estimular al empleado a formar parte de diversas actividades que lo beneficien tanto a él como a otros a través de espacios de solidaridad – desde los más informales hasta los que constituyen ya una tradición -configurándose con el paso del tiempo en una extensión del ADN de responsabilidad social de la organización.

La organización considera esencial las relaciones de los trabajadores entre sí, tanto con sus jefes, sus colaboradores y con sus compañeros de trabajo, las cuales se ajustan a un marco de respeto, lealtad y fiel cumplimiento de los compromisos adquiridos, ya que todo accionar debe estar marcado por la transparencia y equidad en toda acción por más mínima que ésta sea.

Trabajadores: el talento es imprescindible

El verdadero capital de BancoEstado

Quienes hacen posible que los objetivos del banco se cumplan, son sus colaboradores. Ellos son los pilares del mapa estratégico y para potenciar sus capacidades profesionales, existe un programa de desarrollo de competencias, un sistema de incentivos y una serie de programas sociales.

Los beneficios, convenios y programas disponibles para los trabajadores, sumados al compromiso individual de cada uno, repercute en una mejor calidad de vida y en un servicio de excelencia para todos los chilenos.

Quienes lideran los equipos de trabajo o ejercen alguna jefatura tienen la misión de velar por una mejor calidad de vida de sus trabajadores, impulsar su desarrollo y mejorar el clima laboral.

Great Place to Work: Confianza, armonía y orgullo

Una vez al año se responde la encuesta del Great Place to Work Institute, ya que sus resultados permiten a la corporación BancoEstado conocer cuáles son las acciones que generan satisfacción laboral y cuáles son aquéllas que se deben modificar para mejorar la percepción sobre el ambiente de trabajo.

En el listado de las mejores empresas para trabajar en Chile durante el año 2010, BancoEstado Microempresas alcanzó el 5to lugar y BancoEstado el puesto N° 26 a nivel nacional.

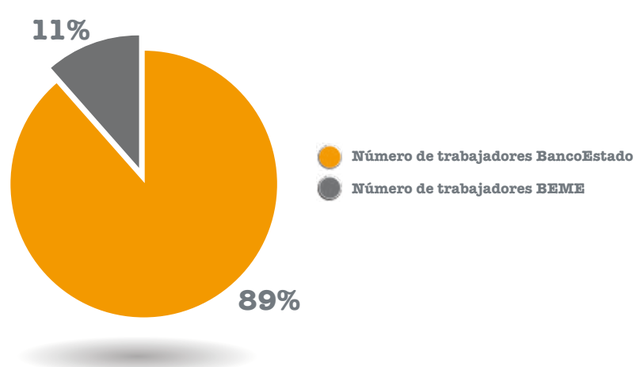
Radiografía al empleo en BancoEstado

(LA1)

Dotación del personal de BancoEstado y BEME

Número trabajadores BancoEstado	Número trabajadores BEME	TOTAL
8.739	1.071	9.810

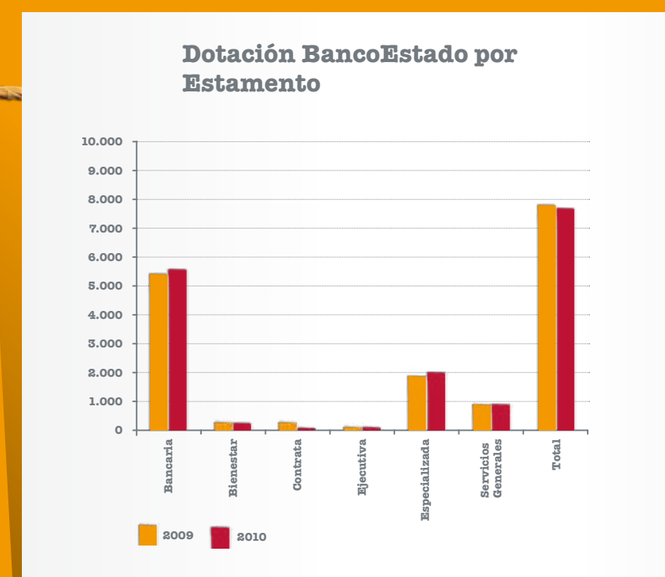
Fuente: Gerencia Recursos Humanos BancoEstado y Gerencia de Personas BEME Información a diciembre de 2010



Dotación del personal de BancoEstado
(por estamentos)

Estamento	2009	2010
Bancaria	5.269	5.373
Bienestar	300	279
Contrata	281	72
Ejecutiva	143	137
Especializada	1.922	2.006
Servicios Generales	897	872
Total	**8.812**	**8.739**

Fuente: Gerencia Recursos Humanos BancoEstado
Información a diciembre de 2010



Fuente: Gerencia RRHH, BancoEstado

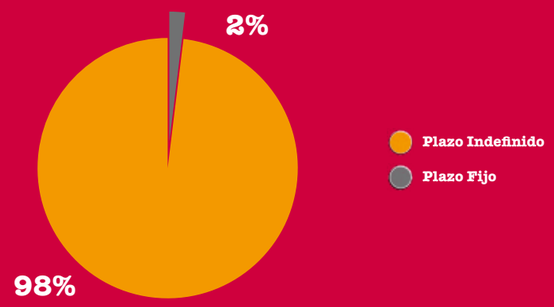
Trabajadores según tipo de contrato:

La mayor parte de los trabajadores tanto de BancoEstado como de BancoEstado Microempresas se encuentran contratados indefinidamente. Mientras que en BancoEstado los 8599 trabajadores cuentan con este tipo de contrato, en la filial la cifra es de 1061. En BancoEstado, los 140 trabajadores que a diciembre de 2010 tenían un contrato a plazo fijo correspondían en su mayoría a los empleados que entran a las sucursales en modalidad trainee (asistente de atención al cliente trainee y cajeros trainee).

Jornada
Todos los trabajadores tienen una jornada laboral de 45 horas semanales, distribuidas de lunes a jueves de 8:50 a 18:10 y los viernes de 8:50 a 16:30.

"La mayor parte de la dotación de BancoEstado Microempresas la constituyen los Ejecutivos y Asistentes Comerciales, con un 42% y un 27% del total de trabajadores, respectivamente. En el segmento microempresas, la atención personalizada y apoyo constante de los ejecutivos a los clientes es imprescindible".

Total Trabajadores por tipo de contrato



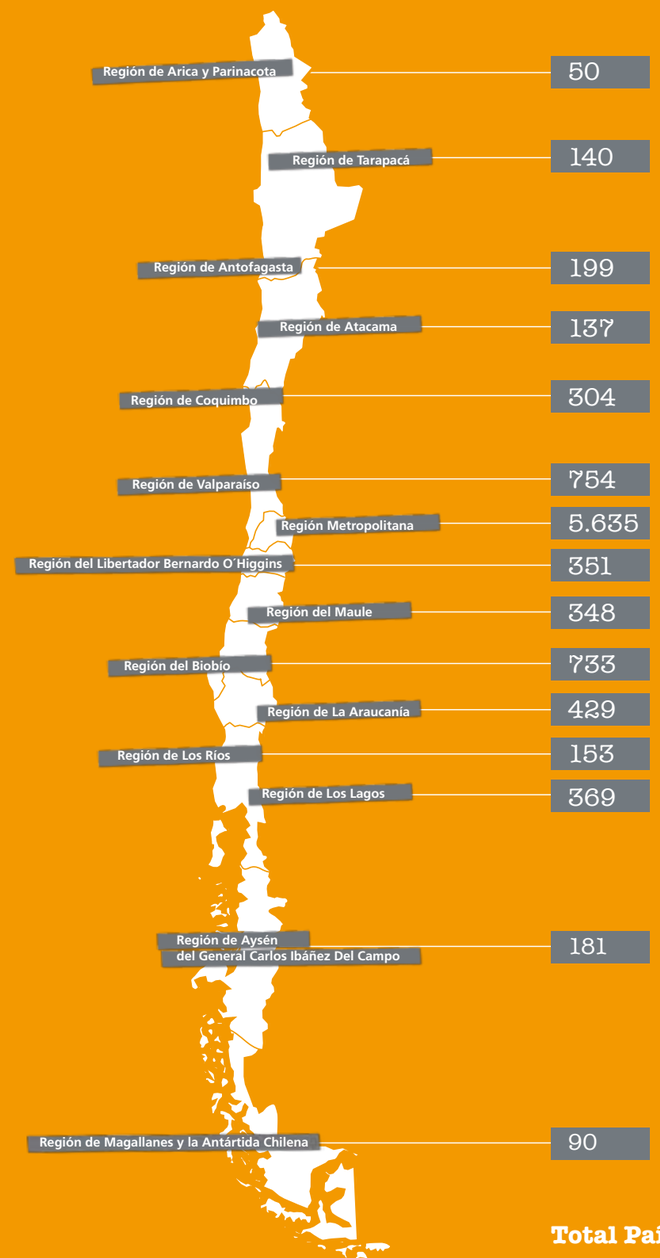
Fuente: Gerencia Recursos Humanos BancoEstado
Información a diciembre de 2010

Dotación del personal del BEME
(por estamentos)

Desglose por estamento	2010
Gerente	6
Subgerente	35
Subjefe Regional	20
Jefe de División	4
Jefe de Área	48
Especialista	141
Rol General	24
Asesor Comercial	36
Ejecutivo Comercial	454
Asistente Comercial	283
Asistente Comercial Regional	20

Fuente: Gerencia de personas BEME
Información a diciembre de 2010

Dotación de personal de BancoEstado y BEME, por regiones (2010)



Total País: 9.810

Fuente: BancoEstado y BEME

Movimientos de personal

(LA2) (LA5)

Durante 2010 egresaron de la organización (retiros voluntarios y despidos) un total de 513 trabajadores de BancoEstado, lo que representa una disminución del 38% con respecto al año anterior.

Es importante destacar que en 2009 se realizó el último Plan Voluntario de Egresos, proceso al que se acogieron 398 trabajadores. Por lo tanto, al comparar ambos períodos, excluyendo a los trabajadores que decidieron acogerse a este programa, se desprende que durante 2010 los egresos aumentaron un 27% de respecto de 2009.

En 2010 el 52% de los trabajadores que dejaron la organización lo hicieron por renuncia voluntaria. Por su parte, en BancoEstado Microempresas hubo 63 egresos.

Multas Inspección del trabajo

(S08)

Durante el año 2010, se registraron 2 multas para BancoEstado ante la Inspección del Trabajo, las cuales ascienden a un monto total de $ 4.586.514.-

Fuente: Gerencia Recursos Humanos BancoEstado

Egresos de BancoEstado y BEME, por género y edad
(2010)

		2010	
		Empleados que dejaron la organización	% respecto al total de empleados
Género	Hombres	354	4%
	Mujeres	222	2%
Edad	Menores de 30	132	1%
	Entre 30 y 45	169	2%
	Entre 45 y 60	137	1%
	Sobre 60	138	1%

El detalle completo de los egresos por región puede encontrarse en el Anexo 2 de este reporte.

En materia de desvinculaciones, BancoEstado cumple con lo dispuesto en el Código del Trabajo. Tanto en el banco como en la filial Microempresas, no está establecido un período de preaviso a los trabajadores para la comunicación de cambios organizacionales. En el ámbito de las reestructuraciones no hay un plazo definido ni estipulado en las normativas o en el contrato indefinido. Para el caso de las nuevas aperturas, éstas implican un programa y proyecto calendarizado y todos quienes participan de ellos se encuentran informados adecuadamente. BancoEstado Microempresas cuenta, no obstante, con un protocolo de desvinculación que establece detalladamente los plazos y procedimientos que deben seguirse en todos los casos que ocurran durante el período.

Igualdad de condiciones

(LA13) (LA14)

La gestión de recursos humanos de la Corporación BancoEstado, promueve la diversidad, no discrimina por ninguna característica a sus trabajadores, ni hace distinción por género, edad o etnia.

