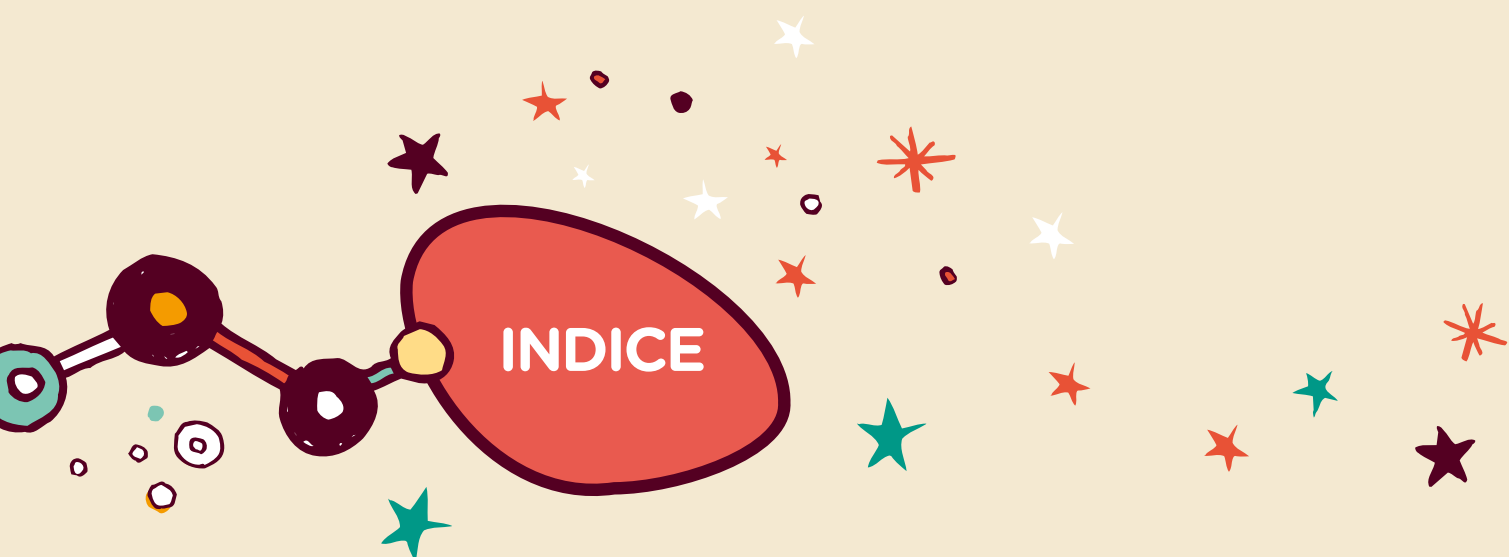




BancoEstado®



| | | |
|---|---|----|
| 1 | Comprometidos con la Sostenibilidad | 03 |
| 2 | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco | 11 |
| 3 | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores | 29 |
| 4 | Emprender y Desarrollar a Nuestros Clientes | 43 |
| 5 | Emprender y Desarrollar a Nuestro País | 63 |
| 6 | Indicadores GRI | 79 |
| 7 | Anexos | 97 |



Alcance del Reporte Comprometidos con la Sostenibilidad

(3.1; 3.2; 3.3; 3.x; 3.10; 3.11)

El compromiso de BancoEstado con la sostenibilidad se fortalece año a año. Éste es el séptimo Reporte de Sostenibilidad que publica la empresa, en el cual da a conocer su gestión económica, social y ambiental, e integra cada acción iniciada en estos ámbitos para el cumplimiento de su rol institucional: emprender y desarrollar a todos los chilenos. Este ejercicio, una vez más, acerca al Banco a sus distintas audiencias clave, transparentando su gestión como empresa pública al servicio de la comunidad y del país.

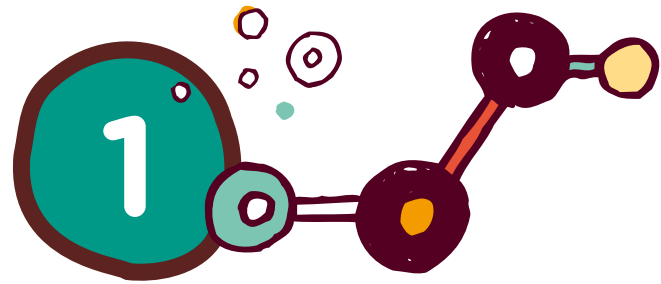
Para cumplir con el compromiso de incorporar cada año a más filiales a trabajar en este Reporte y en la integración plena de la sostenibilidad en toda la Corporación, este año el Reporte de Sostenibilidad vuelve a incluir a la filial BancoEstado Microempresas y, por primera vez, da cuenta del desempeño de la filial Centro de Servicios S.A., conocida como ServiEstado, empresa que con su trabajo, calidez y una creciente cobertura a nivel nacional, aporta al desarrollo y consolidación del rol social de la institución.

El detalle del desempeño económico y los resultados operacionales agrupan al conjunto de las filiales de la Corporación BancoEstado. No obstante, el desempeño de la totalidad de sus filiales no ha sido incluido en esta versión del Reporte. Solo se incorporan algunos detalles y contribuciones importantes que realizan algunas de ellas al desarrollo de los objetivos de la empresa y de las personas.

1.1 Comprometidos con los Grandes Desafíos

Este Reporte se elaboró de acuerdo a los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por su nombre en inglés, Global Reporting Initiative) en su versión G3.1, considerando además los lineamientos especiales para las empresas del sector servicios financieros, desarrollados por la misma entidad.

Para esta versión, la información contenida en el Reporte de Sostenibilidad de BancoEstado no ha sido verificada



por una organización externa. Su nivel de aplicación, no obstante, ha sido corroborado por la Iniciativa Global de Reportes, alcanzando nuevamente el máximo nivel de aplicación estipulado por la metodología.

Adicionalmente, este documento constituye también 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 de Naciones Unidas, iniciativa a la que BancoEstado adhiere desde el año 2004.

@ * El detalle de los diez principios del Pacto Global se encuentran en www.pactoglobal.cl

1.2 Comprometidos con la Participación de las Audiencias Clave

(3.5; 3.9; 3.13)

El trabajo de levantamiento de información fue coordinado por la Subgerencia de Comunicaciones de BancoEstado, la cual contó, a su vez, con la asesoría de una consultora externa en Responsabilidad Social Empresarial con experiencia en la realización de este tipo de documentos. La información que detalla el desempeño económico, social y ambiental, fue validada por las diferentes áreas y gerencias con competencia en las materias abordadas.

Para conocer más en detalle los temas relevantes para las audiencias clave del Banco y priorizar los contenidos de este Reporte de acuerdo a esa jerarquización, se desarrollaron diversas acciones orientadas a conocer y responder a las distintas inquietudes.

A la consulta realizada durante el ejercicio anterior, se sumó una encuesta en línea a los más de 10 mil colaboradores de BancoEstado y las filiales Microempresas y ServiEstado, donde se indagó su opinión sobre diversos temas, pudiendo los participantes plantear sus propias

apreciaciones respecto del desempeño de la organización en relación a la sostenibilidad.

También se incorporó la opinión de clientes, quienes a través de entrevistas dieron a conocer con mayor detalle sus expectativas respecto del trabajo del Banco.

Las diferentes gerencias dieron también su opinión y planes de trabajo para poder alinear las inquietudes de las audiencias clave, con el trabajo y los objetivos estratégicos que se ha planteado BancoEstado para el cumplimiento de su visión y plan de desarrollo.

El resultado de los diferentes procesos, permitió actualizar la matriz de materialidad y contenidos presentada durante el ejercicio anterior, como una forma de dar cuenta de los avances en la gestión de la sostenibilidad al interior del Banco, en concordancia con las prioridades estratégicas definidas para el mediano plazo.

1.3 Matriz de Materialidad

(4.17)

| ESTRATEGIA BANCOESTADO | | | |
|------------------------------|------------------|---|---|
| IMPORTANCIA AUDIENCIAS CLAVE | | Muy importante | Importante |
| | | | Creciente |
| | En Desarrollo | | • Cambio climático y sistema financiero |
| | En Consolidación | • Promoción de una conducta financiera responsable | • Inversión y financiamiento de proyectos ambientales |
| Parte de la Estrategia | | • Eco-eficiencia en la empresa | |
| | | • Bancarización • Apoyo al emprendimiento • Relaciones laborales y calidad del empleo • Información y transparencia al cliente | • Derechos del consumidor y Sernac Financiero • Bienestar y desarrollo profesional de los trabajadores |

1.4 Comprometidos con la Opinión de cada Persona

(3.4)

Si desea hacer un comentario 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

(3.4)
El Banco tiene abiertos canales de comunicación con los lectores de este Reporte, a través de rse@bancoestado.cl

@ Este Reporte también se encuentra disponible en el sitio web www.corporativo.bancoestado.cl, espacio donde también podrá encontrar material complementario sobre la gestión de la institución y otros temas relevantes asociados a la industria bancaria.



Mensaje del Presidente de BancoEstado

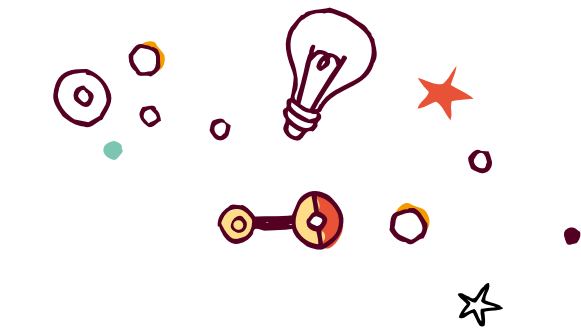
(1.1; 1.2)

La contribución de BancoEstado al desarrollo del país y las personas constituye un compromiso permanente y transversal a toda la organización. Con éste, nuestro séptimo Reporte de Sostenibilidad, queremos enfatizar una vez más que, como empresa estatal con un marcado rol social, trabajamos intensamente para que nuestras acciones promuevan el bienestar de las personas y de las futuras generaciones, aportando en la construcción de un Chile más integral, donde todos puedan acceder a los beneficios de la inclusión financiera.

Durante el año 2011 logramos importantes avances en las metas trazadas en el Plan Estratégico, tanto en términos de bancarización, como en rentabilidad y eficiencia. Estos tres elementos deben ir ligados con el objetivo de alcanzar logros sostenibles en el tiempo, que permitan al Banco seguir siendo un ente financiero confiable y sólido, con un claro aporte a la economía del país. Más de cuatro millones de chilenos tienen acceso al sistema financiero a través de CuentaRUT y 7.130 puntos de atención de CajaVecina robustecen como nunca antes nuestra red de atención en todo Chile. Hoy BancoEstado llega a más personas, alcanzando un índice de eficiencia que, si bien no iguala al promedio de la banca privada, mejora cada año, de igual forma que su rentabilidad.

Existimos para que cualquier chileno, en cualquier lugar, pueda emprender y desarrollarse. Para cumplir con esta misión, es necesario abordarla desde cada ámbito que toca la gestión corporativa. Debemos, cada año, procurar fortalecer las diferentes áreas del Banco, para ser una empresa ejemplar; debemos también apoyar el desarrollo de nuestras trabajadoras y trabajadores, la cara ante nuestros clientes y motor de nuestra gestión. Debemos potenciar a nuestros clientes, sin importar su tamaño o condición, con productos y servicios, transparencia y calidad; y debemos contribuir a que nuestro país sea cada día más inclusivo y desarrollado, apoyando a los más de 400 mil clientes microempresarios que forman parte de nuestra cartera de clientes, como también a las empresas de mayor tamaño que depositan su confianza en el Banco y su oferta de valor.

La responsabilidad de los trabajadores de BancoEstado con la misión y el rol social de la entidad es uno de los



principales motores que permiten mejorar la gestión año a año. Existe un compromiso permanente con los derechos y el desarrollo de las personas, potenciando su perfeccionamiento profesional sin dejar de lado la importancia de la conciliación de su trabajo con su vida y deberes familiares. Durante el 2011 el proceso de Negociación Colectiva fue un ejemplo de diálogo entre las autoridades de la empresa y los representantes de los trabajadores, agrupados en el sindicato más grande del país. Con este proceso, se lograron importantes acuerdos que serán de vital importancia para trabajar en el cumplimiento de las metas estipuladas en el Plan Estratégico, contribuyendo a mejorar la calidad de vida al interior de la empresa.

En el negocio bancario, la confianza es la base del crecimiento y el desarrollo y, una pieza fundamental en la relación entre la empresa y sus clientes. Atendiendo las inquietudes de nuestras audiencias clave y los entes reguladores, en este período BancoEstado reafirmó su compromiso con los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros, preparando su estructura corporativa para la incorporación de los lineamientos del Sernac Financiero. Durante el 2012, continuará este trabajo, incrementando la transparencia y subrayando su importancia en cada acción emprendida.

Más de 9.000 puntos de atención componen la red de BancoEstado en todo el país. A través de los diferentes canales se atiende a una cartera de clientes que se caracteriza por su diversidad. La bancarización e inclusión financiera, apoyada por los servicios a empresas de diferentes tamaños, es un aporte permanente al desarrollo económico del país. Incluir a cada persona a los servicios financieros del Banco, es también integrarlos al crecimiento de Chile para alcanzar las metas de superación de la pobreza y desarrollo.

En un escenario financiero internacional que se vislumbra más incierto, los bancos enfrentan cada vez mayores desafíos. BancoEstado es hoy un actor reconocido por su compromiso, solvencia y seguridad, con experiencia previa en situaciones económicamente complejas, y que hoy mantiene una de las mejores clasificaciones de riesgo de América Latina. Es en tiempos como éstos donde se



prueba la importancia de trabajar orientados en el largo plazo. Los resultados observados, nos impulsan a seguir trabajando en ese sentido, con un fuerte compromiso con la sostenibilidad de nuestras operaciones.

Para los próximos períodos, esperamos continuar avanzando con los objetivos estratégicos de bancarización, eficiencia y rentabilidad que nos hemos propuesto. Asimismo, impulsaremos los programas estratégicos de transformación y los canales electrónicos como herramientas importantes de inclusión financiera y calidad de servicio.

El acento en la transparencia, la calidad y la confianza, seguirá marcando parte importante de la gestión de la empresa, instancia donde seguiremos avanzando en la promoción de una conducta financiera responsable, con herramientas como el ahorro que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las chilenas y los chilenos.

Invitamos a la ciudadanía a conocer el detalle de nuestra gestión a través de este Reporte de Sostenibilidad, el que una vez más se orienta bajo los lineamientos del Global Reporting Initiative. Este Reporte también representa nuestra Comunicación de Progreso con la cual renovamos nuestro compromiso con la iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas y, por consiguiente, con el desarrollo sostenible.