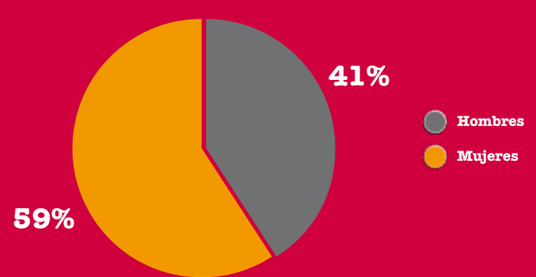
desde 1855

Distribución de los trabajadores de BEME según género
(por estamentos)

	Hombres		Mujeres	
	N	%	N	%
Gerente	4	0,3%	2	0,19%
Subgerente	26	2,4%	9	0,84%
Subjefe Regional	13	1,2%	7	0,65%
Jefe de División	1	0,1%	3	0,28%
Jefe de Área	29	2,7%	19	1,77%
Especialista	65	6,1%	76	7,10%
Rol General	7	0,7%	17	1,59%
Asesor Comercial	26	2,4%	10	0,93%
Ejecutivo Comercial	213	19,9%	241	22,50%
Asistente Comercial	52	4,9%	231	21,57%
Asistente Comercial Regional	2	0,2%	18	1,68%
TOTALES	438	40,9%	633	59,1%

Fuente: Gerencia de Personas BEME
Información a diciembre de 2010

Dotación BEME según género



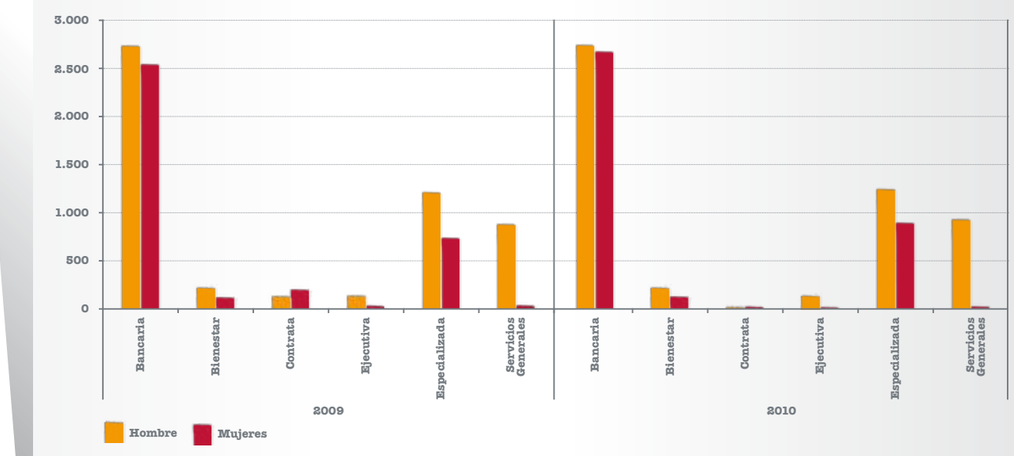
Fuente: Gerencia de Recursos Humanos BancoEstado
Información a diciembre de 2010

Distribución de los trabajadores de BancoEstado segun género
(por estamento)

	2010				2009			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
Bancaria	2.703	31%	2.670	31%	2.713	31%	2.556	29%
Bienestar	185	2%	94	1%	201	2%	99	1%
Contrata	30	0%	42	0%	114	1%	167	2%
Ejecutiva	115	1%	22	0%	118	1%	25	0%
Especializada	1.234	14%	772	9%	1.202	14%	720	8%
Servicios Generales	835	10%	37	0%	860	10%	37	0%
Total	**5.102**	**58%**	**3.637**	**42%**	**5.208**	**59%**	**3.604**	**41%**

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos BancoEstado
Información a diciembre de 2010

Dotación BancoEstado por Género



Fuente: BancoEstado
Información a diciembre de 2010

Composición del Consejo Directivo según género y edad

		Nº	%
Total Miembros del Consejo		**8**	**100%**
Género	Hombres	8	100%
	Mujeres	0	0%
Edad	Menores de 30	0	0%
	Entre 30 y 50	0	0%
	Sobre 50	8	100%
Etnia	Pertenecientes a etnia	0	0%

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos BancoEstado
Información a diciembre de 2010

Los aspectos que se consideran al definir las retribuciones de un empleado, son: funciones, responsabilidades, estudios y antigüedad, entre otros.

Relación entre salarios de hombres y mujeres de BancoEstado
(en pesos)

	Hombres Salario Base 2010	Mujeres Salario Base 2010	Proporción Mujeres/ Hombre 2010
Bancaria	276.681	276.681	1
Bienestar (7)	172.000	172.000	1
Ejecutivos	2.707.910	2.707.910	1
Especializada	481.831	481.831	1
Servicios Generales	221.872	221.872	1
Contrata	224.774	224.774	1

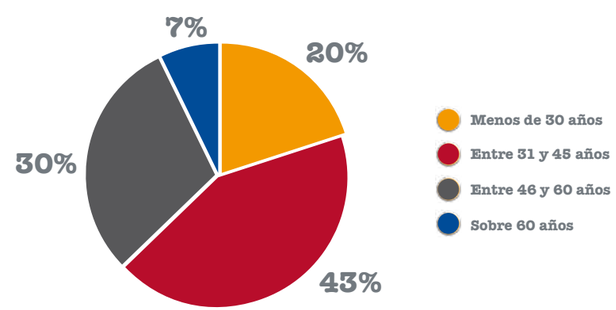
Fuente: Gerencia de Recursos Humanos BancoEstado
Información a diciembre de 2010

(7) No se considera como mínimo la renta de la planta de Bienestar ($172.000), porque corresponde a camareras, ayudantes de cocina, que trabajan en los balnearios del Bienestar, y son cargos que no son del negocio bancario.

Relación entre salarios de hombres y mujeres de BEME
(en pesos)

	Hombres	Mujeres	Proporción Mujeres/ Hombre 2010
Administrativo	412.000	412.000	1
Asistente Comercial	707.000	707.000	1
Ejecutivo Comercial	1.140.000	1.140.000	1
Especialista	942.000	942.000	1
Jefe de Área	1.177.000	1.177.000	1
Subgerente	2.560.577	2.560.577	1
Gerente	3.715.747	3.715.747	1

Distribución de los trabajadores de BancoEstado según su edad

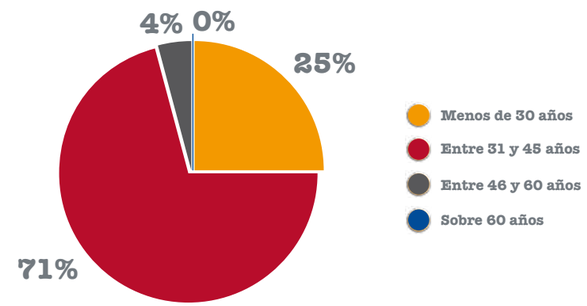


Fuente: Gerencia de Recursos Humanos BancoEstado.
Información a diciembre de 2010

La mayor parte de los trabajadores de BancoEstado tienen entre 31 y 45 años de edad, segmento que corresponde al 43% del total de la dotación y se ubican en su mayoría en el estamento bancario. A este grupo, lo sigue el segmento etario de entre 46 y 60 años con un 30% del total de la dotación del banco.

Distribución de los trabajadores de BEME según su edad

La gran parte de los trabajadores de BancoEstado Microempresas tiene entre 31 y 45 años, segmento que acumula el 71% del total de la dotación de la filial, seguido por el segmento que tiene menos de 30 años de edad el cual representa un 25% del total de los trabajadores de BEME. Sólo dos trabajadores tienen sobre 60 años.



Fuente: Gerencia de Personas BEME
Información a diciembre de 2010

*El detalle completo de la distribución de los trabajadores de BancoEstado y BEME según su edad y distribuidos por estamento, puede encontrarse en el Anexo 2 de este Reporte.

Calidad de vida y nivel de felicidad

(LA3)

En su compromiso por hacer de BancoEstado un mejor lugar para trabajar y desarrollarse, la organización ofrece a sus empleados planes y beneficios que favorecen el cumplimiento de las metas del banco y de realización laboral y personal. Estos se enmarcan dentro de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y son otorgados a través de su gerencia de Recursos Humanos, de Bienestar y de la Negociación Colectiva.

Programa Calidad de Vida

El **Programa Calidad de Vida** de BancoEstado, impulsado con fuerza durante el 2010, cuenta con **tres enfoques principales** orientados a mejorar el entorno y bienestar de los trabajadores del banco. En el eje de **Salud** -continuando con las campañas de exámenes preventivos para el cáncer, cuyo foco el 2009 estuvo en el cáncer femenino- se efectuaron campañas orientadas esta vez a los hombres y sus riesgos. Además, durante este período se continuó trabajando en la **conciliación trabajo-familia**, con prácticas que, como el post-natal masculino, se han venido desarrollando desde otros períodos. En el eje de **educación financiera**, se realizó un programa de e-learning para manejar el presupuesto familiar que no sólo está dirigido a los trabajadores, sino al conjunto de sus familias.

Beneficios que hacen la diferencia para los empleados de BancoEstado

(LA3)

Salud

- Servicio 800 DOCTOR: orientación médica telefónica y gratuita. Disponible para el trabajador y su familia, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- "Aprendiendo a Estar Mejor": programa preventivo de orientación psicológica presencial y gratuita, destinado a disminuir la sintomatología post trauma terremoto 27 Febrero.
- Riesgo Persona: programa preventivo de salud desarrollado en la Región Metropolitana, en conjunto con la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción, que promueve la aplicación de exámenes médicos orientados a detectar factores de riesgo cardiovascular y diabetes.
- Fundación Arturo López Pérez: convenio oncológico para prevención y tratamiento del cáncer.
- Help y Unidad Coronaria Móvil: convenio de atención médica y rescate de urgencia.
- Centro Médico Antonio Varas: convenio para la atención a todos los funcionarios de BancoEstado.

Familiares

- Jardín Infantil Colón: atención integral a los hijos, entre 2 y 5 años, de las funcionarias del Banco.
- Subsidio Jardín Infantil Regiones: ayuda mensual en dinero, aplicado al costo mensual del jardín infantil para hijos de funcionarias que laboran en provincias.
- Media jornada libre en el día del cumpleaños del trabajador, cuando corresponde a día hábil.
- Ayuda vacaciones anuales: pago de un bono a los funcionarios que hacen uso de su feriado legal entre el 01 de Abril y el 30 de Noviembre.
- Beneficio Recreación de Verano: actividades recreativas dirigidas a los hijos de funcionarios de BancoEstado entre 6 y 12 años de edad, durante los meses de enero y febrero.
- Convenio Gimnasios: subsidio de la mensualidad en gimnasios, con el objetivo de incentivar la actividad física.

¿Cómo surgió el programa BETA?

Con la idea de reaccionar inmediatamente después del terremoto, el Banco llevó un equipo de profesionales, que realizaron una labor de contención en las zonas más afectadas.

Psicólogos del área de Recursos Humanos, asistentes sociales y prevencionistas de riesgos, viajaron a las oficinas y dieron apoyo a los colaboradores.

La iniciativa fue muy valorada y a partir de ella se formalizó el programa BETA, que entrega cinco sesiones psicológicas gratuitas para cuidar la salud mental de los trabajadores.

El objetivo es tratar temas personales y familiares. Está disponible a nivel nacional.

- Beneficios equipamiento deportivo: entrega de diversos implementos deportivos y de premiación para apoyar a las distintas ramas deportivas.

- Infraestructura: estadios, centros médicos, balnearios, hogares para empleados, sala cuna, jardín infantil y centro cultural forman parte de la infraestructura que BancoEstado pone a disposición de sus trabajadores.

- Beneficio juguetes de navidad: se entregan juguetes a los hijos del personal, hasta los 12 años de edad no cumplidos.

- Instituto Cultural: pueden ingresar todos los funcionarios tanto del sector activo como pasivo, cotizantes de Servicio de Bienestar.

- Hogares de empleados: existen en las ciudades de Santiago y Concepción, con el fin de dar hospedaje a los cotizantes y su grupo familiar, en caso que lo necesiten por situaciones especiales (trámites médicos, personales, etc.)

Permisos y bonificaciones por responsabilidades familiares

- Subsidio de matrimonio, nacimiento, defunción: entrega de una ayuda en dinero para enfrentar estas distintas etapas de la vida de los trabajadores.

- Permisos por enfermedad: los permisos por enfermedad por tres días o menos no requerirán de certificado médico para su justificación.

- Permiso para asuntos particulares: se otorgan en caso de matrimonio, nacimiento o adopción de un hijo de trabajador hombre, fallecimiento del cónyuge, hijos, padre o madre, fallecimiento de otro familiar, cumpleaños y para asuntos particulares distintos de los mencionados anteriormente.

- Permiso para madres luego de post natal: las trabajadoras que se reintegren a sus labores después de su licencia post-natal, podrán cumplir una jornada semanal ordinaria de 25 horas 45 minutos, distribuida de lunes a viernes de 08:51 a 14:00 horas. Este beneficio se aplicará durante los tres primeros meses posterior a su reincorporación, una vez terminado su descanso postnatal. Rige solo hasta que el hijo(a) cumpla 6 meses.

Estudios

- Capacitación: BancoEstado destina $2.000 millones de pesos anuales para desarrollar programas de capacitación y formación de sus trabajadores.

- Ayuda Asistencial de Becas de Estudios: para los hijos de trabajadores que manifiesten discapacidad.

- Beca de Estudios: para los hijos de los trabajadores de más de dos años hasta los 18 ó 24 años que sigan estudios superiores.

- Programa anual de 50 becas: de UF 20 cada una, a la que podrán optar los trabajadores del Banco por sus hijos que obtengan los más altos puntajes en la Prueba de Selección Universitaria.

Beneficios Crediticios

- Créditos Hipotecarios: los trabajadores o sus cónyuges con préstamos hipotecarios para la vivienda otorgados por el banco, están exentos de pago por concepto de estudio de título y tasaciones. Tienen una comisión equivalente a un 40% menos del valor que se fije en pizarra o el que se ofrezca en campañas especiales.

- Créditos de consumo: tasa de interés preferente para este tipo de préstamos.

- Préstamos de ayuda Servicio de Bienestar: destinado a responder a necesidades tales como: gastos de salud, educación, habitacional, catástrofes, pérdidas de caja, cargos pecuniarios, etc.