Segismundo Schulin-Zeuthen Serrano
Presidente

Entrevista al Vicepresidente de BancoEstado

“Bancarización, eficiencia y rentabilidad, se complementan con la innovación, el compromiso y la misión de lograr un país más inclusivo, donde todos puedan desarrollarse”. Roberto Palumbo, Vicepresidente de BancoEstado analiza en esta entrevista los principales hitos del año 2011, y los desafíos que enfrentará el Banco en el mediano plazo para cumplir los objetivos que se ha propuesto.

¿Por qué es tan importante la bancarización? ¿Por qué es actualmente el concepto que orienta el Plan Estratégico de la empresa?

Hay quienes dicen que “BancoEstado está donde los otros bancos no llegan” y esa es una frase que implica muchas cosas, no solo una sucursal o un punto de atención en algún lugar alejado. La bancarización es un concepto complejo, no es una frase ni una palabra que se enseñe en las universidades o los colegios. Por lo mismo, no se puede definir simplemente como inclusión y acceso a los productos y servicios financieros: es mucho más que eso. Bancarizar es un fenómeno de movilización social, de igualdad de oportunidades, de apoyo y fomento al emprendimiento; tiene que ver con introducir a las personas a ciertos aspectos de la vida social y económica a los que antes no hubiesen podido acceder.

Sin ir más lejos, con la penetración que tienen hoy las herramientas y canales digitales en el mundo bancario, al incentivar el acceso a los productos y servicios financieros, muchas personas se integran también al mundo de las tecnologías y la comunicación digital. Con esto, llegan también una serie de mecanismos orientados a educar a las personas en el uso seguro de estos instrumentos, lo que sin duda les abre potencialmente muchos caminos y les permite estar al corriente de lo que ocurre en el escenario social y mundial.

¿Qué hitos destaca de la gestión del Banco durante el año 2011, especialmente en relación a la bancarización?

Este fue un año más que positivo. Sin duda que hoy el hecho que más de cuatro millones de personas tengan una CuentaRUT es un hito muy importante

en términos de bancarización y de la propia misión del Banco. Nuestro objetivo para el 2014 es, en lo posible, llegar a tener una población 100% bancarizada y, con la masificación de este instrumento, hay ya un avance muy importante. Es necesario precisar bien el concepto: bancarizar no es necesariamente sinónimo de endeudamiento. Se puede bancarizar con medios de pago, como la CuentaRUT, o con el ahorro, a través de instrumentos como las cuentas de ahorro, los depósitos a plazo o las inversiones.

En cuanto al crecimiento de nuestra red de atención, destaco también la apertura de la sucursal Pozo Almonte, en la Región de Tarapacá. Los pocinos ya no tendrán que viajar los cerca de 80 kilómetros que los separan de Iquique para hacer sus trámites y transacciones bancarias, ahorrándoles tiempo y dinero y apuntalando el desarrollo de la economía local a través del apoyo a los micro y pequeños empresarios de la zona. Por su parte, la reapertura de la sucursal de Chaitén, localidad que hace algunos años fue afectada por la erupción volcánica, demuestra el compromiso de la institución en términos sociales, pero también geopolíticos. Con la sucursal nuevamente en funcionamiento, contribuimos a que la zona pueda poblarse de nuevo, poniendo a disposición de los chaiteninos una serie de servicios básicos para que puedan retomar sus actividades de manera más definitiva.

El innovador modelo de atención de CajaVecina también continuó creciendo y ya son 7.130 los puntos de atención que existen en todo Chile. Este hecho nos permite ampliar como nunca antes nuestra red de atención, mejorando los indicadores de eficiencia y, a la vez, dando nuevas oportunidades de emprendimiento a los dueños de locales que administran cada punto de CajaVecina. Durante el período, este innovador sistema de atención se consolidó como un modelo de éxito, un caso de estudio no solo en Chile, sino también a nivel internacional.

¿Cómo se fomenta una cultura financiera responsable?

La inclusión bancaria se potencia cuando está acompañada de responsabilidad tanto al momento de

la venta, buscando la solución más apropiada para las necesidades y condiciones de cada cliente, como en el uso responsable de los productos por parte de los clientes. Es un asunto que excede al endeudamiento y, en ese sentido, BancoEstado ha tenido un rol histórico en la promoción de productos que, como el ahorro, buscan mejorar la calidad de vida de las personas potenciando su desarrollo. Además de la tradicional cuenta de ahorro, tenemos herramientas como los fondos mutuos que, junto con ser un instrumento de ahorro e inversión al alcance de la mayoría de nuestros clientes, acerca a las personas a conceptos financieros más complejos. Esto trae consigo un aprendizaje y una cultura financiera que a través del entendimiento y el ejercicio práctico de la inversión, abre nuevas alternativas para manejar mejor sus fondos y alcanzar sus metas.

En BancoEstado tenemos el mayor número de ahorrantes del país con casi 8 millones de cuentas de ahorro, que van desde los \$ 5.000. Mucha gente mantiene su

dinero ahí por un concepto de seguridad y fortaleza, un resguardo para el futuro. Estamos desarrollando el proyecto “Ahorra tu Sueño”, para llevar el concepto del ahorro a las escuelas y liceos de Chile y transformar a los niños y niñas en personas más responsables y mejor preparadas para enfrentar su futuro, con mejores herramientas. El ahorro es una conducta de vida que, como contrapartida al consumo y al crédito, puede ser un instrumento importante en tiempos de crisis o cesantía.

¿Qué rol cumplen los trabajadores del Banco? ¿Cómo demuestran su compromiso?

Nuestro equipo humano se caracteriza por su arraigado compromiso y tiene una vocación de servicio que va mucho más allá de la oferta financiera. Se nota muy especialmente en las regiones, donde las trabajadoras y los trabajadores del Banco sienten que son parte de Chile, que son una institución tan importante como, por





ejemplo, las Fuerzas Armadas o los ministerios. Cada miembro de BancoEstado siente que le está prestando un servicio a la comunidad que es indispensable.

Gracias a este compromiso y con la convicción de mantener el rol social del Banco en el tiempo, se ha logrado inculcar los términos de eficiencia y rentabilidad como elementos centrales para apoyar ese rol al interior de la cultura corporativa. Con esto, ha habido importantes mejoras en ese sentido, demostrando que es posible tener un banco público que se dedique a la bancarización y al fortalecimiento de su misión sin por ello perder competitividad, muy por el contrario, siendo rentables y devolviéndole al Estado lo que corresponde para que pueda implementar las políticas públicas necesarias para el desarrollo de todas las personas. Todo es compatible.

¿Cuáles son los principales desafíos para el próximo período y en el mediano plazo? ¿Qué riesgos debe enfrentar la institución para alcanzarlos?

Para el 2012 queremos continuar bancarizando al país, pero con más eficiencia. Nuestro objetivo es llegar al 2014 con 16.000 puntos de atención de Caja Vecina, prácticamente uno en cada barrio de Chile, y a 5 millones de CuentaRUT, ambas metas ya están bien encaminadas. Junto con eso, hay que continuar

impulsando la variada oferta de productos y líneas de negocio que tiene el Banco. Todo ello sin olvidarnos de la rentabilidad y eficiencia, para acercarnos así a los niveles de la banca privada. Esto constituye un permanente desafío en términos de capacitación y competitividad de nuestra gente, siempre con una fuerte orientación al cliente.

En ese sentido, debemos avanzar en materias como la ética y la transparencia; en el servicio, atención e información al consumidor. Como banco público hemos sido de los primeros en obtener el sello ProPyme, que refleja el compromiso de aportar al desarrollo y al emprendimiento de los pequeños y microempresarios.

También estamos generando una potente estructura al interior de la organización, para responder a las exigencias de la nueva normativa que trae consigo el Sernac Financiero. Son iniciativas voluntarias, que hacemos por convicción, porque es lo correcto y refleja nuestro compromiso con los consumidores. Tenemos un imperativo ético, de hacer nuestra actividad con el máximo respeto al cliente, otorgándole un tratamiento digno y adecuado. BancoEstado tiene que ser un ejemplo ético y moral, especialmente en tiempos como éstos, donde la mirada de largo plazo es determinante para la reputación y continuidad de las empresas e instituciones financieras.

Roberto Palumbo Ossa
Vicepresidente



(4.8)



Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco

2.1 Corporación BancoEstado: Potenciando la Inclusión Financiera

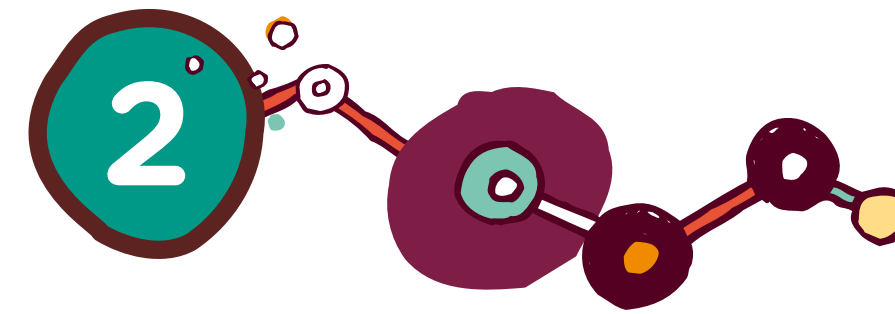
(4.8; 2.1; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6; 2.9)

Desde sus inicios, BancoEstado ha acompañado el desarrollo del país y las personas, atendiendo los diversos desafíos que se han presentado a lo largo de la historia como un importante instrumento de apoyo al crecimiento y bienestar de millones de chilenos. Desde la creación de la primera Caja de Crédito Hipotecario, bajo la tutela del Estado en 1855, hasta la modernización y crecimiento de la empresa a finales del siglo XX, el Banco ha sabido adaptarse y crecer para atender los nuevos retos que se van presentando a medida que el país también crece y se desarrolla.

Hoy BancoEstado participa activamente dentro del sistema bancario y financiero nacional, como una institución competitiva y relevante, que asume el desafío de aportar a la bancarización e inclusión financiera en Chile en forma eficiente, rentable y sostenible. Como empresa autónoma del Estado -con personalidad jurídica y patrimonio propio- ofrece servicios financieros a personas naturales, empresas de distintos tamaños e instituciones de diversa índole, realizando una gestión comercial estratégica de alto impacto social.

Durante 2011 la rentabilidad de BancoEstado alcanzó un 15,9%

Durante el año 2011, la gestión institucional continuó impulsando el desarrollo del Banco, mejorando tanto la eficiencia, como la rentabilidad. El resultado de este trabajo se tradujo en un servicio de calidad y competitivo, pero especialmente inclusivo y democratizador. Gracias a la permanente innovación al interior de la empresa, hoy miles de chilenos –incluso en los lugares más remotos– tienen acceso a servicios bancarios básicos, ya sea para su emprendimiento personal, como para el desarrollo de sus negocios.



En este ejercicio el Índice de Eficiencia llegó al 54%. El desafío es lograr un 50% para el año 2014.

La Corporación BancoEstado reúne a los servicios generales de la institución y su red de sucursales, y a sus ocho empresas filiales. En conjunto, promueven la inclusión financiera en el país, conectando al Banco y a todos sus clientes con el resto del mundo a través de su oficina en la ciudad de Nueva York, Estados Unidos, y una creciente red de servicios de atención a distancia que se robustece cada día para apoyar la gestión comercial, impulsando el impacto social de cada una de las operaciones.

En el año 2011 BancoEstado obtuvo una capitalización por US\$ 160 millones para financiar el crecimiento de la empresa.

“¿Cómo podríamos bancarizar a 4 millones de chilenos en 3 años? ¡Las sucursales estarían llenas de personas y difícilmente los podríamos atender a todos!”



BancoEstado y Filiales



Además de sus empresas filiales, BancoEstado tiene participación en otras entidades relacionadas que apoyan al giro bancario y el desarrollo financiero en Chile. En muchas de estas instituciones o empresas participan diferentes actores de la industria financiera en Chile, contribuyendo de manera conjunta al desarrollo del país y al bienestar de las personas.

El detalle sobre las Filiales de BancoEstado y sus entidades relacionadas, se encuentra disponible en la Memoria Anual de BancoEstado y en la página web: www.corporativo.bancoestado.cl a través del portal de Información corporativa.

2.2
Productos y Servicios:
Impulsando la Bancarización
en Chile

(2.2; 2.7)

Desde el primer crédito hipotecario que entregó la empresa en sus inicios, numerosos productos y servicios se han ido integrando a la oferta de BancoEstado para satisfacer las diversas necesidades que presentan sus clientes y mejorar con ello su calidad de vida. Asimismo, nuevos clientes en todas las regiones del país pasan cada día a formar parte de esta Corporación.

La diversidad, junto con una constante innovación, son motores que han impulsado el crecimiento y el desarrollo de la empresa a lo largo de toda su historia, permitiendo disponer en la actualidad de una serie de productos y servicios orientados a personas de todos los sectores sociales y a empresas e instituciones de todos los tamaños.

Cada producto financiero que compone la oferta de valor de BancoEstado, lleva asociado una serie de servicios y transacciones orientadas a sacar el mayor provecho de su uso por parte del cliente. Junto con ampliar la oferta de valor para atender a los diferentes segmentos e impulsar la bancarización en Chile, es importante innovar constantemente en los servicios y transacciones asociadas a cada producto e incrementar la red de atención de BancoEstado en el país.

Durante los últimos años, la estrategia de desarrollo y crecimiento corporativa ha estado orientada al impulso de diversos canales de atención que combinan la atención presencial, con la implementación de plataformas virtuales o de atención no presencial.

ServiEstado, como plataforma de atención presencial, ofrece 32 tipos de transacciones. Durante el año 2011, se efectuaron más de 30 millones de operaciones a través de ServiEstado.

BANCOESTADO EN CIFRAS
(2.8)

| | |
|---|-----------------|
| • Empleados BancoEstado: | 8.631 |
| • Empleados Microempresas: | 1.058 |
| • Empleados ServiEstado: | 889 |
| • Total de comunas con presencia BancoEstado: | 340 |
| • Número de comunas con presencia única de BancoEstado: | 213 |
| • Sucursales BancoEstado: | 341 |
| • Plataformas BancoEstado Microempresas: | 202 |
| • Sucursales ServiEstado: | 86 |
| • Número de transacciones en ServiEstado: | 30 Millones |
| • Número de transacciones en CajaVecina: | 62,9 Millones |
| • Ingresos Netos*: | MM\$ 640.498 |
| • Capitalización Total | |
| - Pasivos: | MM\$ 19.843.343 |
| - Patrimonio: | MM\$ 1.030.125 |
| • ATMs (cajeros automáticos): | 1.891 |

*Correspondientes a BancoEstado y Filiales.
Fuente: BancoEstado



Productos BancoEstado

| Personas | Microempresas | Pequeñas Empresas | Empresas | Instituciones Públicas | Chilenos en el Exterior |
|---------------------------------|-----------------------|--|--|------------------------|--------------------------|
| Cuenta Corriente | Cuentas | Cuentas | Financiamiento | Cuentas | Ahorro en Chile |
| Cuenta Activa | Tarjetas de Créditos | Tarjetas de Crédito | Pagos | Financiamiento | Chequera Electrónica |
| Chequera Electrónica | Créditos de Consumo | Créditos Comerciales | Administración de Fondos | Servicios de Pago | Compra Vivienda en Chile |
| CuentaRUT | Créditos Hipotecarios | Fondos de Garantía | Exportaciones | Recaudación Integral | Envío de dinero |
| Tarjeta de Crédito | Programas de Fomento | Transferencias SII | Importaciones | Leasing | Bancos Corresponsales |
| Créditos Personales | Convenios | Inversiones | Leasing | Mercado de Capitales | |
| Créditos de Estudios Superiores | Ahorro | Servicios de Pago (remuneraciones y proveedores) | Financiamiento Proyectos Inmobiliarios | | |
| Créditos Hipotecarios | Seguros | Seguros | Factoring | | |
| Ahorro | Envío de Dinero | Comercio Exterior | Asesoría Financiera | | |
| Inversiones | Créditos Comerciales | Leasing | | | |
| Seguros | | Factoring | | | |
| Pagos Electrónicos | | | | | |
| Envíos de Dinero | | | | | |

¹ Una Microempresa es una pequeña unidad económica, que desarrolla actividades de manera formal, semi-formal o informal en el comercio, la producción o los servicios y alcanza ventas anuales de hasta UF 2.400.

² Una Pequeña Empresa corresponde a una unidad económica con ventas anuales situadas entre UF 2.400 y UF 40.000.

@ El detalle de los productos que ofrece BancoEstado se encuentra en www.bancoestado.cl



Red de Atención



| REGIÓN | SUCURSALES | CAJEROS AUTOMÁTICOS | SERVIESTADO | CAJAVECINA | PLATAFORMA BEME | TOTAL |
|---|------------|---------------------|-------------|------------|-----------------|-------|
| XV. Arica y Parinacota | 3 | 23 | 2 | 177 | 2 | 207 |
| I. Tarapacá | 5 | 29 | 3 | 125 | 5 | 167 |
| II. Antofagasta | 11 | 48 | 2 | 185 | 6 | 252 |
| III. Atacama | 9 | 33 | 2 | 171 | 5 | 220 |
| IV. Coquimbo | 16 | 81 | 3 | 369 | 7 | 476 |
| V. Valparaíso | 38 | 215 | 11 | 690 | 19 | 973 |
| VI. Libertador General Bernardo O'Higgins | 21 | 86 | 3 | 555 | 12 | 677 |
| VII. Maule | 18 | 94 | 2 | 605 | 11 | 730 |
| VIII. Biobío | 39 | 177 | 10 | 724 | 27 | 977 |
| XIV. De La Araucanía | 24 | 89 | 4 | 390 | 20 | 527 |
| XIV. De Los Ríos | 10 | 56 | 1 | 132 | 8 | 207 |
| X. De Los Lagos | 23 | 91 | 5 | 258 | 12 | 389 |
| XI. Aysén | 5 | 12 | 1 | 69 | 3 | 90 |
| XII. Magallanes | 5 | 35 | 1 | 59 | 4 | 104 |
| XIII. Metropolitana | 114 | 822 | 36 | 2.621 | 61 | 3.654 |
| Total Chile | 341 | 1.891 | 86 | 7.130 | 202 | 9.650 |

2.3

Premios y Distinciones Recibidos Durante 2011

(2.10)



El detalle de los premios y distinciones recibidos durante el 2011, se encuentra en la Memoria Anual de BancoEstado y en la página web: www.corporativo.bancoestado.cl a través del portal de Información Corporativa.

2.4

Emprendiendo hacia el Futuro: Plan Estratégico 2012-2014

Para lograr una bancarización sostenible, es decir, poner a disposición de cada persona, productos y servicios financieros que le permitan desarrollarse, es indispensable contar con una gestión institucional eficiente y rentable. El crecimiento de la empresa es imprescindible para contribuir al bienestar de las personas en múltiples localidades del país en forma sostenible.

Cada año, BancoEstado avanza en la integración de sus diferentes lineamientos y procesos para combinar una oferta de productos y servicios inclusiva de los diferentes segmentos de la población, con una gestión institucional con altos índices de rentabilidad. Asimismo, mejorar la eficiencia de la organización -innovando y controlando los procesos críticos y cuidando los diferentes recursos- es un objetivo clave para que el Banco siga cumpliendo con su misión y rol social.

Millones de chilenos acceden a los diferentes productos de BancoEstado. Y un número cada vez mayor migra desde los canales de atención presenciales, hacia los virtuales, permitiendo una mayor eficiencia y control de los procesos de gestión. El cruce de las diferentes bancas y productos y una gestión de los ingresos financieros con un adecuado equilibrio entre rentabilidad y riesgo,

contribuyen a aumentar los ingresos del Banco y de todos los chilenos, potenciando el crecimiento institucional y, con ello, la bancarización de más personas a lo largo de todo el país.

Estos lineamientos estratégicos, han sido definidos en el Plan Estratégico que se ha planteado el Banco para los próximos años. En un proceso dinámico que se va nutriendo año a año con los resultados obtenidos, y ajustando según los aprendizajes de cada período, la institución avanza hacia la bancarización sostenible, eficiente y rentable. El mapa estratégico conjuga los objetivos sociales de bancarización, con los objetivos financieros de eficiencia y rentabilidad.



El detalle del Mapa Estratégico, así como la información relativa a los diversos proyectos estratégicos que se ha planteado BancoEstado, están disponibles en la Memoria Anual 2011 en el sitio web www.corporativo.bancoestado.cl



2.5

BancoEstado y sus Audiencias Clave: Creciendo de la Mano con sus Principales Socios

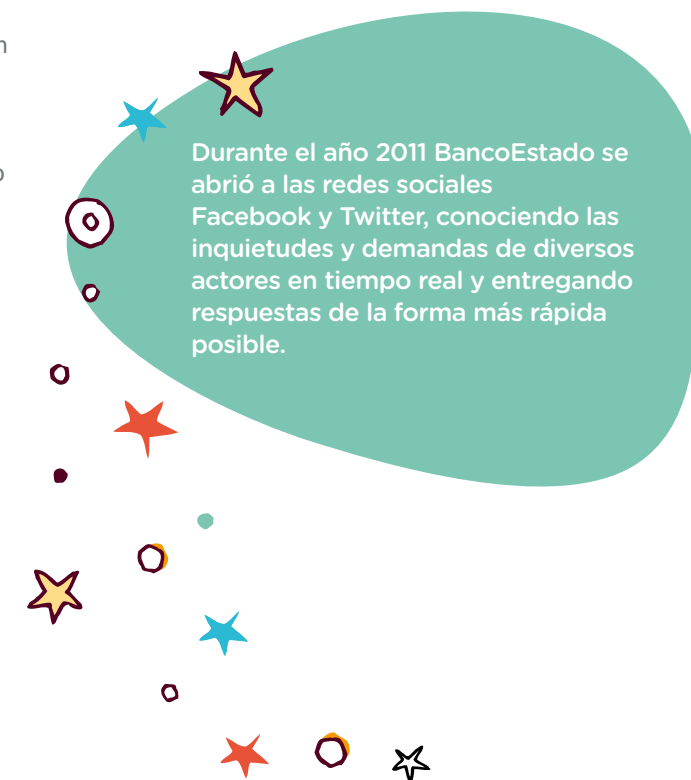
(4.13; 4.14; 4.15; 4.16)

Como empresa pública, BancoEstado debe mantener un vínculo constante de comunicación y relacionamiento con sus audiencias clave, todas las cuales son muy diversas y requieren de una atención especial. El trabajo con cada actor constituye hoy un elemento muy importante para el logro de los objetivos estratégicos que se ha planteado el Banco, así como para dar a conocer sus avances y desafíos.

Las diferentes audiencias aquí expuestas, han sido identificadas según sus grados de interés e influencia en la organización. Este trabajo permite enfocar los esfuerzos de BancoEstado para mantener una relación transparente y cercana, acorde con las necesidades y particularidades de cada actor.

Existe una multiplicidad de mecanismos y canales de comunicación que permiten a la empresa conocer las necesidades e inquietudes de las diversas organizaciones y grupos que constituyen actores relevantes. Para BancoEstado es muy importante estrechar sus lazos de cercanía y trabajo en conjunto con los diferentes actores, abriendo cada año nuevos canales de diálogo e información.

Durante el año 2011 BancoEstado se abrió a las redes sociales Facebook y Twitter, conociendo las inquietudes y demandas de diversos actores en tiempo real y entregando respuestas de la forma más rápida posible.



BancoEstado y sus Audiencias Clave

| Grupos | Caracterización | Mecanismos de Comunicación |
|--|---|--|
| Instituciones de Gobierno y Legisladores | <ul style="list-style-type: none">Ministerio de HaciendaMinisterio de Economía, Fomento y TurismoMinisterio de Vivienda y UrbanismoParlamentarios (Comisiones de Hacienda y Economía)Dirección del TrabajoServicio Nacional de Capacitación y EmpleoInstituciones de Fomento del EstadoOtros MinisteriosMunicipalidades | <ul style="list-style-type: none">Reuniones MensualesReportes de gestión periódicosMemoria AnualReporte de SostenibilidadInformes específicos de gestiónPresentación ante comisiones del CongresoReuniones ejecutivos de negocios |
| Reguladores | <ul style="list-style-type: none">Superintendencia de Bancos e Instituciones FinancierasSuperintendencia de Valores y Seguros de ChileUnidad de Análisis FinancieroServicio Nacional del ConsumidorContraloría General de la República | <ul style="list-style-type: none">Memoria AnualReporte de SostenibilidadReuniones mensualesReportes enviados a solicitud de los reguladores |
| Clientes | <ul style="list-style-type: none">Clientes grandes empresasMicroempresariosPequeños y medianos empresariosClientes institucionalesAhorrantesClientes personas | <ul style="list-style-type: none">ReunionesDesayunosCorreo electrónicoPortal Web PersonalizadoMemoria AnualReporte de SostenibilidadEncuestas de satisfacciónEjecutivos de cuentaCorreo electrónicoPortal webCorrespondenciaRedes sociales (Facebook, Twitter) |
| Trabajadores | <ul style="list-style-type: none">SindicatoTrabajadores | <ul style="list-style-type: none">Negociación colectivaReuniones periódicasRevista institucionalIntranetBancoEstado TelevisiónInformativo La Red al DíaNews Pequeña EmpresaE-MailingBlogsDelegados sindicales por áreaJornadas de Comunicación DirectaEncuentros de planificación |

| Grupos | Caracterización | Mecanismos de Comunicación |
|------------------------|--|--|
| Medios de Comunicación | <ul style="list-style-type: none">Diarios y revistasCanales de TVMedios electrónicosRadioemisorasAgencias noticiosas internacionales | <ul style="list-style-type: none">Gestión entrevistasDesayunos de prensaComunicados de prensaRevista InstitucionalMemoria AnualReporte de SostenibilidadCuenta pública |
| Filiales | <ul style="list-style-type: none">BancoEstado MicroempresasCajaVecinaServiEstadoBancoEstado Contacto 24 HorasBancoEstado Corredores de BolsaBancoEstado Corredores de SegurosBancoEstado Administradora General de FondosBancoEstado Servicios de Cobranzas | <ul style="list-style-type: none">Reuniones de directorioReportes de GestiónCorreos electrónicosPortal webMemoria AnualReporte de SostenibilidadEncuentro anual con operadores y sucursalesVisitas a los operadores de CajaVecina |
| Proveedores | <ul style="list-style-type: none">Proveedores directosProveedores locales | <ul style="list-style-type: none">Página web corporativaPolítica de abastecimientoSolicitudes de licitación y cotizaciónRegistro de proveedores en portal ChileProveedores |
| Gremios | <ul style="list-style-type: none">Asociaciones y dirigentes gremiales de la micro, pequeña y mediana empresa | <ul style="list-style-type: none">Reuniones periódicasMemoria AnualReporte de SostenibilidadInvitación a actividades BancoEstado |
| Comunidad | <ul style="list-style-type: none">ONG ´sFundacionesOrganizaciones de Consumidores | <ul style="list-style-type: none">Reuniones mensuales Pacto GlobalPágina WebMemoria AnualReporte de Sostenibilidad |
| Industria Bancaria | <ul style="list-style-type: none">Bancos de la plaza en ChileBancos públicos de la regiónBanco Central de ChileAsociación de Bancos e Instituciones financieras | <ul style="list-style-type: none">Estudios de mercadoSeminariosPasantíasComités especializadosMemoria AnualReporte de SostenibilidadReuniones periódicas |

2.6 Gobierno Corporativo

(4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 4.6; 4.7; 4.9; 4.10)

Para continuar emprendiendo e innovando al interior del Banco e ir desarrollando a la institución de acuerdo a los actuales desafíos que enfrenta la industria financiera y el mundo, la administración superior, apoyada en un conjunto de principios y normas, conduce al Banco con un estricto apego a la ética y la transparencia para lograr un destacado desempeño financiero.

Los dos más altos órganos de gobierno de BancoEstado, tal como se estipula en la Ley Orgánica que rige a la empresa, son el Consejo Directivo y el Comité Ejecutivo.

La conducción del Banco la ejerce el Consejo Directivo de la empresa, órgano colegiado que guía su política general. Mientras, las funciones de administración superior, recaen en el Comité Ejecutivo que dirige las operaciones diarias de BancoEstado.

Consejo Directivo

El Consejo Directivo está integrado por siete personas, de las cuales seis son de la confianza exclusiva del Presidente de la República y se nombran a través de un decreto supremo del Ministerio de Hacienda.

El séptimo integrante, el Director Laboral Titular, es un representante de los trabajadores, elegido en votación universal, quien cuenta, a su vez, con un suplente. Uno de los integrantes del Consejo Directivo es nombrado Presidente del Banco, y otro, Vicepresidente, por el mismo decreto supremo del Ministerio de Hacienda.

Las funciones de este órgano consisten en señalar la política general del Banco y dictar sus reglamentos. El Consejo Directivo es el encargado de asegurar que la presencia de BancoEstado contribuya a la ejecución y fortalecimiento de su misión como empresa, creando o suprimiendo sucursales tanto dentro de Chile como en el exterior. Como alto órgano de gobierno, analiza periódicamente la marcha de las operaciones y

actividades de la empresa. También aprueba el Balance y la Memoria Anual. Asimismo, decreta el sistema de remuneraciones del personal y las fija para todos los trabajadores que no negocian colectivamente, esto con la aprobación del Ministerio de Hacienda. Es el Consejo Directivo quien informa al Presidente de la República del funcionamiento y desarrollo de BancoEstado. Junto con ello, propone el destino de las utilidades al finalizar cada ejercicio.