Otros beneficios

- Indemnizaciones por muertes: indemnización por años de servicio y fracción superior a seis meses.

- Bonos en forma económica: Fiestas Patrias, Navidad, Corporativo, de Desempeño, Incentivos red de sucursales, Bono Incentivo Plataformas Comerciales, Beneficio Primera vivienda, Asignación de Zona, Asignación de colación, Asignación de movilización, Asignación de Riesgo, Asignaciones por cumplimiento de turnos especiales de trabajo, Asignaciones por Subrogación, Asignaciones referidas a situaciones particulares, Gastos de traslado, Gastos de movilización por función propia del cargo, uniformes, Asignaciones para trabajadores que desempeñen bajo el sistema de teletrabajo.

- Programa de ahorro para el retiro (APER): se desarrolla bajo la modalidad de un autoseguro, para que los trabajadores puedan, al momento de desvincularse del Banco, obtener una remuneración mensual según lo estipulado.

BancoEstado y jubilados

(EC3)

El compromiso de BancoEstado con sus trabajadores se extiende hasta el período posterior a la jubilación, apoyándolos con beneficios, entre los que se destacan:

- Programa de ahorro para el retiro (APER): tiene la modalidad de un autoseguro, con el objeto de que aquellos trabajadores que reúnan ciertos requisitos y condiciones, puedan, al momento de desvincularse del Banco, obtener una remuneración mensual por cada 36 meses de aportes continuos que realicen para este propósito.

- Préstamos de ayuda Servicio de Bienestar: disponibles para el personal activo o pasivo que cuente al menos con 12 meses de cotizaciones en Bienestar. El préstamo está destinado preferentemente para responder a necesidades tales como, gastos de salud, educación, habitacional, catástrofes, pérdidas de caja, cargos pecuniarios, etc.

- Subsidio por defunción: consiste en la entrega de una ayuda en dinero. Este beneficio se hace extensivo al grupo familiar directo del empleado (padre, madre, cónyuge e hijos).

Para los empleados de BancoEstado Microempresas

(LA3)

Flexibilidad laboral

- Flexibilidad Horaria para Padres y Madres: jornada laboral de reincorporación paulatina para aquellos trabajadores que regresan de su postnatal.

- Permiso con goce de sueldo por enfermedad grave de un familiar: hasta un mes en caso de enfermedad o accidente grave de un familiar directo que requieran de cuidado personal y en forma permanente.

- Yo elijo mi jornada laboral: el trabajador elige su jornada laboral siempre y cuando cumpla con las horas legales.
- Días de permisos especiales: 4 días hábiles de permiso anual o 32 horas al año.
- Cumpleaños: el trabajador puede tomarse medio día libre para festejar con su familia.
- Día de cambio de casa: dos días libres para realizar el cambio de casa.
- Día de estudio: dos días por semestre para actividades académicas de pre y post grado.

- Servicios familiares.
- Bono de escolaridad y rendimiento: apoyo económico a los hijos de los trabajadores para bonos de matrícula y rendimiento.
- Seguro Hijo Protegido: cubre el 100% del excedente de los gastos médicos, farmacéuticos y de hospitalización, que surjan como consecuencia directa de un accidente, después de hacer uso de su plan de salud.
- Beneficios extrasalariales.
- Seguro Complementario de Salud y Dental: beneficio gratuito para el trabajador, y con pago de primas para sus dependientes.
- Pago Full Licencias Médicas: pago de la remuneración en caso de presentar licencia médica por tres días.
- Préstamos por Contingencia Médica: hasta que el seguro complementario devuelva lo solicitado.
- Fundación Arturo López Pérez: convenio oncológico para prevención y tratamiento del cáncer.
- Becas de pre y post grado: apoyo económico y días de permisos especiales.
- Apoyo Profesional.
- Sistema de apoyo profesional on-line por medio de plataforma "Me gusta BEME" (www.megustabeme.cl <http://www.megustabeme.cl>), en la cual los colaboradores acceden a orientación de médicos pediatras, psicólogos y psicopedagogos a los cuales se les envían sus consultas vía on-line.
- Orientación legal por medio de convenio de trabajo con Legal Chile, quienes telefónicamente asesoran a los colaboradores y sus familias en materia legal.
- Apoyo financiera en la que un profesional asesora temas financieros de cada uno de los colaboradores.
- Asistencia social, en caso de que algún trabajador presente problemas sociales.

desde 1855

Relaciones Laborales: orgullosos de contar con el sindicato más grande de Chile

(LA4) (HR5)

Actualmente, existen diversos canales, como la Intranet y la revista Compromiso, entre otros, que facilitan una comunicación constante con los trabajadores, para que estén alineados con los objetivos de la empresa y de esa forma, avanzar en el cumplimiento de la planificación estratégica.

Además, el Sindicato de Trabajadores cumple un rol muy importante en las relaciones laborales de la organización.

La dirigencia del Sindicato está conformada por 11 integrantes, quienes son elegidos por un período de dos años con derecho a reelección. La nueva directiva fue elegida en abril de 2010.

Para comunicarse con los trabajadores la organización sindical cuenta con una red de 436 delegados sindicales en todo el país, que representan y transmiten las demandas e inquietudes de trabajadores por área. Además, tiene un sitio web y emite un boletín quincenal.

Directiva Sindicato Nacional de Trabajadores de BancoEstado

Presidente
Jorge Fuentealba Díaz

Vicepresidente
Alejandro Mery Badilla

Secretario General
Marco Beas Duarte

Tesorero Nacional
Luis Destefani San Martín

Tesorero General Adjunto
Hipólito Palavicino Rivera

Secretaria General Adjunta
Ivonne Signé Rodríguez

Secretario de Desarrollo y Capacitación Sindical
Juan Maluenda Sanguesa

Directora
Ivonne Danovaro Hernández

Director
José Villarroel Villarroel

Director
Iván Ibáñez Barrientos

Director
Héctor Marín Lazo

El Sindicato Nacional de Trabajadores de BancoEstado es la agrupación sindical más grande de Chile y agrupa a más de 8.634 socios, quienes representan casi el 99% de la fuerza laboral del banco.

Este alto nivel de participación en el sindicato es una de las características distintivas de la relación que tiene BancoEstado con sus empleados y demuestra que al interior de la organización no se presentan riesgos frente a la libertad de asociación de los empleados.

Según la última Encuesta Laboral desarrollada por el Ministerio del Trabajo el año 2008, el porcentaje de sindicalización a nivel nacional era 21,4%, muy inferior al banco.

Los conocimientos gremiales adquiridos por los líderes de la agrupación a través de capacitaciones universitarias, títulos técnicos y profesionales, les permiten participar activamente como Consejeros en la Isapre Fundación y Bienestar, además de conocer los proyectos de la empresa para evaluar el futuro y estabilidad laboral del trabajador.

El contrato colectivo vigente vence en abril de 2011 y resguarda a todos los miembros del sindicato. La última negociación colectiva se cerró durante 2008 con la firma de un contrato colectivo a 30 meses.

Desde el 2006, como consta en los contratos de Negociación Colectiva, se crearon comisiones de trabajo para generar instancias de diálogo entre la administración y el sindicato, como la de "Ahorro Previsional Voluntario Colectivo (APVC)" o la de "Aportes y Beneficios del Servicio de Bienestar y Fundaciones Asistencial y de Salud".

Los trabajadores de BEME y del resto de las filiales no son parte del Sindicato de BancoEstado. Sin embargo, BEME cuenta con un grupo de gestión participativa y CajaVecina, además de otras filiales, tienen su propio sindicato.

Actividades destacadas del Sindicato 2010

Primer semestre

- Ayuda a los funcionarios de las zonas afectadas por el terremoto del 27/F.
- Elecciones Sindicato Nacional.
- Celebración del Día Internacional del Trabajo (Santiago-Linares y Concepción).
- Saludo a las nuevas autoridades del Banco: Presidente y Vicepresidente.
- Visita a diferentes autoridades del País: Ministra del Trabajo, Contralor General de la República, Director Nacional IPS.

Segundo semestre 2010

- Taller de Capacitación a los Delegados a nivel nacional.
- Encuentros Regionales con Delegados, Subgerente y Agentes de las regiones VI, VII y VIII Cordillera.
- Encuentro Nacional de Delegados realizado en el Quisco, tema Negociación Colectiva 2011.
- Renovación de la página Web del Sindicato

Fuente: Sindicato Nacional de Trabajadores de BancoEstado

Desarrollo laboral y capacitación

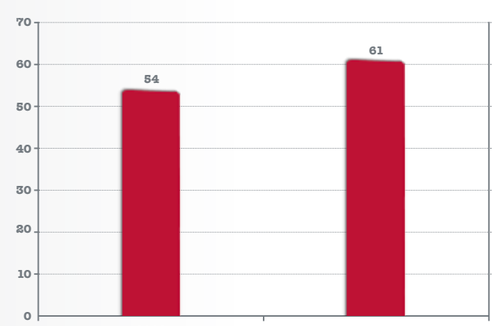
(LA10) (LA11) (LA12)

Como parte de su compromiso con los empleados, uno de los ejes principales de la planificación de Recursos Humanos de BancoEstado es la oferta de programas de capacitación y las evaluaciones periódicas de desempeño.

Durante 2010, BancoEstado registró un aumento de 13% en el promedio de las horas de capacitación por empleado, respecto de 2009*.

Durante el año 2010 BancoEstado Microempresas ejecutó planes de capacitación por un total de 46.665 horas y se beneficiaron 1.071 trabajadores, lo que significa un promedio de 44 horas de capacitación por trabajador. El detalle se encuentra en el Anexo 2 de este Reporte.

Promedio de horas de capacitación por empleado BancoEstado



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos BancoEstado

* Ver detalle en Anexo nº 2 de este Reporte

BancoEstado y su filial Microempresas ofrecen a sus trabajadores diferentes opciones para completar sus estudios o profundizar su formación académica, bajo la modalidad de financiamiento total o compartido.

Ambas entidades ponen a disposición de sus colaboradores cursos y seminarios que tienen como objetivo apoyarlos en el desempeño diario de sus funciones.

Capacitaciones realizadas a trabajadores de BancoEstado

Programa	Descripción	Beneficiados 2009	Beneficiados 2010
Becas Diplomas y Magister	A través de la Negociación Colectiva el Banco financia hasta un 60% de los estudios del trabajador	94	82
Carreras Universitarias	Por medio de la Negociación Colectiva el Banco financia los estudios del trabajador hasta en un 60%.	370	439
Estudios Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, EBGS	Orientado a la realización de diversos programas de formación en carreras técnicas, profesionales y de capacitación (estudios de nivel superior)	208	180
Escuela de Formación Bancaria, Efobech Tradicional	Escuela de formalización y nivelación interna que contribuye al desarrollo de carreras	890	644
Inducción del Personal	Facilita el proceso de inserción al Banco, otorgando a los ingresados una visión general de la institución y en particular de los procesos críticos para la atención de clientes en sucursales	201	75

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos BancoEstado
Información a diciembre de 2010

Capacitaciones realizadas a trabajadores de BEME

Programa	Descripción	Beneficiados 2009
Becas Pre y Post Grados	Tiene como objetivo promover el desarrollo profesional (estudios de nivel superior) por medio del apoyo económico y facilidades de horario	94

Fuente: Gerencia de Personas BEME
Información a diciembre de 2010

Sistema de evaluación de desempeño

El Sistema de Evaluación de Desempeño (SED), se realiza por competencias y se aplica semestralmente. En él participan todos los trabajadores del banco con más de tres meses de antigüedad.

Por contrato colectivo, existen los ascensos colectivos que significan un aumento de renta al 20% de los trabajadores mejores evaluados del banco, para lo que se prepara un ranking de desempeño.