Según estipula el Reglamento Interno del Comité de Auditoría, los miembros del Consejo Directivo de BancoEstado son personas de alta calificación técnica para el ejercicio de sus funciones, que no pueden mantener vínculos con la dirección o la administración del Banco. El actual Consejo Directivo fue designado por el Presidente de la República el 25 de mayo de 2010. Ese mismo año se reeligieron al actual Director Laboral y su suplente. Durante el 2012, se efectuarán elecciones para estos últimos cargos.

Para información detallada sobre el Gobierno Corporativo de BancoEstado, visitar www.corporativo.bancoestado.cl



Integrantes Consejo Directivo

- ★ **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 de Chile, Magister en Economía Agraria y Master of Arts de la Universidad de Chicago.

Jorge Rodríguez Grossi
Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile, Máster en Economía y Máster 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

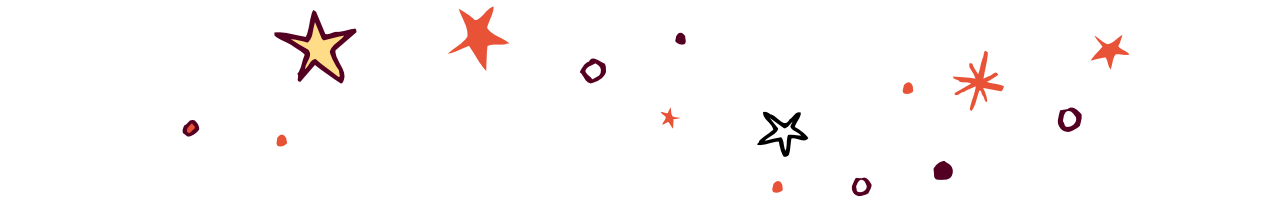
Salvador Valdés Prieto
Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y PhD en Economía por el Massachusetts Institute of Technology.
- ★ **Director Laboral Titular**
Pablo Silva Manríquez
- ★ **Director Laboral Suplente**
Ricardo Moreno Díaz
Técnico en Construcción con mención en Arquitectura de DUOC-UC.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y OBSERVACIÓN

Al ser un banco público, BancoEstado no cuenta con accionistas privados. Su propiedad es del Estado de Chile y su patrimonio, de todos los chilenos. La comunicación entre el Estado y el máximo órgano de gobierno del Banco, se realiza a través de los representantes del Ministerio de Hacienda.

Los trabajadores, en tanto, forman parte del Consejo Directivo a través del Director Laboral, elegido cada dos años en votación universal para ejercer su representación ante la máxima autoridad de la empresa. Los trabajadores de las empresas filiales no participan en la elección del Director Laboral.





Comité Ejecutivo

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.

Existen otros cargos y comités, que apoyan la labor del Consejo Directivo y del Comité Ejecutivo, conformando una estructura de alto nivel. Junto con ello, una serie de mecanismos y procedimientos han sido implementados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno, así como para garantizar una gestión clara y transparente.

Comité de Auditoría

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

Este equipo, en el que participan dos Directores independientes, 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.

El Comité de Auditoría de BancoEstado es informado 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 y al cumplimiento de la normativa a la que se encuentran sometidas.

INTEGRAN EL COMITÉ EJECUTIVO:

Presidente:
Segismundo Schulin-Zeuthen Serrano

Vicepresidente:
Roberto Palumbo Ossa

Gerente General Ejecutivo:
Pablo Piñera Echenique

Fiscal:
Andrés Medina Herrera

PARTICIPAN EN EL COMITÉ DE AUDITORÍA:

Presidente:
Juan Carlos Méndez González

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



Comité de Ética

Desde el año 2007 funciona el Comité de Ética, que depende del Comité Ejecutivo y cuya labor es asesorar al mismo órgano en la identificación, análisis, definiciones y propuestas de solución de los diversos conflictos de tipo ético que pueden presentarse en BancoEstado y en cualquiera de sus empresas filiales.

El Comité debe 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.

PARTICIPAN EN EL COMITÉ DE ÉTICA:

Presidente del Comité:
Roberto Palumbo Ossa,
Vicepresidente de BancoEstado

Integrantes del Comité:
Andrés Medina Herrera, Fiscal
Pedro Bolados Morales, Contralor
Victoria Martínez Ocamica, Gerente General de Administración

Secretario Técnico:
Álvaro del Barrio Reyna, Director de
Cumplimiento y Seguridad Operacional

Código de Ética

Esta normativa, que rige desde el año 2006, establece las directrices generales que sirven de guía a todos los trabajadores y trabajadoras de la institución y sus empresas 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. Esta normativa también 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.

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. Es bajo esta premisa, que presenta mensualmente al Comité de Auditoría todas las operaciones efectuadas con personas relacionadas, verificando y confirmando que ellas se realizan 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.



Según estipula 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 tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive.

Cualquier miembro del Comité que contraviene 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, concurren con su voto a la infracción, serán solidariamente responsables por el monto de la referida multa.

¿Cómo se Organiza la Alta Dirección en las Empresas Filiales de BancoEstado?

Tanto el Consejo Directivo como el Comité Ejecutivo de BancoEstado, están al tanto de lo que ocurre en las filiales y son responsables de su administración superior. No obstante, cada filial cuenta con su propio Directorio, integrado por ejecutivos de BancoEstado con competencia en el ámbito de desempeño de la filial. Los directores de las filiales no perciben remuneraciones ni dietas por el ejercicio de esta función.

**DIRECTORIO
SERVIESTADO**

Presidente:
Humberto Gómez Cisternas
Gerente Operaciones de Sucursales
BancoEstado

Directores:
Nelson Rodrigo Uriarte Oyarce
Subgerente Procesos Medios de Pago
BancoEstado

María Dolores Peralta Rubio
Gerente Desarrollo y Proyectos Personas
BancoEstado

**DIRECTORIO
BANCOESTADO MICROEMPRESAS**

Presidente:
Arnoldo Courard Bull
Gerente General de Créditos
BancoEstado

Directores:
Eduardo de Las Heras
Gerente Corporativo de
Riesgos
BancoEstado

Jesús Castillo Nieto
Gerente de Marketing
BancoEstado

Asesor Legal:
Jefe Grupo Fiscalía
BancoEstado

3 AÑOS MÁS TARDE



La comunicación entre las filiales y BancoEstado, se realiza a través de los Directorios de cada una de ellas. La comunicación con los trabajadores de estas empresas, en tanto, se define al interior de cada filial. Mientras BancoEstado Microempresas posee un Consejo Consultivo de Personas, ServiEstado cuenta con un Sindicato de Trabajadores.

**2.7
Probidad, Transparencia y
Lucha contra la Corrupción**

(SO2; SO3; SO4)

Incentivar una cultura de transparencia e integridad corporativa es una condición sin la cual BancoEstado no podría continuar desarrollándose como empresa, aportando al país y al bienestar de las personas. De ahí la importancia de mantenerse siempre a la vanguardia en estos temas e incorporar en forma permanente los lineamientos, directrices y políticas necesarias para mantener una conducta ética en todos los niveles de la organización. Como empresa pública con un marcado rol social, el Banco se ha comprometido frente a todos los chilenos para fomentar una cultura de desempeño intachable de manera transversal a toda la organización. Para ello desarrolla distintas iniciativas durante el año.

Comité de Calidad y Transparencia

En el mes de agosto de 2011, sesionó por primera vez el Comité Estratégico de Calidad y Transparencia, cuya misión es velar por la entrega de información fiable y clara a todos los chilenos. Este Comité se instauró luego que, en julio del mismo año, se aprobara al interior del Banco la Política de Calidad y Transparencia, en concordancia con lo establecido por la SBIF. La iniciativa concuerda con las tendencias del sector financiero que buscan entregar oportunamente información confiable y transparente a los clientes y la ciudadanía en relación a los productos y servicios que ofrecen las entidades bancarias.

**PARTICIPAN EN EL COMITÉ DE CALIDAD
Y TRANSPARENCIA**

Pablo Piñera Echenique
Gerente General Ejecutivo

Arnoldo Courard Bull
Gerente General de Créditos

Victoria Martínez Ocamica
Gerente General de Administración

Fernando León Sade
Gerente de División Operaciones y Sistemas

Emiliano Figueroa Sandoval
Gerente de División Empresas e Instituciones

Juan José Ruiz González
Gerente de División Personas y Sucursales

Jesús Castillo Nieto
Secretario Ejecutivo: Gerente de Marketing

El Comité sesiona mensualmente.

Este organismo debe velar por la aplicación y mantención de dicha política, así como de una estrategia consistente con los lineamientos comerciales de la institución.

Asimismo, el Comité de Calidad y Transparencia debe proponer al Comité Ejecutivo la estrategia y criterios de administración de la política para la organización, así como los criterios para establecer indicadores y estándares de medición, informando oportunamente a la administración superior del Banco sobre los resultados obtenidos por las unidades organizacionales de la Corporación.



Modelo de Prevención de Delitos

BancoEstado y sus filiales solo realizan y participan en negocios con estricto apego a la legalidad vigente. La Dirección de Cumplimiento y Seguridad Operacional es la responsable de diseñar, implementar y mantener el Modelo de Prevención de Delitos a nivel corporativo acorde a lo que establece la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (Ley 20.393).

La implementación de este modelo no solo protege a BancoEstado y sus filiales en su calidad de personas jurídicas, sino también a sus autoridades y trabajadores.

Durante el año 2010 se efectuó un análisis de todas las áreas del Banco y filiales que podrían presentar riesgos desde el punto de vista de los delitos que sanciona esta ley, estableciendo un mapa que contiene los escenarios de riesgo existentes de acuerdo a los negocios financieros que realiza la Corporación. Adicionalmente, se ha reforzado el sistema de monitoreo de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

En el año 2011 se continuó avanzando en el modelo, destacando los siguientes hitos:

- Nombramiento de un Encargado de Prevención de Delitos para el Banco y también para cada filial.
- Habilitación de un canal de denuncias orientado a los trabajadores, proveedores, clientes y terceros.
- Definición de mapas y matrices de riesgo que identifican las actividades de control existentes y faltantes, y definen los planes de acción correspondientes para las áreas que presentan un riesgo mayor.
- Planes de acción en curso y un sistema de monitoreo basado en las mejores prácticas de la industria.

2.553 trabajadores y 397 jefaturas asistieron a capacitaciones presenciales o hicieron el curso e-learning para prevenir hechos de corrupción, incluyendo lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

BancoEstado cuenta con 28 unidades de negocio, todas las cuales se analizaron durante el año 2011 en materia de riesgos relacionados con la corrupción, incluyendo prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Para promover un desarrollo constante de la transparencia y la probidad al interior de la organización, tanto los directivos como los trabajadores de los distintos estamentos participan en constantes jornadas de capacitación en relación a estos temas.

Aproxima ente el 30% de los trabajadores de BancoEstado asistió a capacitaciones sobre temas relacionados con la prevención de la corrupción al interior de la organización.



3

Emprender y Desarrollar
a Nuestros Trabajadores

Equipo Oficina Principal
Región Metropolitana





Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores

(DMA LABORAL Y DERECHOS HUMANOS)

BancoEstado, cuyo enfoque está puesto en el desarrollo de sus trabajadores y trabajadoras, promueve actividades de crecimiento, tanto profesional como personal, beneficiándolos para que adquieran una mejor calidad de vida.

Asimismo, no discrimina en razón de cualquier condición individual, es más, es inclusivo al incorporar cada día más trabajadores y trabajadoras privilegiando sus conocimientos y desempeño. En el futuro el Banco quiere continuar con su gestión y preocupación por el perfeccionamiento de sus trabajadores y trabajadoras, para que cada uno de ellos pueda emprender y desarrollarse, destacando que la equidad y transparencia en toda acción, por más mínima que ésta sea, es lo más importante para la institución.

3.1 Un Equipo Humano Diverso y Comprometido

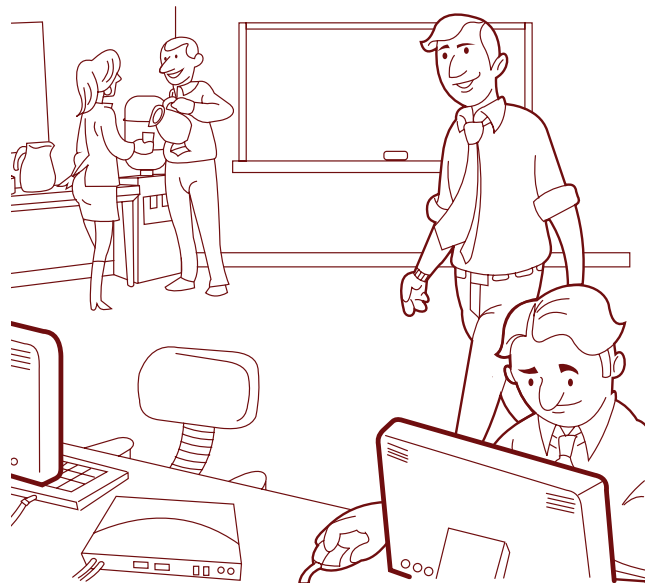
(LA1; LA13)

El equipo de BancoEstado y sus filiales Microempresas y ServiEstado, se caracteriza por su diversidad y compromiso. Durante el año 2011, un total de 10.578 personas aportó con su trabajo al desarrollo de la empresa y el de sus clientes, recibiendo el respaldo de un equipo y una institución que, a su vez, atiende en forma permanente su bienestar y desarrollo.

Del total de trabajadores y trabajadoras de las tres empresas, un 48% corresponde a mujeres y un 52% a hombres. En BancoEstado Corporativo un 36% corresponde a mujeres y un 46% corresponde a la data de hombres.

En BancoEstado Microempresas en tanto, el 6% corresponde a mujeres y un 4% a hombres, mientras que en ServiEstado el 2% está representado por los hombres y el 6% por mujeres.

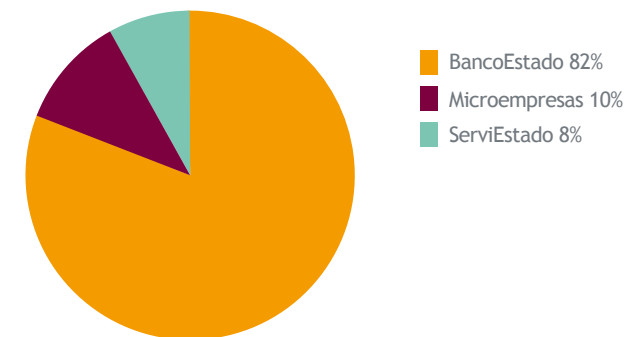
CURSO
“DESARROLLO DE COMPETENCIAS”



La preocupación integral por sus trabajadores y trabajadoras representa un compromiso estratégico: ellos posibilitan el crecimiento de la empresa, avanzando cada año en los objetivos que se ha propuesto para el mediano y largo plazo. Potenciar sus habilidades, reconocer sus logros y respetar sus diferencias y características individuales para que cada persona pueda emprender y desarrollarse en su paso por la institución, es un valor que ha distinguido al Banco a lo largo de su historia.

Un equipo humano de esta envergadura, se compone de muchas mujeres y hombres de distintas edades, que realizan una multiplicidad de funciones. Atender sus diversas necesidades es un aspecto fundamental para asegurar el desarrollo de las personas y el cumplimiento de las metas institucionales.

Personas Según Empresa 2011



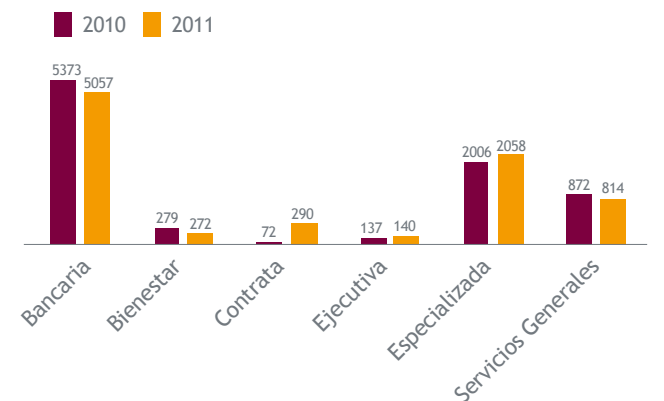
Fuente: BancoEstado y filiales

Al 31 de diciembre de 2011, un total de 8.631 personas componían la planilla de BancoEstado. El número total de trabajadores y trabajadoras corresponde a 108 personas menos que en el período anterior.

El 100% de la dotación cuenta con un contrato a tiempo completo y el 96% cuenta con un contrato indefinido.

En cuanto a las filiales, BancoEstado Microempresas contaba hacia fines de 2011 con 1.058 trabajadores y trabajadoras, 13 personas menos que el año anterior. El 100% cumple una jornada de tiempo completo y el 99% mantiene un contrato de carácter indefinido.

Trabajadores BancoEstado por Estamentos



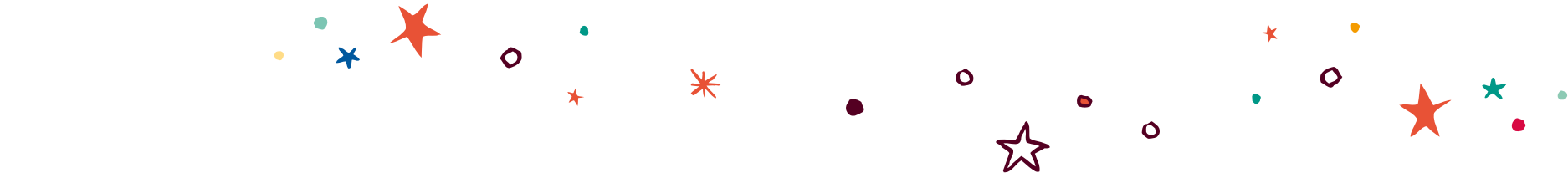
Fuente: Gerencia General de Administración BancoEstado.

La mayor parte de la dotación de la filial la componen los ejecutivos y asistentes comerciales, con 705 personas.

ServiEstado, por su parte, contaba a la fecha con 889 trabajadores y trabajadoras, todos con contrato indefinido y jornada a tiempo completo. La mayor parte de la dotación corresponde a supervisores y asistentes de servicio, que en total suman 681 personas. Una parte importante de la dotación se desempeña como vigilantes. De ellos, 138 son hombres y 13 son mujeres.

De las 10.578 personas que se desempeñaban en BancoEstado y las filiales Microempresas y ServiEstado a diciembre de 2011, 5.040 son mujeres y 5.538 son hombres, lo que representa un 48% y un 52% del total de la dotación, respectivamente. Mientras en BancoEstado el porcentaje de hombres es mayor, en las filiales son las mujeres quienes representan la mayor parte de la fuerza laboral.

Durante los últimos años, y especialmente tras el recambio de personal que traen consigo los planes



de egreso, se han ido integrando nuevas personas a la dotación de BancoEstado, aumentando con ello el porcentaje de mujeres que actualmente se desempeñan en la empresa.

La distirbución por género en las diferentes empresas filiales, desglosada según los diferentes estamentos en cada una de ellas, señala que en BancoEstado, el estamento con mayor representación de mujeres lo obtiene la planta Bancaria con un 30% del total, mientras que los hombres están representados en un 28%.

En el caso de Bienestar, el 2% corresponde a hombres y el 1% corresponde a mujeres. El grupo Contrata en tanto, cuenta con 1% de hombres y un 2% que corresponde a mujeres. La planta Especializada en tanto, cuenta con un 14% de hombres y un 9% de mujeres, mientras que en la planta Ejecutiva y Servicios Generales, solo hay hombres con 1% y 9% respectivamente.

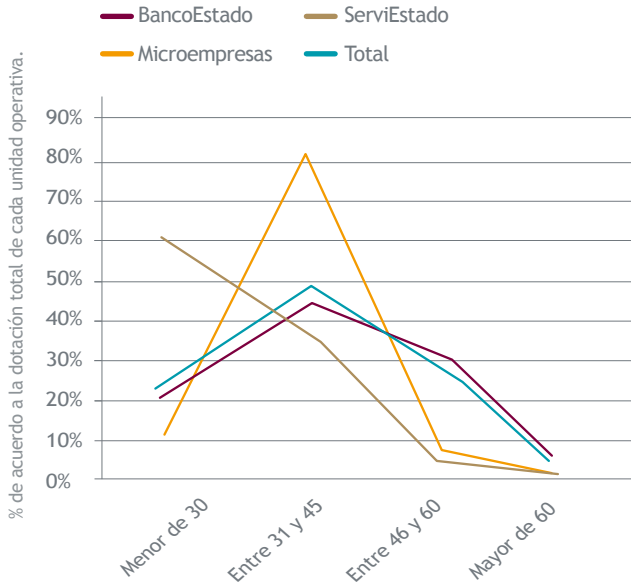
En BancoEstado Microempresas en tanto, la relación hombre/mujer está dada por un 40% de hombres y un 60% de mujeres, encontrando mayor cantidad de mujeres que hombres en Asistencia Comercial (23%), Ejecutivos comerciales (22%) y Administrativos (11%). En Gerencias y Jefaturas existe mayor proporción de hombres con un 3% y 4% respectivamente.

Por otro lado, en ServiEstado, la representación femenina es mucho más evidente. Un 71% de los trabajadores corresponde a mujeres y solo un 29% corresponde a hombres. Solo en el estamento correspondiente a Vigilantes Privados, existe mayor proporción de hombres con un 16% frente al 1% que hay de mujeres.

En Asistentes de Servicio existe un 52% de mujeres y un 7% de hombres, mientras que en Supervisores el 14% corresponde a mujeres y solo el 3% a hombres. En Administración Central, ambos poseen igual proporción en la planta con un 3% del total de trabajadores y trabajadoras.

El equipo de BancoEstado se compone de personas de diferentes edades, donde cada trabajador o trabajadora aporta con su ímpetu y experiencia al logro de los objetivos de la Corporación. El 47% de la dotación tiene entre 31 y 45 años de edad, mientras que el resto de las personas se encuentra en otros rangos etarios.

Distribución de los Trabajadores por Edades



Fuente: BancoEstado y Filiales.

BancoEstado no hace distinción entre sus trabajadores en relación a la pertenencia a etnias u otros grupos minoritarios. La empresa promueve la igualdad de oportunidades para todas las personas. Consecuentemente, en sus procesos de selección no discrimina negativa ni positivamente, por motivos de género, edad u otros criterios ajenos a las capacidades de las personas. El proceso, a nivel transversal, garantiza la contratación por méritos propios de los postulantes. De esta manera, el foco de la meritocracia y la probidad se ha instalado como una prioridad en la empresa.

Trabajadores BancoEstado, BancoEstado Microempresas y ServiEstado por Región

| Región | BancoEstado | Microempresas | ServiEstado |
|------------------------------|-------------|---------------|-------------|
| Región de Arica y Parinacota | 58 | 31 | 21 |
| Región de Tarapacá | 96 | | 26 |
| Región de Antofagasta | 175 | 20 | 16 |
| Región de Atacama | 109 | 22 | 16 |
| Región de Coquimbo | 257 | 34 | 27 |
| Región de Valparaíso | 673 | 82 | 97 |
| Región Metropolitana | 5.056 | 488 | 430 |
| Región del Lib. B O´Higgins | 297 | 42 | 30 |
| Región del Maule | 298 | 50 | 20 |
| Región del Biobío | 637 | 104 | 90 |
| Región de la Araucanía | 350 | 76 | 44 |
| Región de los Ríos | 122 | 27 | 8 |
| Región de los Lagos | 365 | 56 | 45 |
| Región de Aysén | 58 | 26 | 9 |
| Región de Magallanes | 80 | | 10 |
| Totales | 8.631 | 1.058 | 889 |
| Total | 10.578 | | |

Fuente: BancoEstado y Filiales.

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO Y LOS MÁXIMOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE BANCOESTADO Y SUS EMPRESAS FILIALES

En el Consejo Directivo de BancoEstado, todos sus integrantes son hombres y tienen más de 50 años de edad.

Si se consideran todos los órganos directivos de BancoEstado como de las filiales Microempresas y ServiEstado, se observa que un 93% de los Directores son hombres y un 7%, mujeres.

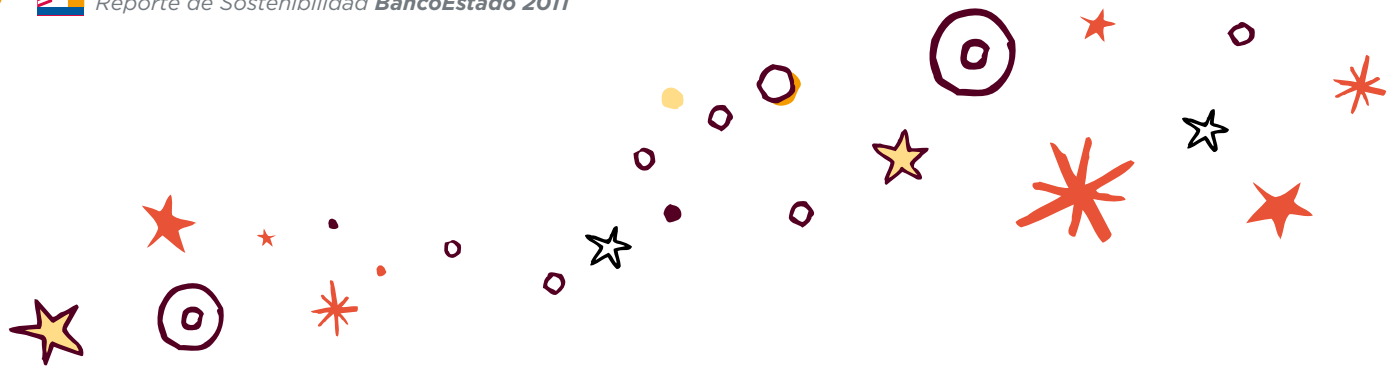
En relación a la edad de los representantes en los altos órganos directivos, un 87% tiene más de 50 años de edad, mientras que el 13% tiene entre 30 y 50 años.

3.2 Promoviendo una Cultura de Respeto y Reconocimiento

(EC5; LA14)

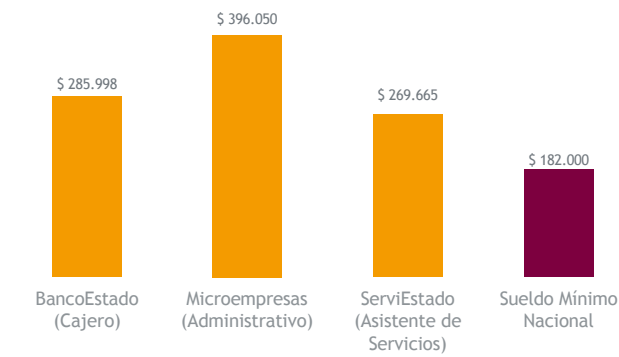
Los trabajadores y trabajadoras de BancoEstado se esfuerzan cada día para alcanzar las metas y objetivos estratégicos que se ha planteado la organización, y así avanzar hacia el cumplimiento de la misión institucional y la construcción de un país más inclusivo. Una retribución adecuada, orientada hacia el desarrollo personal y profesional de cada persona al interior del Banco, es una parte muy importante de la gestión y una inquietud constante de quienes se desempeñan en la organización.

Toda remuneración que entrega el Banco está por sobre el sueldo mínimo nacional establecido por ley. Los cargos y montos de los sueldos mínimos a nivel institucional varían según la empresa de la cual se trate y de los cargos para los cuales dicha retribución está contemplada.



El sueldo mínimo más alto corresponde a la filial Microempresas y es otorgado al cargo de Administrativo. Durante el 2011, no hubo personal que recibiera esta retribución.

Retribución Mínima Empresas BancoEstado



Fuente: BancoEstado y filiales.

El sueldo mínimo en BancoEstado está asignado a los cajeros que recién se incorporan a la organización y fueron 46 las personas que recibieron esta asignación durante el año 2011. La filial ServiEstado tiene el sueldo mínimo más bajo, asignado a los Asistentes de Servicio y, durante el ejercicio, ingresaron 171 personas a este cargo, de los cuales se mantuvieron activos 156 al 31 de diciembre de 2011.

Las diferencias que se producen en las rentas de las personas obedecen a diversas variables, ninguna de las cuales corresponde al género del trabajador o trabajadora.

En general, el salario base de las mujeres en la corporación BancoEstado difiere en 16% del salario de los hombres, en relación a todos los cargos. Es decir, por cada peso que ganan los hombres, en BancoEstado las mujeres ganan 0,84 pesos. Esta diferencia obedece a distintas variables como la función, la antigüedad, los estudios o el cargo que tiene cada persona, pero la variable de género no es considerada a la hora de determinar un salario.

Lo mismo ocurre en la filial Microempresas y en ServiEstado, donde las diferencias también obedecen a otras variables, independiente del género.

BancoEstado cuenta con un sistema de remuneraciones, denominado “Sistema de Renta al Cargo”. Esto significa que

el sueldo de los trabajadores que se incorporan a cualquiera de las plantas, será el que les corresponda conforme a las escalas definidas y detalladas en Anexo I del Contrato Colectivo 2011.

En BancoEstado, el cargo donde se observa la mayor brecha corresponde a la de Servicios Generales, donde el salario base de las mujeres es un 79% de los hombres. Lo sigue la de los ejecutivos, donde el salario base de las mujeres representa un 88% del de los hombres. En todo el resto, o los salarios son equivalentes o el de las mujeres es superior, destacando el de la planta especializada, donde el salario base de las mujeres supera en un 20% al de los hombres.

En las filiales Microempresas y ServiEstado, los salarios en todas las planas son equivalentes.