Evaluaciones del personal de BancoEstado

Estamento	Número de empleados evaluados	Porcentaje respecto al total de empleados	¿Cómo se realiza la evaluación?
Bancaria	5.294	98,50%	Se evalúan nueve competencias: -Tres genéricas: iguales para todos los cargos de la organización -Tres de área: propias del área de desempeño -Tres de nivel: relacionadas con el peso relativo del cargo en la organización. La Modalidad de aplicación es 90 +1 que incluye las etapas consecutivas de: auto evaluación, entrevista de retroalimentación, evaluación, aprobación de la evaluación del trabajador, toma de conocimiento por parte de la jefatura y apelación en caso de no conformidad.
Especializada	1.936	96,50%	
Servicios Generales	847	97,80%	
Bienestar	271	97,10%	
Ejecutiva	130	100%	Se evalúan cinco competencias asociadas a 19 prácticas del rol ejecutivo. Posee alcance corporativo. La Modalidad de aplicación es 180 +1 que incluye las etapas paralelas de auto evaluación, evaluación del jefatura y reportes directos, devolución de información y plan de acción para el cierre de brechas.
Total	**8.478**	**97,80%**	

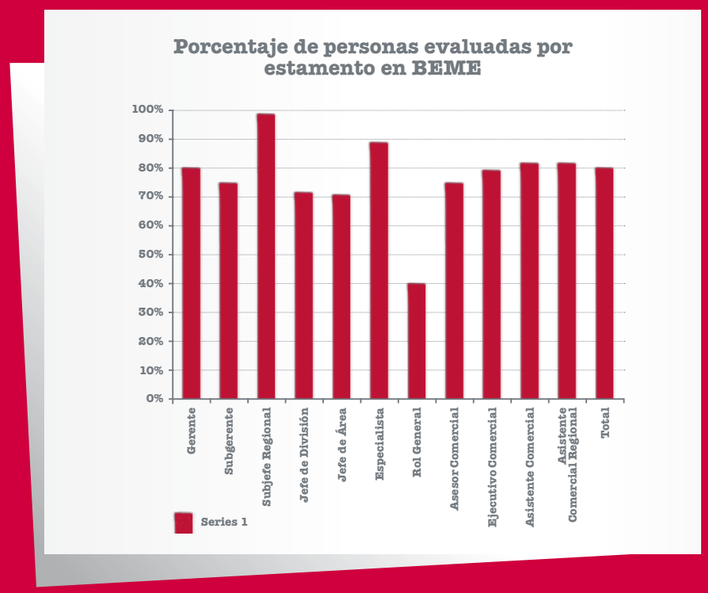
Fuente: Gerencia Recursos Humanos BancoEstado
Información a diciembre de 2010

En BancoEstado Microempresas se realizaron 880 evaluaciones durante el año 2010, lo que representa al 82% del personal, mientras que el 18% restante no participa de este proceso por llevar menos de seis meses en la organización, estar con licencia o de vacaciones al momento de realizar la evaluación.

Evaluaciones del personal de BEME

Estamento	Número de Colaboradores Evaluados	Porcentaje respecto al total del estamento	Porcentaje respecto del total de colaboradores
Gerente	5	83%	0,47%
Subgerente	27	77%	2,52%
Subjefe Regional	20	100%	1,87%
Jefe de División	3	75%	0,28%
Jefe de Área	35	73%	3,27%
Especialista	127	90%	11,86%
Rol General	10	42%	0,93%
Asesor Comercial	28	78%	2,61%
Ejecutivo Comercial	368	81%	34,36%
Asistente Comercial	240	85%	22,41%
Asistente Comercial Regional	17	85%	1,59%
Total	**880**	**82%**	**82%**

Fuente: Gerencia de Personas BEME
Información a diciembre de 2010



Fuente: Gerencia de Personas BEME

Seguridad, salud y prevención

(LA6) (LA7)
(LA8) (LA9)

Los Comités Paritarios están integrados por representantes de la organización y de sus trabajadores, quienes trabajan conjuntamente para proveer un ambiente laboral seguro.

Los Comité Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS) son organismos técnicos que tienen la función de detectar y evaluar los riesgos inherentes a los procesos, los equipos y las instalaciones de la empresa.

En BancoEstado hay 14 Comités Paritarios a nivel nacional, representando un 30% de los trabajadores del banco, mientras que BEME tiene un Comité que constituye el 25% de sus colaboradores.

En BancoEstado estos comités operan a nivel de subgerencias, mientras que en BEME opera a nivel de las áreas de desarrollo en la casa matriz.

Accidentes y enfermedades *

	BancoEstado	BancoEstado Microempresas
Tasa de accidentes	1,91	1,77
Tasa de enfermedades profesionales	0,35	0,08
Tasa de días perdidos (naturales)	15,28	18,23
Tasa de absentismo	1,07	3,28
N° de víctimas mortales	5	1

Fuente: Gerencia Recursos Humanos BancoEstado y Gerencia Personas BEME
Información a diciembre de 2010
* Tasas basadas en Indicador GRI versión G3

Accidentes Fatales

Durante 2010, tanto BancoEstado como BEME lamentaron la pérdida de trabajadores, a causa de accidentes de tránsito.

Tres empleados de BancoEstado y uno de BEME fallecieron en septiembre de 2010 en un accidente automovilístico en la ruta que une San Javier y Constitución, en la Región del Maule, mientras se dirigían a su lugar de trabajo.

Posteriormente, en un choque entre un camión y un autobús de pasajeros que conmocionó a todo el país, ocurrido en noviembre de 2010 en la ruta San Antonio – Santiago, dos empleados de BancoEstado también perdieron la vida.

En todos estos casos BancoEstado dispuso el apoyo psicológico y social para las familias de los trabajadores fallecidos. A las zonas viajaron psicólogos y asistentes sociales para brindar soporte en esos difíciles momentos. También se entregó apoyo a los compañeros de los colaboradores que perdieron la vida.

Riesgos: educar, formar y atender

(LA8)

BancoEstado y su filial Microempresas desarrollan varias campañas que tienen como objetivo el educar, formar y atender a los empleados y sus familiares en cuanto a enfermedades graves, su prevención y tratamiento. Estos operan en forma complementaria con los programas de salud Servicio 800 Doctor y "Aprendiendo a estar mejor".

Entre los Programas implementados por BancoEstado destacan los siguientes:

Beneficio o Actividad	Descripción	Nº de Beneficiarios del período	Impacto Social (indicadores numéricos y metas)
Servicio Legal Chile	Asesoría legal no presencial y gratuita. Orientación en trámites de derecho de familia, contratos sucesorios, entre otros.	261 asesorías (enero-diciembre)	Resolución de trámites jurídicos, sin necesidad de utilizar tiempo laboral.
Campaña de salud femenina "Tú Vives Tú Vales"	Campaña preventiva del cáncer cérvico uterino y mamario (a través de la web)	966 visitas al sitio (noviembre-diciembre)	Crear conciencia de la importancia de prevenir y realizarse exámenes periódicos.
Campaña de salud masculina "Te Queremos ver Saludable"	Campaña preventiva del cáncer prostático y testicular (a través de la web), videos informativos, emailing y folletería.	743 visitas al sitio (octubre-diciembre)	Crear conciencia de la importancia de prevenir y realizarse exámenes periódicos.
Programa "Riesgo Persona"	Programa preventivo de salud que significó la aplicación de exámenes médicos orientados a detectar factores de riesgo cardiovascular y diabetes, entre otras, y a generar acciones educativas destinadas a reducirlos.	763 personas (enero-junio)	Disminución de factores de riesgo asociados a enfermedades comunes. Disminución de ausentismo asociado a estas causas.
Programa "BancoEstado Te Acompaña" (BETA)	Programa preventivo de orientación psicológica presencial, gratuita, destinado a entregar herramientas para la resolución adecuada de problemáticas personales o familiares.	72 personas (diciembre)	Disminución de sintomatología asociada a temas psicológicos (estrés, desconcentración, desánimo, falta de motivación, etc.).

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos BancoEstado
Información a diciembre de 2010

desde 1855

Por su parte, BancoEstado Microempresas también realizó programas de prevención, tales como:

Beneficio o Actividad	Descripción	Nº de Beneficiarios del Período
Programa "Riesgo Persona"	Programa preventivo de salud que significó la aplicación de exámenes médicos orientados a detectar factores de riesgo cardiovascular y diabetes, entre otros, y a generar acciones educativas destinadas a reducirlos.	500
Tiempo libre y cultura	- Actividades recreativas y culturales tales como: talleres de música, pintura, teatro, cocina, mosaico. - Precio preferente para trabajadores en salas de cine y en CDs, DVD y libros.	1.071
Apoyo Social	Apoyo económico directo a través de asesorías gratuitas al trabajador por enfermedad grave, propia o de sus hijos.	1.071
Prevención Influenza	Campaña de vacunación en contra de la influenza.	1.071

Fuente: Gerencia de Personas BEME
Información a diciembre de 2010

Este año se inauguró un policlínico al interior de la casa matriz, al que pueden acudir todos los trabajadores por accidentes o simplemente dolencias.

Salud y seguridad en el contrato colectivo

(LA9)

El contrato colectivo de los trabajadores de BancoEstado contempla varios aspectos del área de salud y seguridad que están formalmente detallados en sus cláusulas.

Entre los beneficios considerados, destaca el pago de los primeros tres días de licencia médica por enfermedad, cuando el sistema de salud respectivo no cubra este pago, además de la totalidad de las remuneraciones del trabajador que se encuentre con licencia médica cuya Isapre o sistema de salud tenga convenio con BancoEstado.

BancoEstado, como una manera de dar seguridad y tranquilidad a la familia de sus trabajadores frente a contingencias inesperadas como fallecimiento o enfermedades invalidantes, contrató seguros de vida, invalidez y escolaridad para todos sus trabajadores. Estas pólizas son financiadas en su totalidad por la empresa.

Seguro colectivo de vida

Rige en caso de fallecimiento por muerte natural, accidental, provocada por la práctica de deportes riesgosos o suicidio desde el inicio de vigencia de la póliza.

Seguro colectivo de invalidez

Rige en casos de invalidez total mayor de 2/3 del trabajador.

Seguro de escolaridad

Beneficio para los hijos de los trabajadores de BancoEstado en caso de su fallecimiento o de invalidez.

Seguro por accidente en viaje

Cubre la contingencia de lesiones respecto de aquellos trabajadores que, como consecuencia de su función, deban desplazarse tanto a través del país como al extranjero.

Seguro a conductores del banco

Contempla los riesgos de muerte, invalidez, sobrevivencia y daños a terceros, de los trabajadores que pudieran verse afectados por accidentes de tránsito durante el desempeño de sus funciones.

Seguro trabajadores que transportan dinero

Considera los riesgos de muerte, invalidez y sobrevivencia de los trabajadores que transportan dineros y valores.

CAPITULO 6

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

¿Cómo ha sido el desempeño ambiental del banco en el 2010 y cómo podría mejorarse?

¿Cuál es el compromiso de BancoEstado con el cambio climático y el desarrollo de energías alternativas?

¿Qué medidas se han tomado para utilizar eficientemente los recursos y materiales al interior del banco?

¿Cómo puede el banco aportar al desarrollo sostenible y al cuidado del medio ambiente en Chile?

desde 1855

Enfoque de Gestión Medioambiental y Comunidad

(EN)

La Corporación BancoEstado incentiva a todos sus colaboradores a hacer un uso eficiente y responsable de los recursos materiales que facilitan el trabajo operativo del banco y permiten llegar cada día a más chilenos con sus productos y servicios. La atención a los principales impactos de las operaciones de la empresa y la orientación hacia la eco-eficiencia al interior de la misma, permiten mejorar los estándares de eficiencia e impacto social del banco como un apoyo más en el logro de su misión y objetivos.

BancoEstado está consciente de los desafíos que enfrenta el sector bancario a nivel mundial en la promoción y apoyo a la inversión de proyectos con importantes impactos ambientales, especialmente en lo que respecta a la promoción de energías limpias y el combate a los efectos del cambio climático. Existen algunas iniciativas en estas materias que permiten contribuir al desarrollo sostenible de Chile.

El rol social del banco, fuertemente arraigado en el negocio de la empresa a través de su oferta de productos y servicios financieros, se complementa con una cultura corporativa de apoyo y contribución a la comunidad, que refuerza el compromiso adquirido con la sociedad a través de diversos programas sociales, los cuales la empresa apoya e incentiva constantemente.

Cifras claves

300 computadores entregó BancoEstado a la Fundación Chilenter para ser reacondicionados y distribuidos a colegios de zonas afectadas por el terremoto.

Un **9%** de ahorro en el consumo de agua registró BancoEstado en la Región Metropolitana, con respecto al año 2009.

Más de **1.800** clientes microempresarios han participado en programas de educación administrativa y financiera.

En 2010 se recicló el **5%** de los tóner y los cartuchos de impresión utilizados al interior del banco.

A través del patrocinio a la Fundación San José para la Adopción, se pudo recolectar el equivalente a **12.479** pañales o **6.804** mamaderas para los bebés que acoge la institución.

En **14 meses** se estima que se recuperará el total de la inversión del proyecto piloto de eficiencia energética en la Sucursal Panamericana.

Nuestro compromiso con la sociedad y el medio ambiente

BancoEstado y la comunidad: una relación imprescindible

BancoEstado tiene una estrecha relación con las comunidades en las que opera y busca promover el desarrollo de todos quienes forman parte de ella.

El apoyo de BancoEstado a la sociedad chilena va mucho más allá de ofrecer productos y servicios financieros a todos los sectores económicos del país; es un compromiso profundo en el que colaboran tanto la empresa como sus empleados.

Tres enfoques orientan la colaboración de BancoEstado con la comunidad:

- Apoyar programas sociales instaurados por terceros
- Desarrollo de planes propios
- Otras actividades concretas

Apoyo a Programas Sociales

(4.12)

APOYAMOS EL PACTO GLOBAL

Promoción de la Responsabilidad Social Empresarial

Pacto Global es un organismo de Naciones Unidas que promueve la Responsabilidad Social Empresarial y que llama a las compañías que la integran a adoptar y difundir 10 principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y anticorrupción.

En marzo 2004, BancoEstado decidió adherir a Pacto Global y ahora es participante activo en las comisiones de: Difusión, Medioambiente, Educación y Relaciones Laborales.

Contribuyendo al uso social de la tecnología

Reducción de la brecha digital

Chilenter es una fundación dedicada a ofrecer herramientas y conocimientos tecnológicos, facilitar el acceso a la información y favorecer la inclusión digital de la población chilena.