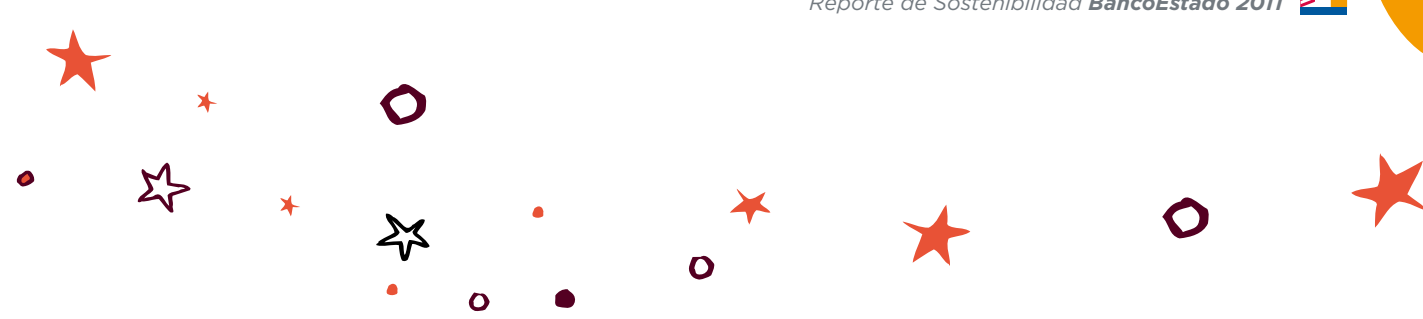
3.3 Movimientos de Personal y Plan Voluntario de Egresos

(LA2; LA15; EC3)

Como en toda organización, algunas personas que desempeñaban determinadas funciones, dejaron de trabajar en la institución durante 2011. Ya sea porque comienza una nueva etapa de sus vidas, o porque encontraron otras oportunidades de desarrollo en otros lugares, 1.247 personas dejaron de trabajar en el Banco y sus filiales.

Durante 2011, en BancoEstado fueron desvinculadas 946 personas —623 hombres y 323 mujeres— cifra que corresponde al 10,96% del total de la planilla. El aumento del número total de desvinculaciones en el período se debe a que 464 personas se acogieron al Plan Voluntario de Egreso. Descontando ese grupo, las desvinculaciones disminuyeron en un 6% en el Banco. La principal causa de egreso es la renuncia voluntaria por parte de los trabajadores. Al último Plan Voluntario de Egresos, registrado en el año 2009, se acogieron 398 personas. A su vez, 839 personas fueron contratadas.

La rotación promedio en BancoEstado durante los últimos tres períodos fue de un 8,6%, considerando que en dos de los tres períodos considerados hubo Plan Voluntario de Egresos.

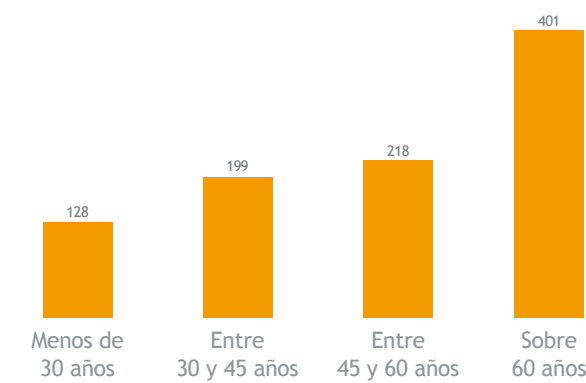


En la filial BancoEstado Microempresas, 56 personas -35 hombres y 21 mujeres- dejaron de trabajar durante 2011, cifra que corresponde a un 5,3% del total de la dotación. El mayor número de desvinculaciones en la filial se da en los tramos etarios menores de 30 años y entre 30 y 45 años, a diferencia de lo que ocurre en BancoEstado.

En la filial ServiEstado, 245 personas dejaron de trabajar en el año 2011. De ellas, 101 eran hombres y 144 mujeres. La cifra corresponde a un 27,5% del total de la dotación de la filial. Al igual que en la filial Microempresas, los rangos etarios donde ocurre el mayor número de las desvinculaciones son los menores de 30 años y entre los 30 y los 45 años de edad.

Existen también otras razones que explican la desvinculación de las personas con la empresa, especialmente en el caso de las trabajadoras. Si bien existen al interior del Banco y sus filiales iniciativas que promueven la conciliación de la vida laboral con la familiar, como el retorno progresivo, algunas de las mujeres que en 2011 tuvieron permiso por maternidad, no continuaron ejerciendo sus funciones en el Banco una vez que este permiso finalizó. En promedio para las tres empresas, un 71% de las trabajadoras que tomaron el permiso de maternidad retornaron luego a sus labores.

Desvinculaciones BancoEstado 2011 por Edad



Fuente: Gerencia General de Administración BancoEstado.

PLAN VOLUNTARIO DE EGRESOS 2011

El Plan Voluntario de Egresos correspondiente al 2011 fue el resultado de la Negociación Colectiva del mismo período. En esa instancia, se acordaron una serie de incentivos y beneficios para que muchos trabajadores y trabajadoras que bordean o han superado la edad para jubilar, puedan hacerlo sin mermar su calidad de vida.

El Plan de Egresos implica que el Banco paga una indemnización por años de servicio y fracción superior a seis meses considerando la edad cumplida al 1 de mayo del 2011.

Para las trabajadoras con edades entre 55 y hasta 60 años, el incremento fue de un 25%. Mientras, para los trabajadores con edades entre 61 y 64 años, el aumento ascendió a un 20%. Para los varones con edades entre 58 y hasta 60 años, el incremento fue de un 25%.

Adicionalmente, se mantienen los planes de salud, un seguro de vida, un bono de escolaridad por los hijos que aún cursen estudios y las rebajas de comisión por créditos contraídos.



OTROS BENEFICIOS DE APOYO
A LOS TRABAJADORES Y
TRABAJADORAS QUE JUBILAN

- **Programa de Ahorro para el Retiro:** Bajo la modalidad de un autoseguro las personas que reúnan los requisitos y condiciones que se especifican, puedan obtener una remuneración mensual por cada 36 meses de aportes continuos que realicen para este propósito.
- **Ahorro Previsional Voluntario Grupal (APVG):** La empresa y los trabajadores aportarán mensualmente el 0,5% de la remuneración imponible (sueldo base más gratificación con tope UF 90), respectivamente. En forma adicional, el Banco efectuará por una sola vez, un depósito equivalente a seis aportes del 0,5% indicado, para cada uno de los trabajadores que se hayan inscrito en el plan de ahorro hasta el día 30 de mayo de 2011.

3.4
Promoviendo una Cultura de
Diálogo y Respeto

(LA4; HR5; LA5)

Para apoyar el emprendimiento y el desarrollo de las personas, es necesario que todos puedan expresar sus opiniones libremente y organizarse para dialogar y contribuir al bienestar del equipo. BancoEstado cuenta con una larga historia de promoción de las buenas relaciones sindicales, y apoya que el conjunto de sus trabajadores y trabajadoras se afilien al Sindicato.

La organización sindical en la Corporación BancoEstado se da de manera independiente entre BancoEstado y sus filiales, es decir, cada filial cuenta con su propia organización de acuerdo a su cultura y necesidades. El porcentaje total de trabajadores sindicalizados, considerando el total de empleados de BancoEstado y ServiEstado, es de 85%. Hasta la fecha en BancoEstado Microempresas no se ha formado un sindicato.

El Sindicato de BancoEstado está conformado por once miembros, elegidos por dos años, con posibilidad de reelección. Los actuales dirigentes poseen un amplio conocimiento y experiencia gremial, tanto a nivel nacional como internacional. Ellos ocupan, asimismo, los cargos de Consejeros en la Isapre Fundación y en Bienestar. Además, conocen los proyectos de la empresa para evaluar el futuro y estabilidad laboral de las personas.



| | |
|---------------------------|--|
| BancoEstado | Cuenta con el sindicato más grande del país. Con 11 dirigentes y un 98% de afiliación por parte de los trabajadores en el año 2011. Reúne a 8.424 socios, quienes se encuentran cubiertos por el actual convenio colectivo, que entró en vigencia en abril del 2011 hasta el año 2013. Durante el año 2011, el 84% de los trabajadores que ingresaron a la empresa se afilió al Sindicato. |
| BancoEstado Microempresas | No cuenta con un sindicato de trabajadores. Sin embargo, existen diversas instancias de participación que impactan las distintas áreas de la filial. Ejemplo de ello es el Comité Consultivo de Personas que, de manera representativa, integra un grupo de 43 colaboradores a lo largo de todo Chile quienes asesoran y retroalimentan la gestión de la Gerencia de Felicidad. |
| ServiEstado | Cuenta con su propio sindicato, conformado por tres dirigentes a nivel nacional. Agrupa a 605 miembros que corresponden al 68% del total de trabajadores de la filial. |

NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2011

Durante los primeros meses del año se realizó una nueva Negociación Colectiva entre la administración y los trabajadores y trabajadoras del Banco, organizados a través de su sindicato. La actividad fue un ejemplo de diálogo constructivo entre los dirigentes y representantes y logró importantes acuerdos y beneficios que regirán por un período de 26 meses a contar de su fecha de suscripción.

Entre los acuerdos, se observan mejoras en términos de sueldos, asignaciones, beneficios, bienestar e incentivos, entre otros. Destaca un incremento del 2% a las rentas inferiores a \$ 800.000, un incremento de los bonos de Navidad, escolaridad y Fiestas Patrias, la mantención del bono corporativo y la constitución de un solo fondo para el bono de desempeño. El fondo anual de capacitación aumentó a 650 millones.

En BancoEstado Microempresas existen beneficios transversales a la compañía que ayudan a mejorar la calidad de vida y desarrollar mejor a los trabajadores y trabajadoras del Banco. ServiEstado, cuenta con un sindicato que, entre otros, incorpora algunos de los beneficios entregados por BancoEstado Corporativo.

Entre los beneficios encontramos:

| | | |
|-------------|-----------------------|-----------------------------|
| Salud | Educacionales | Deportivos |
| Recreativos | Servicio de Bienestar | Negociación Colectiva (LA9) |

★ Para mayor detalle de los beneficios que entrega BancoEstado a sus trabajadores revisar los anexos de este informe.

3.5
Beneficios para Mejorar la Calidad
de Vida e Impulsar el Desarrollo de
las Personas

(LA3; LA9)

BancoEstado cuenta con una amplia gama de beneficios para todos sus trabajadores y trabajadoras. Gracias al trabajo conjunto entre el Sindicato y la Administración del Banco se obtiene una gran cantidad de beneficios que superan al resto de la industria bancaria.

3.6
Capacitación y Desarrollo de
Competencias

(LA10; LA11)

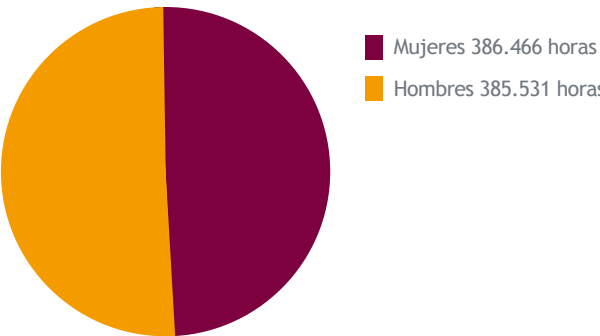
Junto con mejorar la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras a través de múltiples beneficios, uno de los pilares para impulsar el desarrollo profesional en BancoEstado es la capacitación permanente y el desarrollo de las competencias. Cada año, la administración y los representantes sindicales promueven la capacitación de todo el personal, factor estratégico y característico de la gestión de la empresa.

Durante el año 2011, los trabajadores de BancoEstado y las filiales Microempresas y ServiEstado acumularon, en conjunto, 771.997 horas de capacitación en diversos ámbitos.

Porcentualmente, éstas se reparten en forma equitativa entre hombres y mujeres. Mientras los primeros acumulan un total de 385.531 horas, las segundas cursaron 386.466 horas de formación y capacitación durante el período.

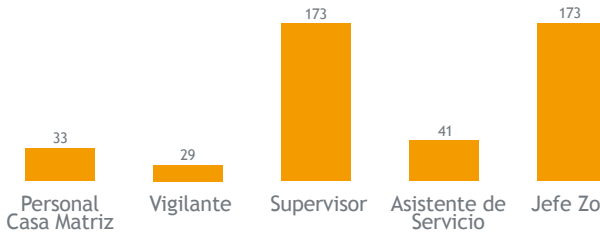
En cada cargo y función al interior de la empresa hay competencias que desarrollar o perfeccionar para lograr una gestión integral orientada a la eficiencia. El promedio de horas de formación según los distintos estamentos para cada una de las operaciones contempladas en este Reporte se muestra en los siguientes gráficos:

Horas de Capacitación por Género en BancoEstado



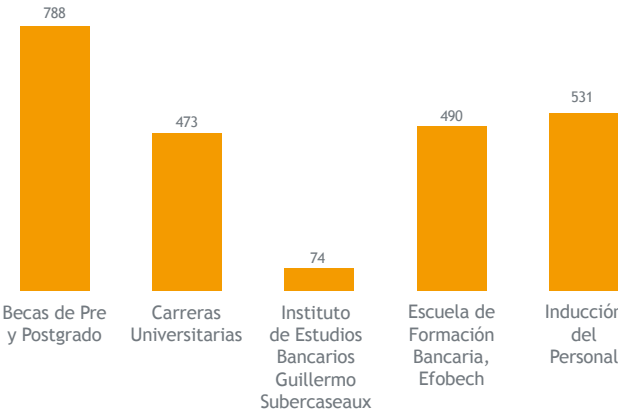
Fuente: Gerencia General de Administración BancoEstado.

Horas de Formación Promedio ServiEstado



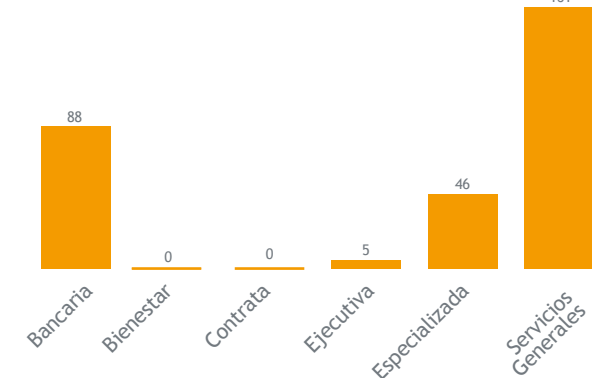
Fuente: Área Gestión de Personas ServiEstado.

Trabajadores que Accedieron a Programas de Gestión de Habilidades y Formación Continua en 2011



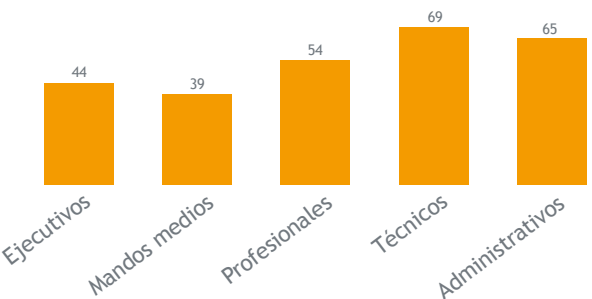
Fuente: BancoEstado y filiales.

Horas de Formación Promedio BancoEstado



Fuente: Gerencia General de Administración BancoEstado.

Horas de Formación Promedio Microempresas



Fuente: Gerencia de Felicidad BancoEstado Microempresas.



Tanto en BancoEstado como en las filiales ServiEstado y BancoEstado Microempresas, se promueve la capacitación en forma constante. Esto incluye programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de cada persona y les ayude a cursar carreras universitarias, estudios de postgrado o cursos de formación bancaria. Existen cursos de formación internos como las inducciones del personal, la Escuela de Formación Bancaria, Efobech, y programas de financiamiento para formación o educación externa.

| | |
|--|--|
| Becas, Diplomas y Magíster | A través de la negociación colectiva, el Banco financia hasta un 60% de los estudios del trabajador y entrega facilidades de ahorro. |
| Carreras Universitarias | Por medio de la negociación colectiva el Banco financia los estudios del trabajador hasta un 60%. |
| Estudios en Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux | Orientado a la realización de diversos programas de formación en carreras técnicas, profesionales y de capacitación (estudios nivel superior). |
| Escuela de Formación Bancaria, Efobech | Escuela de formalización y nivelación interna que contribuye al desarrollo de carreras. |
| Inducción del personal | Facilita el proceso de inserción al Banco, otorgando una visión general de la institución y en particular de los procesos críticos para la atención de clientes en sucursales. |

(EC4)
Durante el año 2011, BancoEstado recibió MM\$ 1.385 de financiamiento por parte del gobierno para los fondos tributarios de capacitación (SENCE). En tanto, BancoEstado Microempresas recibió MM\$ 150 bajo el mismo concepto de gastos de actividades de capacitación y/o aportes a los Organismos Técnicos Intermedios para Capacitación (OTIC) efectuados durante el año 2011 y deducibles del impuesto a la Renta de Primera Categoría de acuerdo a lo establecido en los Artículos 36 y 39 de la Ley N°19.518 de 1997, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

3.7 Evaluación de Desempeño para la Mejora Continua del Trabajo y el Desarrollo de las Personas

(LA12)

Gran parte de los trabajadores participan en procesos periódicos de evaluación de desempeño, iniciativa para la mejora continua de sus labores y para potenciar su desarrollo al interior de la empresa.

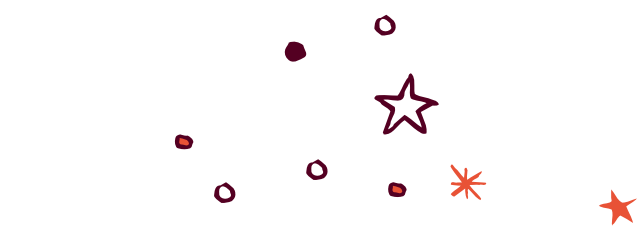
Los trabajadores de BancoEstado son evaluados en nueve competencias: tres genéricas, son iguales para todos los cargos de la organización; tres competencias de ámbito, propias del área de desempeño; y tres competencias de nivel, relacionadas con el peso relativo del cargo en la organización.

En los cargos ejecutivos, la evaluación comprende cinco competencias asociadas a 19 prácticas.

Esta evaluación, tiene un alcance corporativo, e incluye las etapas paralelas de autoevaluación, evaluación de la jefatura y Reportes directos, devolución de información y plan de acción para el cierre de brechas.

En BancoEstado Corporativo, la mayoría de los trabajadores han participado en evaluaciones de desempeño en el año 2011. En el caso de la planta Bancaria, el 99% de los trabajadores ha sido evaluado y en relación a la Especializada, el 95% de los trabajadores intervino en este proceso, y en tanto Servicios Generales, el 98% de los trabajadores en promedio obtuvo su evaluación de desempeño.

Por otro lado, las planas que bajan algunos puntos el alcance de las evaluaciones de desempeño, pero siguen siendo igualmente altas son: Bienestar con un 87% de trabajadoras que pasaron por evaluación de desempeño y un 96% de trabajadores; y la plana Ejecutiva donde un 95% de las mujeres y un 75% de los hombres obtuvo su evaluación de desempeño durante el período.



Las filiales también cuentan con una evaluación de desempeño para sus trabajadores. En el caso de ServiEstado se realizan considerando dos criterios: gestión operacional y trabajo en equipo. Para los supervisores, la variable de trabajo en equipo es intercambiada por la de gestión de personas, mientras que en los cargos de jefaturas de apoyo, la misma variable es intercambiada por gestión de Recursos Humanos.

En ServiEstado, el 82% de los trabajadores fueron evaluados por su desempeño del año 2011. Del total, el 60% corresponde a mujeres que fueron evaluadas, siendo las personas de Asistente de Servicios, quienes en un 44% recibieron feedback de su desempeño, mientras que solo un 7% de los hombres Asistentes de Servicios participaron en este proceso. En el caso de los Supervisores, las mujeres han sido evaluadas en un 13% y los hombres en un 5%.

En el caso de los Vigilantes Privados, los hombres cuentan con un 10% de evaluaciones realizadas, versus el 1% de las mujeres en este cargo que han pasado por este proceso.

En el caso de los cargos: Funciones Especializadas de Apoyo, Funciones Administrativo de Apoyo y Jefatura de Apoyo, en total han sido evaluadas 26 personas.

En BancoEstado Microempresas, bajo el proceso “Conversando tu Desempeño”, la evaluación busca ser una instancia de diálogo entre jefe y colaborador para revisar desempeños, establecer compromisos y planes de acción para el desarrollo. A enero de 2012, el 23% del total de la dotación de la filial pasó por el proceso de evaluación de desempeño en 2011.

Los Gerentes, Subgerentes, Subjefes regionales, Jefes de división y Cobradores al cierre de este Reporte no han presentado aún sus Conversaciones de Desempeño. Sin embargo, un 73% de los Jefes de área, un 96% de los Especialistas, un 84% de la planta Rol General, 6% de los asesores comerciales, al igual que el 6% de los ejecutivos Comerciales, un 5% de los Asistentes Comerciales y el 15% de los Asistentes Comerciales Regionales ya han participado en la Evaluación de Desempeño correspondiente al año 2011.

Desarrollando Competencias

En cada cargo y función al interior de la empresa hay competencias que desarrollar o perfeccionar para lograr una gestión integral orientada a la eficiencia y al trabajo bien hecho. El promedio de horas de formación según los distintos estamentos para cada una de las operaciones contempladas corresponde en ServiEstado a 33 horas de formación en promedio realizadas a Personal de la Casa Matriz, 29 horas en promedio a Vigilantes, 173 horas promedio a Supervisores, 41 horas en promedio a Asistentes de Servicio y 173 horas promedio a los Jefes Zonales para su formación.

En el caso de BancoEstado Microempresas, los Ejecutivos durante el 2011 acumularon en conjunto un promedio de 44 horas de formación, mientras que los Mandos medios alcanzaron 39 horas en promedio. Por otro lado, los profesionales en promedio realizaron 54 horas de formación, y los técnicos y administrativos 69 y 65 horas de formación en promedio.

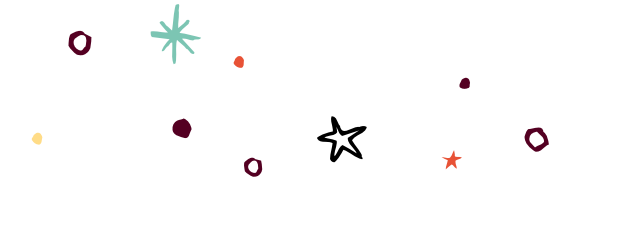
BancoEstado en tanto, cuenta con horas de formación tanto para la planta Bancaria (88), Ejecutiva (5), Especializada (46), y Servicios Generales (161), las que en promedio acumulan un total de 75 horas de formación.

3.8 Promoviendo un Ambiente de Trabajo Saludable

(LA6; LA7; LA8)

El desarrollo y la mantención de ambientes de trabajo seguros, orientados a la preocupación y cuidado de las personas, constituye un elemento muy importante para el bienestar y calidad de vida de las personas, así como la colaboración entre los trabajadores y la administración.

En conjunto, un 25% de los trabajadores de BancoEstado y las filiales Microempresas y ServiEstado se encuentran representados en algún Comité Paritario de Salud y Seguridad.



En BancoEstado existen 51 Comités Paritarios en todo el país. Cada uno cuenta con tres representantes de los trabajadores y tres representantes de los directivos. BancoEstado Microempresas cuenta con un comité en la Casa Matriz, constituido por 12 colaboradores y 12 directivos, mientras que en el Comité de ServiEstado participan 6 representantes de los colaboradores y 6 directivos.

Durante el año 2011, en BancoEstado se crearon 33 nuevos Comités Paritarios, hecho que permitió incrementar la representación de los trabajadores desde un 10,2% en el 2010, a un 23,7% en 2011.

La promoción de un ambiente de trabajo saludable, donde se minimicen los riesgos es una preocupación constante al interior de la empresa. Este esfuerzo fue reconocido por la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción que distinguió a BancoEstado por registrar la mejor puntuación en materia de seguridad en el trabajo (1,6%). La cifra es la más baja de todo el sistema bancario.

3.9 Programas de Salud y Bienestar

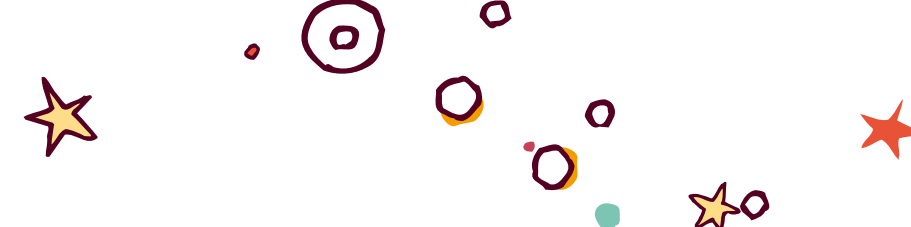
Adicionalmente, existen al interior de la entidad, numerosas iniciativas para promover hábitos y conductas orientados a cuidar la salud y la seguridad de los trabajadores, muchos de los cuales también se extienden y/o benefician a sus familias.

Programa de Capacitación en Prevención de Riesgos para Golpes y Caídas en el Trabajo:

Durante el año, un total de 1.400 trabajadores de las diferentes sucursales de BancoEstado participaron en este programa.

Programa de Capacitación para Control de Accidentes del Tránsito:

2.000 trabajadores de la Casa Matriz de BancoEstado participaron en este programa implementado en 2011. Por su parte, 1.060 trabajadores de la filial BancoEstado Microempresas, participaron en la campaña “Por un Trayecto Seguro” orientada a disminuir accidentes en la vía pública.



800 DOCTOR:

Desde el año 2010 todos los trabajadores de BancoEstado y sus familias pueden acceder a este servicio de consulta médica telefónica, que ofrece tratamiento y asistencia en temas de salud.

BancoEstado te Acompaña (BETA):

Programa de tratamiento y ayuda para enfermedades de índole psicológica o mental, que desde el año 2010 está disponible para los trabajadores de BancoEstado.

Capacitación de Colaboradores en Primeros Auxilios:

Durante el año 2011, siete trabajadores de la filial ServiEstado participaron y se certificaron en este programa de formación.

Programa Riesgo Persona:

304 trabajadores de la filial BancoEstado Microempresas se capacitaron para prevenir enfermedades cardiovasculares y diabetes.

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD

(LA7)

- Tasa promedio de accidentes: 1.3
- Tasa de ausentismo: 1.4
- Tasa de días perdidos: 8.2

Las mayores tasas por días perdidos fuera de la Región Metropolitana se observan en la Región de La Araucanía, del Maule y de O´Higgins.

Entre los trabajadores de todas las regiones del país, se obtiene un total de 428 días perdidos correspondientes al período 2011.

No se registraron accidentes con víctimas fatales durante 2011.

Programa Charlas DAS:

Para prevenir y controlar los diferentes riesgos asociados a su trabajo en las plataformas y en terreno, 80 trabajadores de la filial Microempresas participaron en estas reuniones informativas.

Contra la Influenza:

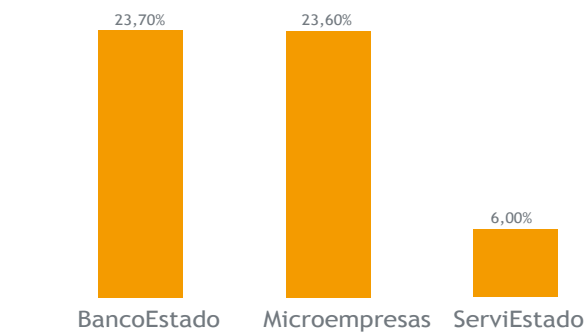
406 trabajadores de la filial Microempresas participaron en la campaña de vacunación durante el año 2011.

Adicionalmente, BancoEstado Microempresas realizó tres campañas de prevención y bienestar: “Te queremos de vuelta” (18 de Septiembre); “Caminar Saludable” y “Verano Seguro, Verano Feliz”.

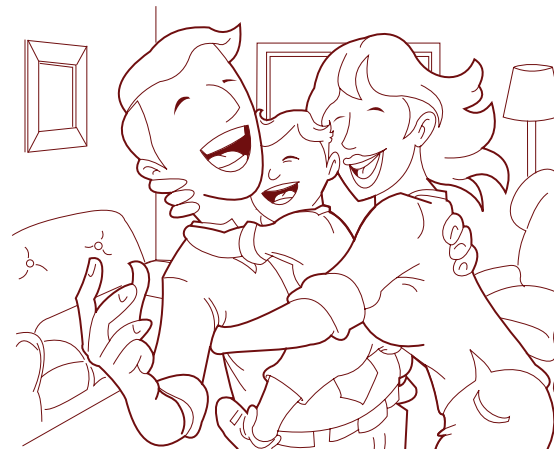
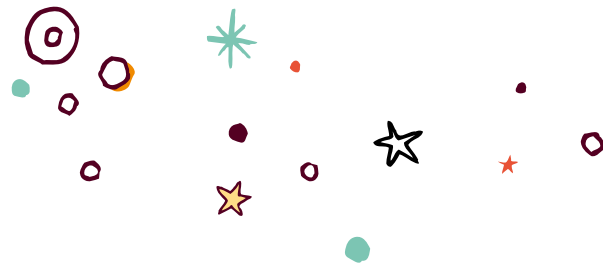
Has tenido un excelente desempeño, tu evaluación demuestra que te has superado desde que te incorporaste a la empresa. Te felicito por tu trabajo y quiero contarte que hemos decidido promoverte. Con tu buen desempeño y eficiencia, has aportado mucho.