BancoEstado inició una alianza con Chilenter en el año 2002 para aportar a la disminución de la brecha digital en el país. En 2010, entregó 300 computadores para su reacondicionamiento y distribución a colegios de zonas afectadas por el terremoto. En los últimos ocho años, la entidad financiera ha entregado 4.900 equipos.

La ceremonia de entrega de los equipos se realizó en Curicó (VII Región) y contó con la presencia del vicepresidente de BancoEstado, Roberto Palumbo; el subsecretario de Educación, Fernando Rojas y el director Ejecutivo de la Fundación Chilenter, Sergio Larraín.

FUNDACIÓN SANJOSÉ PARA LA ADOPCIÓN

Programa de Reciclaje de Papel

En 2007, BancoEstado suscribió una alianza con la Fundación San José para la Adopción, institución privada sin fines de lucro que ofrece apoyo y asistencia a mujeres con embarazos no deseados, recién nacidos y padres adoptivos.

El patrocinio de BancoEstado se da a través de la colaboración de sus trabajadores, quienes voluntariamente depositan el papel que han utilizado, en varios contenedores instalados para dicho fin en diversas áreas de las oficinas principales de BancoEstado.

Los resultados de este plan durante los primeros nueve meses de 2010 han sido satisfactorios, ya que se aportaron más de 19.700 kilos de papel, los cuales, una vez reciclados, generaron ingresos suficientes para adquirir 12.479 pañales o 6.804 mamaderas para los bebés que acoge la fundación.

Planes desarrollados por BancoEstado y Microempresas

(EC8)

Promoción del cine chileno:

¿Cómo apoya el Banco al cine?

Desde el 2004 BancoEstado apoya el desarrollo de la industria cinematográfica nacional. A través del patrocinio de las cintas y de la realización de giras, se abre un espacio para difundir en forma masiva las películas de realizadores chilenos que han alcanzado gran éxito de taquilla y el reconocimiento internacional con varios premios otorgados en el marco de prestigiosos festivales.

¿Cómo fue la gira del año 2010?

En 2010 se realizó la Gira Cine Solidario BancoEstado, que benefició a 11 localidades interiores y costeras de las regiones del Maule, Biobío y La Araucanía afectadas por el terremoto y tsunami del 27 de febrero. Durante la gira se presentaron las películas La Nana y 31 Minutos.

Capacitación a ejecutivos BEME

¿Cuál es el objetivo de esta iniciativa?

Apoyar en la tarea de bancarizar adecuadamente a los clientes microempresarios y brindarles conocimientos sobre el manejo adecuado de sus finanzas personales y familiares. Los ejecutivos de BEME son capacitados entregando posteriormente contenidos de educación financiera a clientes microempresarios. El propósito es difundir los medios de pago a los que los clientes pueden optar en el sistema financiero chileno y ofrecer una educación financiera útil y cercana.

¿Quiénes participan?

Este programa contempla la participación de 80 ejecutivos y asistentes comerciales de la Red de Sucursales del Banco, que representan el 10% del total de la dotación nacional.

Programa MICROEDUCA:

¿Quiénes se benefician de este programa?

Más de 1.800 clientes microempresarios han participado en este proyecto que entrega conocimientos claves sobre el sector económico en el que participan, fortaleciendo así sus habilidades y competencias, lo que les permite mejorar su competitividad e implementar modelos de gestión y prácticas de mayor calidad en sus negocios.

Los emprendedores de diversos rubros reciben capacitación en microfinanzas, análisis de riesgo, utilización de productos y servicios del Banco, en clases realizadas por colaboradores profesionales y ejecutivos de microempresas.

Voluntariado Corporativo BEME:

¿Qué es la Red de Coordinadores de RSE?

Es un grupo de colaboradores de BancoEstado Microempresas, quienes se ofrecieron voluntariamente para representar al banco a lo largo del territorio nacional en obras sociales, programas de apoyo y acciones concretas de asistencia a la población.

Los colaboradores son elegidos por votación popular entre sus pares en cada sucursal.

¿Qué actividades realizan?

Los coordinadores de RSE aportan un enfoque social en cada una de las acciones de su módulo o gerencia, con especial énfasis en aquellas que desarrolla el área que le corresponde –a nivel central- y que contribuyen al desarrollo de los negocios de los microempresarios y al surgimiento de nuevas propuestas de emprendimiento.

Las actividades de voluntariado se realizan para diferentes sectores de la sociedad y asociaciones entre las cuales hay jardines infantiles y escuelas, hogares de ancianos y de menores, entre otros.

Actividades de apoyo social

(EC8)

Los trabajadores de BancoEstado y su filial Microempresas realizan distintas actividades específicas que responden a eventos coyunturales o festividades emblemáticas del año.

Primera expo del transportista microempresario:

En esta feria los microempresarios del transporte adquirieron o renovaron equipos de trabajo. Contó con exposiciones de las principales compañías del rubro, las que ofrecieron sus últimos modelos de taxi básico, taxi colectivo y ejecutivos y taxibuses interurbanos.

Gran venta agrícola Copeval:

Realizada por BancoEstado Microempresas en asociación con Copeval. Se ofrecieron productos agrícolas y servicios del banco preaprobados a más de 150 agricultores. La iniciativa reunió en un solo lugar la oferta de productos, la demanda y las soluciones de financiamiento para los agricultores.

El proyecto de intermediación financiera 2.0:

Enmarcado en los esfuerzos de innovación generados por EmprendeBEME. Unifica a los clientes de BEME y la red de supermercados mayoristas ALVI con una tarjeta de crédito exclusiva, que otorga acceso a capital trabajo para la compra de productos a un plazo de treinta días sin intereses.

Campaña Cartas de Navidad BancoEstado 2010:

Se realiza en conjunto con la empresa CorreosChile en el marco de las acciones de Responsabilidad Corporativa. El objetivo es que los trabajadores de BancoEstado apadrinen cartas que cientos de niños de escasos recursos escriben al Viejito Pascuero, con el fin de obsequiarles un regalo o una cena familiar

Navidad en BancoEstado:

Trabajadores voluntarios de la Gerencia Gestión Comercial Personas visitan a niños de Fundación Santa Clara, que acoge a menores con VIH, para llevarles alimentos y regalos proporcionados por los funcionarios. Durante la época escolar reúnen útiles escolares y durante el invierno, les brindan ropa adecuada.

Los voluntarios de BEME visitan jardines infantiles, escuelas, hogares de ancianos y de menores.

En Cahuil, Región de O'higgins:

Colaboradores voluntarios de las gerencias Programa de Transformación Mayorista, Internet Mayorista, Banca Institucional, Fiscalía, Planificación y Negocios Transaccionales viajaron a la localidad de Cáhuil, ubicada a 15 km de Pichilemu, para compartir con los niños de este caserío que sufrió graves daños a causa del terremoto de febrero.

En la Región Metropolitana:

Los empleados del Banco organizaron una tarde entretenida en el estadio San Jorge del banco para los niños del Hospital Luis Calvo Mackenna, que viajan desde distintas regiones del país para recibir tratamiento oncológico.

Celebración del Bicentenario en el Hogar de Cristo:

El Sindicato de Trabajadores BancoEstado celebró el Bicentenario de Chile junto a más de 500 personas en riesgo social del Hogar de Cristo. La actividad contó con la participación de dirigentes sindicales, ejecutivos y trabajadores, quienes prepararon un almuerzo y organizaron bailes típicos y música folclórica.

El cuidado del medio ambiente es imprescindible

El respeto por el medioambiente y la preservación de los recursos naturales es un tema primordial para BancoEstado y para todos sus colaboradores.

Para avanzar en este ámbito se han desarrollado programas y medidas que permitan hacer un uso cada vez más eficiente de la energía y un buen aprovechamiento de los materiales.

Plan de ahorro de energía

(EN7) (EN30)

BancoEstado puso en marcha un plan piloto para controlar de manera automatizada la iluminación y la calefacción del banco.

El proyecto cuenta con un sistema fotosensible de control de energía que se adapta a la iluminación natural del espacio, y que puede programarse según un horario específico.

Horarios

El equipo instalado permite que el sistema de iluminación trabaje en forma automática repitiendo circuitos de encendido y apagado en función de horarios preestablecidos y de las zonas a intervenir.

El sistema ajusta igualmente los niveles de iluminación artificial en función de la luz natural exterior, a través de sensores que captan la luz natural (foto celda) y sensores de movimiento.

Actualmente, y en las zonas fuera del alcance del plan piloto, existe un control de apagado de los sistemas de climatización e iluminación, basado sólo en términos horarios, que realiza cortes parciales a partir de las 17:50 horas y corte total durante fines de semana y festivos.

Proyecciones

Con la instauración de este programa en la Sucursal Panamericana, se espera para 2011 lograr un 20% de ahorro en el consumo de la energía, y un 25% en la facturación total.

El plan de ahorro de energía se inició en **dos oficinas de BancoEstado** que abarcan una **superficie total de 800 m²**: la Sucursal Panamericana y el primer subterráneo del edificio matriz.

Plan de ahorro de energía

(EN7) (EN30)

	2010	Proyección 2011
Consumo Energía en Sucursal	73.860 kw/h	59.088 kw/h
Facturación total en Sucursal	$ 5.661.186	$ 4.245.889

Gracias al ahorro de energía y considerando las proyecciones de facturación para los 12 meses del año 2011, se estima que la inversión total del proyecto se recuperará en un plazo máximo de 14 meses.

Consumo de energía a nivel nacional

(EN4)

El consumo total de energía correspondiente a Casa Matriz y todas las sucursales a nivel nacional, muestra un aumento de 40% con respecto al año 2009.

A diferencia de los años anteriores, durante el 2010 no se realizaron campañas de eficiencia o ahorro energético al interior del banco. Mucho del presupuesto destinado a estos asuntos, fue destinado a la reconstrucción y arreglo de las dependencias del banco tras el terremoto acontecido a comienzos de año.

Continuar incentivando una cultura de eficiencia energética al interior del banco sigue siendo un importante desafío a trabajar y mantener durante los próximos períodos,

	2008	2009	2010
Consumo anual de energía	30.854. 347 kw/h	24.217. 130 kw/h	33.953.758 Kw/h

Cuidado de los materiales

(EN1) (EN2) (EN8) (EN22)

BancoEstado mantiene registros detallados de los insumos que se utilizan en las operaciones de backoffice para establecer tendencias y tomar medidas que ayuden a detectar ineficiencias en su uso conforme a corregirlas.

Papel

Durante 2010, el consumo de papel muestra un aumento de 41% en el formato carta y de 47% en formato oficio, en relación con el año anterior. En cuanto a la utilización de tóneres, se registra un aumento de 6% con respecto a 2009.

Materiales utilizados en actividades de back office

	2006	2007	2008	2009	2010
PAPEL TAMAÑO CARTA (KG)	381.886 KGS	419.998 KGS	468.312 KGS	339.922 KGS	480.247 KGS
PAPEL TAMAÑO OFICIO (KG)	78.556 KGS	70.159 KGS	69.741 KGS	42.840 KGS	63.075 KGS
INSUMOS COMPUTACIONALES TINTAS Y TONER	No se registran datos	No se registran datos	No se registran datos	16.806 UD	17.877 UD

Fuente: Gerencia de Apoyo Logistico BancoEstado

Para el período anterior, BancoEstado había logrado una reducción en el consumo de papel e insumos computacionales gracias a diversas campañas comunicacionales de eco-eficiencia realizadas al interior de la empresa. Los resultados de este año demuestran que es necesario mantener los esfuerzos realizados durante años anteriores conforme a lograr reducciones sostenidas entre un período y otro, para plasmar la eficiencia en la utilización de los recursos y el cuidado del medioambiente como una línea integrada a la cultura corporativa y a la estrategia de la organización. Esto representa un importante desafío para trabajar en los próximos períodos junto a los colaboradores del banco.

Consumo de agua

(EN8)

El consumo de agua en la Región Metropolitana registró un ahorro de 9% con respecto al año 2009.

El consumo de agua de BancoEstado en Casa Matriz y las sucursales ubicadas en la Región Metropolitana durante el año 2010 fue menor al registrado en 2009, mostrando una reducción de 21.931 m^3.

Consumo total de agua potable

2009	2010
252.195 m^3	230.264 m^3

Fuente: Gerencia de Apoyo Logistico BancoEstado

Campañas de reciclaje

(EN2) (EN22)

El tóner representa un residuo peligroso según el Servicio de Evaluación Ambiental de Chile.

Tóner

Continuando con el programa de reciclaje de insumos computacionales realizado el año 2009, a partir de septiembre del año 2010, comenzó un programa de reciclaje de tóner y cartuchos de tinta de impresión en todas las dependencias y oficinas del edificio matriz. Este programa permite el reciclaje del 5% del total de estos insumos al interior del banco.

Este plan se desarrolla en alianza con el proveedor Lexmark y contempla no sólo la instalación de buzones donde los trabajadores del edificio pueden depositar los insumos vacíos, sino también cuenta con material gráfico de apoyo en los pasillos y en las mismas impresoras que ayudan a estimular en los empleados una conducta proclive al reciclaje, la eficiencia y el cuidado del medioambiente.

Entre los beneficios de este proyecto destaca:

- BancoEstado es la primera empresa pública en reciclar insumos computacionales.
- Permite crear relaciones duraderas con proveedores estratégicos, generando alianzas más allá del negocio central del banco.
- Ser consecuente con la política de eco-eficiencia que promueve el banco.
- Mantener compromisos concretos en materia medioambiental.

Papel

BancoEstado promueve dos métodos de reciclaje de papel entre sus colaboradores. Existen diferentes cajas y buzones donde los empleados pueden depositar este tipo de desechos. Además, el banco recicla cajas de archivos y documentos que, tras cumplir el plazo de seis años estipulado legalmente por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), pueden ser eliminados.

Fundación San José:

Los empleados de BancoEstado y su filial Microempresas entregaron durante el año 2010 más de 19.700 kilos de papel a través de esta iniciativa, que va en directo beneficio de los niños y niñas apadrinados por la fundación.

Sociedad Recuperadora de Papel (SOREPA):

Consiste en la recolección de papeles provenientes de los archivos del banco, que incluye papel de distintos tipos y otros materiales como cartón corrugado. Estos desechos son retirados y procesados por SOREPA. En 2010 se recaudó un total de 51.267 kilos de material a través de esta vía, cifra que representa un 64% de aumento respecto de lo recolectado durante 2009, donde se reciclaron 33.044 kilos de material.

CAPITULO 7

INDICADORES GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Índice GRI 2010

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD / INDICE GRI 2010

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	Pacto Global	CAPITULO	PAGINAS
1.0	**Estrategia y análisis**			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Declaración de apoyo continuo al Pacto Global.	Carta de Presidente	6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		Carta de Presidente	6 - 9
	Perfil de la Organización			
2.1	Nombre de la organización.	Requisito no específico de una CoP. Es relevante como información de contexto.	Perfil de la empresa	16
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.		Clientes: Nuestra razón de ser	79 - 81
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		Perfil de la empresa	25 - 27
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		Perfil de la empresa	17
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.		Perfil de la empresa	17
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		Perfil de la empresa	16
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).		Perfil de la empresa	16 - 18
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: • Número de empleados. • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio.		Perfil de la empresa	17
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		Perfil de la empresa	25
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.		Perfil de la empresa	21
	Parámetros de la memoria			
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Requisito no específico de una CoP. Sirve para delimitar la esfera de influencia.	Alcance de la memoria	4
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).		Alcance de la memoria	4
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).		Alcance de la memoria	4
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		Alcance de la memoria	5
	Alcance y cobertura de la memoria			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.	Requisito no específico de una CoP. Es relevante para comprender la calificación y limitación de la CoP.	Alcance de la memoria	4
3.6	Cobertura de la memoria (ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria 25 de GRI, para más información.		Alcance de la memoria	4

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	Pacto Global	CAPITULO	PAGINAS
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Requisito no específico de una CoP. Es relevante para comprender la calificación y limitación de la CoP.	Alcance de la memoria	4
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.		Alcance de la memoria	4
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria		Alcance de la memoria	4
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos).		Alcance de la memoria	4
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.		Alcance de la memoria	4
	Índice del contenido GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información: • Estrategia y análisis, 1.1–1.2. • Perfil de la organización, 2.1–2.8. • Parámetros.	Requisito no específico de una CoP.	Índice GRI	123 - 136
	Verificación			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	Requisito no específico de una CoP.	Alcance de la memoria	4
	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés			
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Principios 1-10	Gobierno Corporativo	30 - 34
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).		Gobierno Corporativo	32
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.		Gobierno Corporativo	33
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		Gobierno Corporativo	38
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).		Gobierno Corporativo	37
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		Gobierno Corporativo	33 - 41

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	Pacto Global	CAPITULO	PAGINAS
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.		Gobierno Corporativo	31
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Principios 1-10	Perfil de la empresa	14 - 15
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento.		Gobierno Corporativo	32
	Compromiso con iniciativas externas			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia medioambiental.	Principios 7	Dada la naturaleza de BancoEstado, sus operaciones no contemplan actividades que puedan tener un alto impacto ambiental.	-
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Principios 1-10	Perfil de la empresa	116
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales en las que la organización participe.	Principios 1-10	Perfil de la empresa	22
	Participación de los grupos de interés			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Distribución de la CoP entre los grupos de interés de la empresa.	Alcance de la memoria	10
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		Alcance de la memoria	10
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		Alcance de la memoria	10
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.		Alcance de la memoria * Al comienzo de cada capítulo, se mencionan las inquitudes de los diferentes grupos de interés en forma de preguntas	4 - 5
	DESEMPEÑO ECONÓMICO			
DMA	Enfoque de gestión desempeño económico.	Principios 1, 4, 6 y 7.	Eficiencia bancaria con enfoque social.	46
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Requisito no específico de una CoP.	Eficiencia bancaria con enfoque social.	48 - 53

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	Pacto Global	CAPITULO	PAGINAS
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Principio 7.	BancoEstado actualmente no realiza estudios ni mediciones en relación a los impactos del cambio climático en las actividades de la organización.	-
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Requisito no específico de una CoP.	Trabajadores: El talento es imprescindible.	99
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		Eficiencia bancaria con enfoque social.	49
	Presencia en el mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principio 1	Eficiencia bancaria con enfoque social.	54
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Requisito no específico de una CoP.	Aunque BancoEstado cuenta con una política de proveedores donde señala claramente los requisitos para los mismos, la política no contempla lineamientos específicos en relación a proveedores locales. Del mismo modo, no se registra la proporción de gasto en proveedores locales al interior de la organización	-
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Principio 6	BancoEstado no cuenta con una política de contratación y promoción de la comunidad local. A nivel nacional, todas las personas participan en igualdad de condiciones.	-
	Impacto económico indirecto			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Requisito no específico de una CoP.	Compromiso con la comunidad y el medioambiente.	117-118
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		Eficiencia bancaria con enfoque social.	54 - 56
	DESEMPEÑO AMBIENTAL			
DMA	Enfoque de Gestión Desempeño Ambiental.	Principios 7, 8 y 9.	Compromiso con la comunidad y el medioambiente.	114
	Materiales			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principio 8	Compromiso con la comunidad y el medioambiente.	120 -121
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	Principios 8 y 9	Compromiso con la comunidad y el medioambiente.	121

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	Pacto Global	CAPITULO	PAGINAS
	Energía			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 8	BancoEstado no tiene consumo primario de energía, si no que es proveída de ésta por las empresas distribuidoras de energía.	-
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 8	Compromiso con la comunidad y el medioambiente.	120
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Principio 8 y 9	El único consumo significativo de energía que tiene BancoEstado es el eléctrico. Durante el período reportado no se llevaron a cabo programas de eficiencia energética al interior de la organización, producto de las obras de reconstrucción post terremoto, que afectaron el presupuesto de gestión medioambiental. Se espera realizar nuevas iniciativas durante el 2011.	-
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Principio 8 y 9	Debido a la naturaleza de las actividades de BancoEstado la única manera de hacer más eficiente el servicio es reduciendo el consumo energético de sus operaciones. Sin embargo, no se realizaron iniciativas producto de las obras de reconstrucción post terremoto, que afectaron el presupuesto de gestión medioambiental. Se espera avanzar durante el 2011.	-
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Principio 8 y 9	Compromiso con la comunidad y el medioambiente.	119
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Principio 8	Compromiso con la comunidad y el medioambiente.	121
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Principio 8	BancoEstado no realiza captación directa de agua. Los servicios sanitarios provienen de las empresas concesionarias de este servicio correspondientes a cada localidad.	-
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Principio 8 y 9	Según el estudio de materialidad realizado por la organización este año, éste no es un asunto relevante debido al consumo poco significativo que sus operaciones tienen.	-

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	Pacto Global	CAPITULO	PAGINAS
	Presencia en el mercado			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Principio 8	Las oficinas de BancoEstado no están ubicadas en espacios naturales protegidos o de alta biodiversidad.	-
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Principio 8	Las oficinas de BancoEstado no están ubicadas en espacios naturales protegidos o de alta biodiversidad, por lo que no se registran impactos al respecto.	-
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Principio 8	BancoEstado no ha protegido ni restaurado ningún hábitat debido a que no tiene impactos en este tipo de áreas.	-
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Principio 8	Por la naturaleza de sus operaciones y los lugares geográficos en los que se emplaza, BancoEstado no tiene impactos en la biodiversidad.	-
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Principio 8	BancoEstado no afecta a ninguna especie de este tipo.	-
	Emisiones, vertidos y residuos			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8	No hubo presupuesto destinado a gestión medioambiental relativas a emisión de gases de efecto invernadero, producto de las obras de reconstrucción post terremoto. Se espera avanzar durante el 2011 para reportar en el próximo período	No reportado
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8	BancoEstado no emite otro tipo de gases de efecto invernadero.	-
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Principios 7, 8 y 9	BancoEstado no emite otro tipo de gases de efecto invernadero.	-
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principios 8	BancoEstado no emite sustancias destructoras de la capa de ozono.	-
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Principios 8	BancoEstado no emite NO, SO u otras.	-
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principios 8	BancoEstado no vierte aguas residuales. Las aguas servidas son retiradas por las empresas de servicios sanitarios correspondientes a la localidad.	-
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principios 8	Compromiso con la comunidad y el medioambiente.	121
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principios 8	BancoEstado no efectúa derrames.	-

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	Pacto Global	CAPITULO	PAGINAS
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Principio 8	BancoEstado no transporta residuos peligrosos.	-
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Principio 8	BancoEstado no efectúa vertidos de agua.	-
	Productos y servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Principios 7, 8 y 9	Los servicios de BancoEstado no tienen impactos ambientales significativos.	No material
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Principios 8 y 9	BancoEstado presta servicios financieros.	
	Cumplimiento Normativo			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principio 8	Por la naturaleza de sus operaciones, BancoEstado no cuenta con multas ambientales significativas por incumplimiento de la normativa ambiental vigente.	-
	Transporte			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Principio 8	BancoEstado no transporta productos, materiales o personal.	-
	General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Principios 7, 8 y 9	Compromiso con la comunidad y el medioambiente.	119
	PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO			
DMA	Enfoque de gestión laboral.	Principios 1, 3 y 6	Trabajadores: El talento es imprescindible.	84
	Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Requisito no específico de una CoP.	Trabajadores: El talento es imprescindible.	85 - 89
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principio 6	Trabajadores: El talento es imprescindible.	90 - 91
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Requisito no específico de una CoP	Trabajadores: El talento es imprescindible.	97- 100
	Relaciones Empresa/ Trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principios 1 y 3	Trabajadores: El talento es imprescindible	101

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	Pacto Global	CAPITULO	PAGINAS
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Principio 3	Trabajadores: El talento es imprescindible.	90
	Salud y seguridad en el trabajo			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Principio 1	Trabajadores: El talento es imprescindible.	107
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.		Trabajadores: El talento es imprescindible.	107
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves .		Trabajadores: El talento es imprescindible.	108 - 109
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		Trabajadores: El talento es imprescindible.	110- 111
	Formación y Educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Requisito no específico de una CoP.	Trabajadores: El talento es imprescindible.	103
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.		Trabajadores: El talento es imprescindible.	104
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		Trabajadores: El talento es imprescindible.	105-106
	Diversidad e Igualdad de oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Principios 1 y 6	Trabajadores: El talento es imprescindible.	92 - 94
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Principios 1 y 6	Trabajadores: El talento es imprescindible.	94
	DERECHOS HUMANOS			
DMA	Enfoque de gestión DDHH	Principios 1 - 6	Trabajadores: El talento es imprescindible.	84
	Prácticas de inversión y abastecimiento			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Principios 1 a 6	No existen acuerdos con cláusulas específicas al respecto	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.		Actualmente, BancoEstado no cuenta con mediciones o análisis de sus principales distribuidores y contratistas en estas materias. Se espera poder reportarlas en los próximos períodos (2012)	No reportado

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	Pacto Global	CAPITULO	PAGINAS
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Principios 1 a 6	Para el período 2010, no se efectuaron programas de formación a los empleados de BancoEstado en estas materias.	-
	No discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principios 1, 2 y 6	Para el período 2010, no se registran incidentes de discriminación en BancoEstado.	-
	Libertad de asociación y convenios colectivos			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Principios 1, 2 y 3	Trabajadores: El talento es imprescindible.	101
	Trabajo Infantil			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principios 1, 2 y 5	Clientes: Nuestra razón de ser	72
	Trabajos Forzados			
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principios 1, 2 y 4	BancoEstado no ha identificado operaciones donde existan riesgos de episodios de trabajo forzado, como tampoco se han adoptado medidas para contribuir a su eliminación.	-
	Prácticas de seguridad			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Principios 1 y 2	Durante el 2010, no se registran programas de capacitación para el personal de seguridad en materia de DD.HH	-
	Derechos de los indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Principios 1 y 2	En este periodo no se registran incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas por lo que tampoco se reportan medidas adoptadas. Bancoestado no cataloga a sus trabajadores como indígenas o no, para RRHH el trabajador es de nacionalidad chilena o extranjero.	-
	DESEMPEÑO DE SOCIEDAD			
DMA	Enfoque de gestión de desempeño de sociedad	Principio 10	Gobierno Corporativo	30

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	Pacto Global	CAPITULO	PAGINAS
	Comunidad			
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Requisito no específico de una CoP.	No se han hecho estudios ni recolección de datos en estas materias.	-
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.		Clientes: Nuestra razón de ser	70 - 71
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecida.		Clientes: Nuestra razón de ser	76
	Corrupción			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principio 10	Gobierno Corporativo.	41 - 43
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Principio 10	2.130 empleados, correspondientes al 22% del total de empleados de la compañía, fueron a capacitados en materia de lavado de activos y financiamiento del terrorismo	41
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Principio 10	Gobierno Corporativo.	41 - 42
	Política Pública			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Principio 10	Como empresa pública, BancoEstado no tiene injerencia en la planificación y diseño de las políticas públicas para el sector financiero. Por su naturaleza, BancoEstado implementa diversas políticas públicas designadas por el gobierno, como el caso del Bono Marzo durante el período 2010.	-
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Principio 10	BancoEstado no hace aportaciones a partidos políticos. Por ley, el banco entrega el 40% de sus utilidades al fisco para el desarrollo de diversas políticas públicas.	-
	Comportamiento de competencia desleal			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Requisito no específico de una CoP.	No se registran incidentes relacionados con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia durante 2010.	-
	Cumplimiento Normativo			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Requisito no específico de una CoP.	Trabajadores: El talento es imprescindible	90
	DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO			
DMA	Enfoque de gestión responsabilidad del producto	Principios 1 y 8	Clientes: Nuestra razón de ser.	60

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	Pacto Global	CAPITULO	PAGINAS
	Enfoque de gestión específico para el sector de los servicios financieros			
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.		Clientes: Nuestra razón de ser.	75 - 76
	Salud y seguridad del cliente			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Principio 1	Los productos financieros de BancoEstado no presentan riesgos para la salud y seguridad de los clientes.	-
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Principio 1	Los productos financieros de BancoEstado no presentan riesgos para la salud y seguridad de los clientes.	-
	Etiquetado de productos y servicios			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Principio 8	Clientes: Nuestra razón de ser	77
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Principio 8	Para el período 2010, no se registran incumplimientos relativos a la información y etiquetado de productos y servicios.	-
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Requisito no específico de una CoP.	Clientes: Nuestra razón de ser	64 a 69
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.		Clientes: Nuestra razón de ser	78
	Comunicaciones de Marketing			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Requisito no específico de una CoP.	Clientes: Nuestra razón de ser.	78
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		Para el período 2010, no se registran incumplimientos relativos a las comunicaciones de marketing.	-
	Privacidad del cliente			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .	Principio 1	Para el período 2010, no se registran reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y datos personasles de los clientes.	-

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	Pacto Global	CAPITULO	PAGINAS
	Cumplimiento Normativo			
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Requisito no específico de una CoP.	Para el período 2010, no se registran multas en relación con el suministro y uso de productos y servicios.	-
	IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
	Enfoque de gestión específico para el sector de los servicios financieros			DMA 60
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.		Gobierno Corporativo No se consideran aspectos medioambientales en las líneas de negocio.	40
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.		Gobierno Corporativo No se consideran aspectos medioambientales en las líneas de negocio.	40
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.		Gobierno Corporativo No se consideran aspectos medioambientales en las líneas de negocio.	40
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.		No se registran para el período 2010 procesos para mejorar la competencia de los empleados en estas materias.	-
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.		BancoEstado no realiza interacciones con clientes o socios en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	-
	Cartera de Productos			
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.:microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.		Clientes: Nuestra razón de ser.	63
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		Clientes: Nuestra razón de ser.	79 - 81
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		BancoEstado no cuenta con productos diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico.	-
	Auditoría			
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.		Salvo los procedimientos establecidos en el marco del funcionamiento del comité de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y el quehacer de la dirección de cumplimiento y la contraloría, BancoEstado no cuenta con auditorías para evaluar políticas medioambientales y sociales.	-

INDICADOR GRI	DESCRIPCION	Pacto Global	CAPITULO	PAGINAS
	Activismo Accionarial			
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.		BancoEstado no realiza interacciones con clientes o socios en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	-
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.		BancoEstado no ha establecido controles medioambientales o sociales para sus activos.	-
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.		Perfil de la empresa	27

Global Reporting Initiative™

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Banco del Estado de Chile** ha presentado su memoria "Reporte de Sostenibilidad 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

17 marzo 2011, Amsterdam

GA GRI REPORT GRI CHECKED

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

***Descargo de responsabilidad**: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 1 marzo 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

CAPITULO 8

ANEXOS

ANEXO 1
ANEXO 2

ANEXO 1

Red de atención en todo Chile (FS13)

A continuación, se detallan todos los puntos de atención de BancoEstado en las comunas a lo largo del país. Además, se indica para cada comuna el ingreso autónomo del hogar y la densidad de la población por Km^2.

Comuna	Ingreso autónomo del hogar Fuente: Encuesta Casen 2009	Densidad de población por Km^2 Fuente: Sirim	Sucursales BE	ServiEstado	Caja Vecina	Cajeros Automáticos	Sucursales BEME
Algarrobo	654.344	69,11	1	0	3	3	
Alhué	767.807	5,49	0	0	0	nd	
Alto Bío Bío	245.192	4,73	0	0	0	nd	
Alto del Carmen	508.660	0,81	0	0	4	1	
Alto Hospicio	562.645	148,44	1	1	22	4	2
Ancud	550.397	23,94	1	1	9	3	1
Andacollo	578.908	28,38	0	0	0	2	
Angol	361.167	42,81	1	1	17	6	1
Antofagasta	939.778	11,74	6	1	45	30	2
Antuco	422.845	2	0	0	7	nd	
Arauco	796.371	43,04	1	0	16	2	1
Arica	794.359	37,91	2	2	97	20	2
Buin	647.882	338,53	1	1	27	6	1
Bulnes	430.638	50,64	1	0	6	2	1
Cabildo	575.126	14,25	1	0	11	3	1
Cabo de Hornos	809.961	0,13	0	0	1	nd	
Cabrero	356.326	46,16	1	0	6	3	1
Calama	1.061.038	9,49	3	1	37	13	1

Calbuco	499.604	59,08	1	0	4	nd	1
Caldera	707.963	3,22	1	0	9	2	1
Calera de Tango	725.559	346,73	0	0	6	6	
Calle Larga	681.057	34,33	0	0	4	nd	
Camarones	561.627	0,41	0	0	2	nd	
Camiña	411.331	0,48	0	0	2	nd	
Canela	374.872	3,95	0	0	7	1	
Cañete	356.807	44,1	1	0	7	3	1
Carahue	350.091	19,18	1	0	5	1	1
Cartagena	491.566	95,02	1	0	2	2	
Casablanca	582.864	29,86	1	0	13	2	1
Castro	490.691	107,44	1	1	2	5	1
Catemu	465.577	36,41	0	0	5	nd	
Cauquenes	465.528	20,09	1	0	20	2	1
Chanco	382.625	18,14	1	0	5	1	1
Chañaral	689.911	2,24	1	0	8	1	1
Chépica	477.961	27,5	0	0	4	nd	
Chillán	541.069	343,48	2	2	37	23	2
Chillán Viejo	610.316	100,07	0	0	6	nd	
Chimbarongo	380.989	69,06	1	0	5	2	1
Cholchol	306.147	25,3	0	0	2	nd	
Chonchi	592.256	10,75	1	0	1	1	
Cobquecura	315.287	9,07	0	0	2	nd	
Cochamó	691.367	1,11	0	0	2	nd	
Codegua	472.383	42,9	0	0	5	nd	
Coelemu	364.909	45,17	1	0	3	2	1
Coihueco	336.104	13,91	1	0	4	1	
Coinco	555.420	71,8	0	0	2	nd	
Colbún	464.675	6,37	0	0	5	nd	
Colchane	284.769	0,41	0	0	0	nd	
Colina	897.441	110,53	1	0	18	7	1
Collipulli	344.513	16,75	1	0	11	2	1
Coltauco	593.674	77,32	0	0	6	nd	
Combarbalá	338.138	6,58	1	0	6	1	
Concón	1.205.954	709,79	0	0	2	3	
Constitución	536.919	39,55	1	0	19	2	1
Contulmo	380.030	5,4	0	0	3	nd	
Copiapó	788.551	9,48	3	1	24	19	2
Coquimbo	812.353	144,19	2	1	51	14	1
Coronel	445.235	384,78	2	0	25	8	1
Corral	369.864	6,63	0	0	2	1	
Cunco	295.611	9,98	1	0	9	1	1

Curacautín	312.598	9,45	1	0	5	2	1
Curacaví	505.345	41,8	1	0	12	2	
Curaco de Vélez	486.727	48,55	0	0	1	nd	
Curanilahue	386.580	31,03	1	0	18	3	1
Curarrehue	360.478	6,44	0	0	4	nd	
Curepto	431.806	9,11	1	0	3	1	1
Curicó	741.240	103,56	2	1	45	14	1
Dalcahue	766.172	11,74	1	0	3	1	
Diego de Almagro	890.017	0,69	2	0	6	3	
Doñihue	590.063	251,64	1	0	11	2	1
El Carmen	376.913	17,81	0	0	5	nd	
El Monte	609.018	259,45	1	0	15	2	
El Quisco	628.564	276,8	1	0	6	2	
El Tabo	572.896	105,95	0	0	3	nd	
Empedrado	295.411	7,22	0	0	2	nd	
Ercilla	355.989	18,31	0	0	4	nd	
Florida	403.516	16,21	0	0	4	1	
Freire	302.359	29,53	0	0	5	1	
Freirina	439.511	1,64	0	0	4	nd	
Fresia	688.025	9,74	1	0	3	1	
Frutillar	510.114	21,36	1	0	3	1	1
Futaleufú	730.169	1,43	1	0	1	1	1
Futrono	409.735	7,43	0	0	6	nd	
Galvarino	379.178	19,93	1	0	2	1	
General Lagos	198.001	0,55	0	0	0	nd	
Gorbea	441.464	22,29	1	0	14	1	1
Graneros	573.703	265,55	1	0	4	2	1
Hijuelas	542.660	69,22	0	0	3	nd	
Hualaihué	577.202	3,02	0	0	3	1	
Hualañé	318.595	16,29	0	0	4	1	
Hualqui	383.352	41,35	0	0	2	nd	
Huara	402.966	0,31	0	0	2	nd	
Huasco	581.833	5,01	1	0	5	1	
Illapel	536.408	11,93	1	0	19	3	1
Iquique	810.272	81,7	3	2	37	23	2
Isla de Maipo	490.908	163,71	1	0	11	1	
La Cruz	665.222	197,28	0	0	7	nd	
La Estrella	419.013	10,75	0	0	2	nd	
La Higuera	485.045	0,94	0	0	2	nd	
La Ligua	485.090	31,94	1	1	15	7	1
La Serena	615.646	108,31	5	1	31	29	2
La Unión	560.606	18,3	1	0	4	2	1

Lago Ranco	401.049	5,46	0	0	1	1	
Laguna Blanca	Sin información	0,17	0	0	1	nd	
Laja	523.421	61,7	1	0	7	2	
Lampa	676.080	133,15	1	0	25	3	
Lanco	461.870	30,79	1	0	3	2	1
Las Cabras	489.798	30,78	1	0	11	1	1
Lautaro	376.815	39,34	1	0	16	3	1
Lebu	299.887	45,94	1	0	10	2	
Licantén	607.869	151,55	1	0	4	1	
Limache	601.793	151,55	1	0	18	3	
Linares	412.706	61,44	1	0	42	9	
Litueche	387.954	9,06	1	0	2	1	
Llanquihue	825.599	43,13	0	0	5	nd	
Llay Llay	491.994	66,97	1	0	3	4	
Lo Barnechea	3.325.714	100,98	1	0	6	4	
Lolol	415.647	10,98	0	0	4	1	
Loncoche	245.381	22,72	1	0	8	2	1
Longaví	407.870	19,8	1	0	5	1	
Lonquimay	317.446	2,9	1	0	5	1	
Los Álamos	421.807	34,59	1	0	4	2	
Los Andes	1.116.915	58,21	1	1	33	13	1
Los Ángeles	683.557	112,01	2	2	26	14	1
Los Lagos	403.674	12,05	1	0	6	2	
Los Muermos	727.503	13,26	1	0	5	2	
Los Sauces	295.973	7,64	0	0	5	1	
Los Vilos	492.917	10,07	1	0	12	2	1
Lota	404.869	353,79	1	0	4	5	1
Lumaco	289.058	9,36	0	0	6	nd	
Machalí	733.441	13,24	1	0	14	1	
Máfil	456.600	12,07	0	0	2	1	
Malloa	655.593	121,29	1	0	8	nd	
Marchihue	516.218	11,57	0	0	2	1	
María Elena	741.235	0,35	1	0	1	1	
María Pinto	560.084	29,32	0	0	3	nd	
Mariquina	525.945	14,01	1	0	3	2	
Maule	338.754	86,88	0	0	6	nd	
Maullín	440.852	16,16	1	0	9	1	1
Mejillones	847.253	2,79	0	0	9	nd	
Melipeuco	364.268	4,92	0	0	6	nd	
Melipilla	720.973	78,69	2	1	47	11	1
Molina	529.031	27,08	1	0	18	3	1
Monte Patria	414.296	7,33	1	0	6	1	

Mostazal	606.267	49,28	0	0	7	nd	
Mulchén	409.970	14,81	1	0	12	2	1
Nacimiento	382.184	27,97	1	0	9	4	1
Nancagua	433.207	153,73	1	0	7	1	
Natales	612.383	0,42	1	0	8	2	
Navidad	513.952	18,19	0	0	5	nd	
Negrete	446.871	57,08	0	0	4	1	
Ninhue	252.359	13,16	0	0	1	nd	
Nogales	521.749	62,68	1	0	5	1	
Nueva Imperial	395.152	43,83	1	0	6	4	1
Ñiquén	305.910	Sin información	0	0	3	nd	
Olivar	513.623	308,14	0	0	5	nd	
Ollagüe	674.751	0,08	0	0	2	nd	
Olmué	561.696	68,16	0	0	3	nd	
Osorno	651.919	170,14	2	1	24	20	1
Ovalle	455.173	28,72	2	1	19	13	1
Padre Hurtado	553.061	597,43	0	0	13	5	
Padre Las Casas	290.804	180,02	1	0	7	3	
Paihuano	520.272	3	0	0	2	nd	
Paillaco	369.354	22,18	1	0	3	2	1
Paine	544.874	92,82	1	0	38	2	1
Palena	478.032	0,6	1	0	1	1	
Palmilla	401.252	49,12	0	0	5	nd	
Panguipulli	417.891	10,61	1	0	12	2	1
Panquehue	510.531	60,44	0	0	2	1	
Papudo	544.323	32,68	0	0	5	nd	
Paredones	316.027	12,13	0	0	3	nd	
Parral	432.863	23,14	1	0	12	4	1
Pelarco	363.479	21,22	0	0	3	nd	
Pelluhue	343.825	18,14	0	0	2	1	
Pemuco	350.777	16,21	0	0	3	nd	
Pencahue	494.936	9,43	0	0	4	nd	
Penco	482.343	486,89	1	0	18	3	1
Peralillo	409.766	36,87	1	0	4	1	
Perquenco	294.020	20,9	0	0	2	nd	
Petorca	546.395	6,43	1	0	12	1	
Peumo	410.200	99,34	1	0	9	1	
Pica	535.130	1,73	0	0	3	nd	
Pichidegua	441.271	59,6	0	0	4	1	
Pichilemu	420.553	19,36	1	0	7	2	
Pinto	424.403	9,35	0	0	2	nd	
Pirque	942.709	50,2	1	0	4	1	

Pitrufquén	484.804	40,94	1	0	10	2	1
Placilla	458.392	57,66	0	0	3	1	
Portezuelo	326.262	17,93	0	0	1	nd	
Porvenir	1.372.547	0,58	1	0	2	4	
Pozo Almonte	588.983	1,17	0	0	7	2	
Primavera	954.206	0,1	0	0	1	nd	
Puchuncaví	713.377	52,32	1	0	3	4	
Pucón	477.504	24,02	1	0	6	6	
Puerto Montt	662.723	138,01	2	2	30	33	2
Puerto Octay	576.533	5,28	1	0	1	1	
Puerto Varas	720.919	9,7	1	0	13	4	1
Pumanque	378.202	7,24	0	0	2	nd	
Punitaqui	466.490	7,7	0	0	2	nd	
Punta Arenas	744.018	6,98	3	1	24	27	2
Puqueldón	409.263	42,11	0	0	1	nd	
Purén	291.247	25,36	1	0	3	1	1
Purranque	462.992	14,24	1	0	5	1	1
Putaendo	635.156	11,37	1	0	5	1	
Putre	392.290	0,23	1	0	2	1	
Puyehue	606.777	7,12	1	0	1	1	
Queilén	487.808	15,98	0	0	1	nd	
Quellón	500.078	9,55	1	0	2	2	1
Quemchi	578.111	20,87	0	0	2	nd	
Quilaco	316.328	3,31	0	0	2	nd	
Quilleco	379.041	9,27	0	0	2	nd	
Quillón	361.607	36,7	0	0	1	nd	
Quillota	510.405	285,3	2	1	29	16	1
Quilpué	666.178	289,29	2	1	26	16	1
Quinchao	644.470	56,27	1	0	1	1	
Quinta de Tilcoco	496.069	128,91	1	0	5	1	
Quintero	557.821	169,86	1	0	6	4	
Quirihue	477.813	20,12	1	0	2	1	
Ránquil	328.640	20,07	0	0	2	1	
Rauco	382.818	30,71	0	0	1	nd	
Renaico	387.040	33,76	0	0	3	nd	
Rengo	559.957	100,15	1	1	17	1	1
Requínoa	477.541	37,69	1	0	11	1	
Retiro	312.985	21,39	0	0	3	1	
Rinconada	726.869	63,79	0	0	5	nd	
Río Bueno	334.306	14,33	1	0	5	2	1
Río Claro	406.227	30,27	0	0	5	1	
Río Hurtado	348.323	2,12	0	0	1	nd	

Río Negro	513.413	10,61	1	0	1	1	
Río Verde	Sin información	0,02	0	0	0	nd	
Romeral	563.744	8,91	0	0	2	nd	
Saavedra	224.986	33,64	1	0	2	1	
Sagrada Familia	415.100	33,66	0	0	6	nd	
Salamanca	432.904	7,44	1	0	9	3	1
San Antonio	521.137	240,96	2	1	19	10	1
San Carlos	566.407	58,74	1	1	10	4	1
San Clemente	450.277	8,64	1	0	6	3	
San Esteban	612.232	12,48	0	0	7	nd	
San Fabián	375.782	2,23	0	0	1	nd	
San Felipe	642.233	405,66	1	0	26	7	1
San Fernando	721.885	29,39	1	1	32	7	1
San Gregorio	852.558	0,12	0	0	1	nd	
San Ignacio	496.210	43,37	0	0	4	nd	
San Javier	370.162	30,74	1	0	14	3	1
San José de Maipo	776.247	2,88	1	0	2	1	
San Juan de la Costa	427.472	5,27	0	0	1	nd	
San Nicolás	297.841	20,49	0	0	2	1	
San Pablo	496.267	14,36	0	0	1	1	
San Pedro	555.880	10,19	0	0	1	nd	
San Pedro Atacama	959.956	0,36	0	0	3	2	
San Pedro de la Paz	934.231	842,91	1	0	22	2	1
San Rafael	361.803	31,53	0	0	2	nd	
San Rosendo	409.868	39,25	0	0	1	nd	
San Vicente	518.596	96,83	1	0	7	7	2
Santa Bárbara	347.061	11,64	1	0	3	1	
Santa Cruz	415.075	85,96	1	0	13	6	2
Santa Juana	422.842	18,23	0	0	4	nd	
Santa María	576.573	86,24	0	0	5	nd	
Santo Domingo	802.395	16,41	0	0	2	nd	
Sierra Gorda	988.851	0,27	0	0	2	nd	
Talagante	671.404	596,37	1	0	20	7	1
Taltal	980.100	0,53	1	0	10	2	1
Temuco	759.918	643,48	4	2	33	35	4
Teno	600.954	44,54	1	0	8	1	
Teodoro Schmidt	411.989	24,3	0	0	2	1	
Tierra Amarilla	611.821	1,24	0	0	4	nd	
Tiltil	663.261	24,81	1	0	9	1	
Timaukel	Sin información	0,07	0	0	1	nd	
Tirúa	404.043	17,39	0	0	7	nd	
Tocopilla	826.374	5,43	1	0	5	3	

Toltén	292.942	12,09	1	0	4	1	1
Tomé	563.800	112,77	1	1	13	7	1
Torres del Paine	Sin información	0,16	0	0	1	nd	
Traiguén	333.887	20,22	1	0	11	2	1
Trehuaco	289.263	15,95	0	0	1	nd	
Tucapel	374.719	14,69	1	0	5	1	
Valdivia	587.469	156,19	3	2	19	37	2
Vallenar	597.943	6,65	1	1	15	6	1
Valparaíso	841.357	681,13	6	2	39	34	3
Vichuquén	428.522	11,65	0	0	3	1	
Victoria	411.740	26,38	1	0	13	3	1
Vicuña	503.250	3,45	1	0	9	3	
Vilcún	395.981	16,77	0	0	7	nd	
Villa Alegre	338.923	77,36	1	0	4	nd	
Villarrica	500.970	43,51	1	1	9	7	1
Yerbas Buenas	383.385	64,89	0	0	6	1	
Yumbel	411.550	28,3	1	0	9	2	1
Yungay	327.357	22,14	1	0	3	2	1
Zapallar	613.768	24,02	0	0	3	nd	

ANEXO 2

Distribución de los trabajadores de BEME según su edad
(por estamento)

	Menos de 30 años		Entre 31 y 45 años		Entre 46 y 60 años		Sobre 60 años	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Gerente	0	0,0%	4	0,4%	2	0,2%	0	0,0%
Subgerente	0	0,0%	31	2,9%	4	0,4%	0	0,0%
Subjefe Regional	0	0,0%	20	1,9%	0	0,0%	0	0,0%
Jefe de División	0	0,0%	4	0,4%	0	0,0%	0	0,0%
Jefe de Área	2	0,2%	37	3,5%	9	0,9%	0	0,0%
Especialista	25	2,3%	110	10,3%	5	0,5%	1	0,1%
Rol General	9	0,8%	11	1,0%	4	0,4%	0	0,0%
Asesor Comercial	3	0,3%	32	3,0%	1	0,1%	0	0,0%
Ejecutivo Comercial	103	9,6%	342	31,9%	8	0,8%	1	0,1%
Asistente Comercial	116	10,8%	158	14,8%	9	0,8%	0	0,0%
Asistente Comercial Regional	4	0,4%	15	1,4%	1	0,1%	0	0,0%
TOTAL	262	24,5%	764	71,3%	43	4,0%	2	0,2%

Fuente: BEME
Información a diciembre de 2010

Distribución de los trabajadores de BancoEstado según su edad
(por estamento)

	Menos de 30 años		Entre 31 y 45 años		Entre 46 y 60 años		Sobre 60 años	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bancaria	1235	14,1%	2297	26,3%	1464	16,8%	377	4,3%
Bienestar	40	0,5%	98	1,1%	125	1,4%	16	0,2%
Contrata	53	0,6%	18	0,2%	1	0,0%		0,0%
Ejecutiva		0,0%	35	0,4%	90	1,0%	12	0,1%
Especializada	280	3,2%	1085	12,4%	553	6,3%	88	1,0%
Servicios Generales	138	1,6%	249	2,8%	373	4,3%	112	1,3%
TOTAL	1746	20%	3782	43,3%	2606	29,8%	605	6,9%

Fuente: Gerencia Recursos Humanos BancoEstado
Información a diciembre de 2010

Horas de capacitación promedio por empleado de BancoEstado

	2010			2009
	Dotación del personal	Horas de capacitación	Promedio de horas de Capacitación por empleado	Promedio de horas de Capacitación por empleado
Bancaria	5.373	393.372	73	79
Bienestar	279	11.058	40	52
Contrata	72	1.489	21	73
Ejecutiva	137	5.219	38	49
Especializada	2.006	79.896	40	42
Servicios Generales	872	39.876	46	28
TOTAL	**8.739**	**530.910**	61	**54**

Fuente: Gerencia Recursos Humanos BancoEstado
Información a diciembre 2010

Horas de capacitación promedio por empleado BEME 2010

	Dotación del personal	Horas de Capacitación	Promedio de horas de capacitación por empleado
Ejecutivos	41	1.003	24
Mandos medios	72	5.201	72
Profesionales	632	24.985	40
Técnicos	282	14.147	50
Administrativos	44	1.330	30
Total	**1.071**	**46.665**	**44**

Fuente: Gerencia de personas BEME

Egresos por región BancoEstado y BEME

	BancoEstado		BEME	
	N	%	N	%
Región de Tarapacá	5	0,1	0	0
Región de Antofagasta	14	0,2	0	0
Región de Atacama	6	0,1	1	4,3
Región de Coquimbo	26	0,3	0	0
Región de Valparaíso	73	0,8	3	3,7
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	7	0,1	1	2,3
Región del Maule	17	0,2	1	1,9
Región del Biobío	45	0,5	4	3,7
Región de la Araucanía	29	0,3	7	9,2
Región de los Lagos	14	0,2	3	5,5
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	6	0,1	1	3,9
Región de Magallanes	1	0	1	3,9
Región de los Ríos	4	0	0	0
Región de Arica y Parinacota	6	0,1	0	0
Región Metropolitana	260	3	42	8,6
TOTAL GENERAL	513	5,9	63	5,9

Fuente: Gerencia Recursos Humanos BancoEstado y Gerencia de Personas BEME
Información a diciembre de 2010