Trabajadores Representados en los Comités Paritarios



Fuente: BancoEstado y filiales.



4
Emprender y
Desarrollar a
Nuestros Clientes



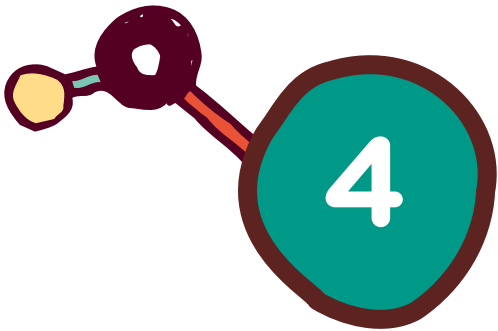
Emprender y Desarrollar a Nuestros Clientes

4.1 ¿Quiénes Son y Dónde Están los Clientes de BancoEstado?

(FS6)

El mayor número de clientes del segmento personas de BancoEstado se encuentran en la Región Metropolitana, con un 48,25% de clientes con productos vigentes. La cifra se corresponde con las estadísticas demográficas a nivel nacional. Según el último censo, el 40,1% de la población de Chile vive en la Región Metropolitana. La segunda región con más clientes corresponde a la Región de Valparaíso con un 9,76%, seguido por la Región del Biobío con un 8,44% de los clientes persona.

Mujeres, hombres; de Santiago y regiones; jóvenes y adultos mayores; microempresas y grandes corporaciones; los clientes son la razón de ser del Banco y el objetivo permanente de su misión. El compromiso de BancoEstado se orienta fundamentalmente hacia la bancarización y la inclusión financiera, pero también hacia la calidad de la atención, a la promoción de conductas financieras responsables y seguras, a una oferta segmentada, con múltiples productos y canales que satisfagan las diferentes necesidades que se presentan en un universo de clientes caracterizado por su diversidad.



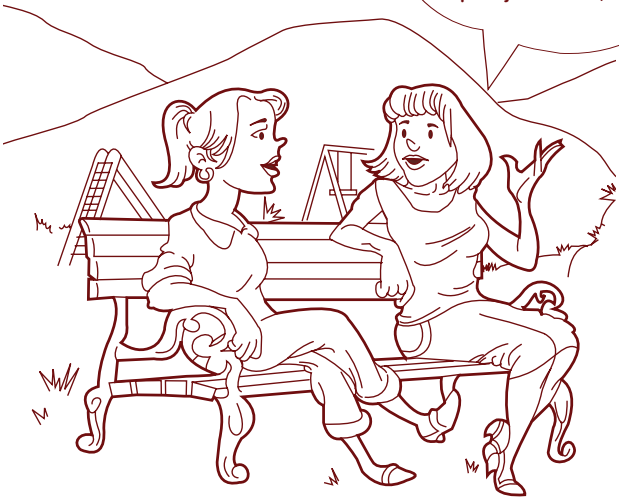
El cliente es el destinatario natural de todo el quehacer de BancoEstado. El deber de cada persona que se desempeña en la empresa es contribuir a su satisfacción en todo momento, velando por su integridad y, al mismo tiempo, por los resultados operacionales de la organización.

La institución ofrece una serie de productos y servicios orientados a bancarizar a todos los chilenos. Las políticas de atención, venta y postventa velan para que cada operación sea financieramente sana tanto para los clientes como para el Banco, previniendo fraudes o ilícitos a través de cualquiera de sus plataformas y bancas.

Las comunicaciones de la empresa, caracterizadas por su cercanía y con un creciente énfasis en la transparencia y la promoción de una conducta financiera responsable, también reflejan el compromiso de BancoEstado con su rol social.

Colchane

Tengo que ir a Arica a depositar mis ahorros, pero no tengo tiempo, no sé con quién dejar a mis hijos y además el pasaje cuesta \$1.800



Clientes Segmento Banca Personas en Chile



| REGIÓN | Porcentaje de Activos | Clientes (*) | |
|-------------------------------------|-----------------------|--------------|--|
| XV. Arica y Parinacota | 1,05% | 132.923 | |
| I. Tarapacá | 1,46% | 168.487 | |
| II. Antofagasta | 3,63% | 317.118 | |
| III. Atacama | 1,96% | 174.378 | |
| IV. Coquimbo | 4,42% | 408.085 | |
| V. Valparaíso | 9,76% | 1.063.672 | |
| VI. Lib. General Bernardo O'Higgins | 4,67% | 511.574 | |
| VII. Maule | 4,99% | 556.508 | |
| VIII. Biobío | 8,44% | 1.150.078 | |
| XIV. De la Araucanía | 3,93% | 548.519 | |
| XIV. De los Ríos | 1,79% | 223.820 | |
| X. De los Lagos | 4,33% | 465.281 | |
| XI. Aysén | 0,54% | 66.871 | |
| XII. Magallanes | 0,78% | 114.475 | |
| XIII. Metropolitana | 48,25% | 3.886.904 | |

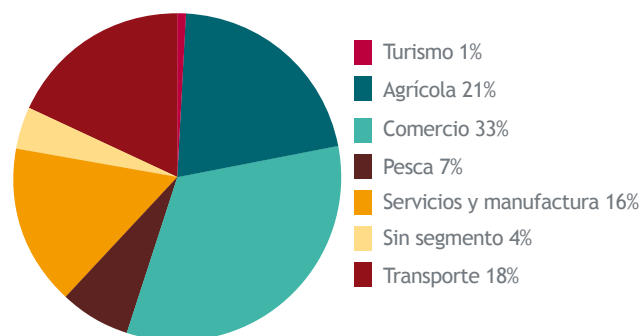
* No incluye clientes segmento Empresas.

Las dos regiones que tienen los menores porcentajes de clientes corresponden a Aysén y Magallanes, con un 0,54% y un 0,78%, respectivamente. Llegar a más lugares y a un mayor número de personas representa una preocupación y compromiso permanente por parte de la institución.

4.1.1 Clientes Microempresarios y Pequeños Empresarios

Los clientes de BancoEstado Microempresas se desempeñan en diversos rubros, destacando el Comercio con un 33% del total de los clientes de este segmento. A dicho sector le siguen el Agrícola, con un 21% del total de la cartera, y de Transporte, con un 18% del total de la cartera. Sin embargo, analizado el total de colocaciones en cada uno de los rubros, es el Transporte el más relevante, con \$ 276.833 millones durante 2011,

Clientes Microempresarios



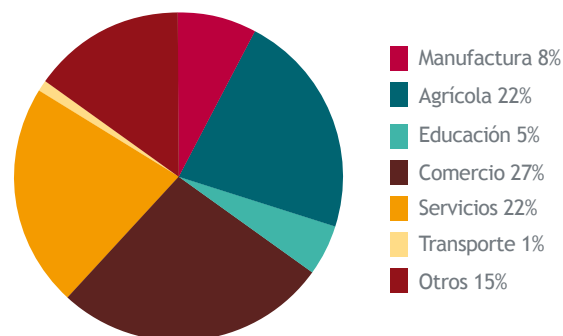
Fuente: Gerencia General BancoEstado Microempresas.

seguido por Comercio con \$ 239.976, y por Servicios y Manufactura con \$ 140.784 millones.

Cabe resaltar que la filial BancoEstado Microempresas tiene una participación de mercado de 63,3%.

En cuanto a los clientes de la Pequeña Empresa, analizados según su actividad, los tres rubros más importantes de la cartera corresponden al Comercio, con un 27% de los clientes, al sector agrícola y el de Servicios, ambos con un 22%. En términos de colocaciones, el sector más importante es el agrícola con \$ 156.570 millones, seguido por sector Educación con \$ 81.870 millones.

Clientes Pequeños Empresarios



Fuente: BancoEstado.

PREMIO AL EMPRENDEDOR: SIETE AÑOS RECONOCIENDO LA LABOR DE LOS MICROEMPRESARIOS EN EL PAÍS

Con el fin de reconocer y homenajear el esfuerzo, el emprendimiento y el espíritu de superación de los microempresarios, en abril de 2005, BancoEstado Microempresas creó el Premio al Emprendedor.

Este reconocimiento busca apoyar el crecimiento de oficios como negocios rentables y premiar a aquellos ejemplos de emprendimiento que destacan a nivel país como modelos de esfuerzo e innovación. El premio se entrega de manera anual a cinco categorías: Mujer Emprendedora, Mundo Rural, Mundo Joven, Mundo Urbano e Innovación. En cada una de ellas se distingue a los tres primeros lugares. El primer lugar recibe un vehículo de trabajo; el segundo lugar, \$ 1.000.000 para inversión en su negocio; y el tercer lugar, \$ 500.000 para inversión en su negocio.

Desde su creación a la fecha, el premio ha beneficiado a 215 clientes de BancoEstado Microempresas. El año 2011, la filial recibió más de 100.000 postulaciones.

4.2 Inclusión Financiera a través de la Red de Atención más Grande del País

(FS13)

Consistente con su misión y objetivos delineados en el Plan Estratégico, BancoEstado es la institución bancaria con la mayor red de atención en todo Chile. De hecho, cerró 2011 con 9.448 puntos de atención en las

diferentes regiones. Está presente en 340 comunas a lo largo de todo Chile. En 213 de ellas, es la única entidad bancaria disponible, ya sea a través de una sucursal, un punto de atención de CajaVecina, una oficina de ServiEstado o un cajero automático.

Existen dos variables preponderantes al momento de analizar la inclusión bancaria en Chile y el rol de BancoEstado en su profundización. Éstas tienen que ver con cuán económicamente desfavorecida o geográficamente aislada se encuentra una localidad y los puntos de atención disponibles en cada una de ellas.

La tabla de la página siguiente, presenta las 39 comunas que presentan un ingreso autónomo del hogar inferior a \$ 400.000 y una densidad de población inferior a 20 habitantes por kilómetro cuadrado. Se observa un importante desafío: llegar a tres comunas que, cumpliendo con las características económicas y demográficas antes descritas, no cuentan con un punto de atención de BancoEstado: General Lagos, Alto Biobío y Ninhue.

En las 42 comunas identificadas con menor ingreso y menos densidad poblacional, funcionan 185 puntos de atención de CajaVecina y 23 cajeros automáticos.

Puntos de Acceso en Áreas Desfavorecidas o de Baja Densidad Poblacional

(FS13)

| Región | Ingreso autónomo del hogar | Densidad de población por km2 | Sucursales BancoEstado | CajaVecina | Cajeros automáticos |
|---------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------|------------|---------------------|
| Alto Biobío | \$ 245.192 | 4,73 | | | |
| Canela | \$ 374.872 | 3,95 | | 11 | 1 |
| Carahue | \$ 350.091 | 19,18 | 1 | 8 | 1 |
| Chanco | \$ 382.625 | 18,14 | 1 | 6 | 1 |
| Cobquecura | \$ 315.287 | 9,07 | | 2 | |
| Coihueco | \$ 336.104 | 13,91 | 1 | 2 | 1 |
| Colchane | \$ 284.769 | 0,41 | | 1 | |
| Collipulli | \$ 344.513 | 16,75 | 1 | 13 | 2 |
| Combarbalá | \$ 338.138 | 6,58 | 1 | 8 | 1 |
| Contulmo | \$ 380.030 | 5,40 | | 5 | |
| Corral | \$ 369.864 | 6,63 | | 3 | 1 |
| Cunco | \$ 295.611 | 9,98 | 1 | 9 | 1 |
| Curacautín | \$ 312.598 | 9,45 | 1 | 6 | 2 |
| Curarrehue | \$ 360.478 | 6,44 | | 5 | |
| El Carmen | \$ 376.913 | 17,81 | | 6 | |
| Empedrado | \$ 295.411 | 7,22 | | 3 | |
| Ercilla | \$ 355.989 | 18,31 | | 3 | |
| Galvarino | \$ 379.178 | 19,93 | 1 | 2 | 1 |
| General Lagos | \$ 198.001 | 0,55 | | | |
| Hualañé | \$ 318.595 | 16,29 | | 6 | 1 |
| Litueche | \$ 387.954 | 9,06 | 1 | 3 | 1 |
| Lonquimay | \$ 317.446 | 2,90 | 1 | 7 | 1 |
| Los Sauces | \$ 295.973 | 7,64 | | 7 | 1 |
| Lumaco | \$ 289.058 | 9,36 | | 6 | |
| Melipeuco | \$ 364.268 | 4,92 | | 4 | |
| Ninhue | \$ 252.359 | 13,16 | | | |
| Paredones | \$ 316.027 | 12,13 | | 3 | |
| Pelluhue | \$ 343.825 | 18,14 | | 7 | 1 |
| Pemuco | \$ 350.777 | 16,21 | | 4 | 1 |
| Portezuelo | \$ 326.262 | 17,93 | | 1 | |
| Pumanque | \$ 378.202 | 7,24 | | 2 | |
| Putre | \$ 392.290 | 0,23 | 1 | 2 | 1 |
| Quilaco | \$ 316.328 | 3,31 | | 2 | |
| Quilleco | \$ 379.041 | 9,27 | | 1 | |
| Río Bueno | \$ 334.306 | 14,33 | 1 | 10 | 2 |
| Río Hurtado | \$ 348.323 | 2,12 | | 2 | |
| San Fabián | \$ 375.782 | 2,23 | | 2 | |
| Santa Bárbara | \$ 347.061 | 11,64 | 1 | 4 | |
| Toltén | \$ 292.942 | 12,09 | 1 | 4 | 1 |
| Trehuaco | \$ 289.263 | 15,95 | | 1 | |
| Tucapel | \$ 374.719 | 14,69 | 1 | 5 | 1 |
| Vilcún | \$ 395.981 | 16,77 | | 9 | |

Fuente: Gerencia de Operaciones de Sucursales BancoEstado.



★ En tanto, en Putre, comuna ubicada en la provincia de Parinacota, Región de Arica y Parinacota, existe una sucursal de BancoEstado, dos puntos de atención de CajaVecina y un cajero automático. Esta localidad presenta la menor densidad poblacional del país con 0,23 habitantes por kilómetro cuadrado.

Existen 15 sucursales de BancoEstado en comunas donde el ingreso autónomo del hogar no supera los \$400.000 y la densidad de población es inferior a 20 habitantes por kilómetro cuadrado.

★ La localidad de más bajo ingreso donde el Banco tiene presencia es Colchane, en la provincia de El Tamarugal, Región de Tarapacá, donde se registra un punto de atención de CajaVecina.

BancoEstado Microempresas cuenta con 202 plataformas de atención en todo Chile, 18 puntos más que en 2010. Éstas incluyen dos plataformas en la Región de Arica y Parinacota, y dos en la Región de Aysén.

★ La comuna de Toltén, en la provincia de Cautín, Región de La Araucanía, es la localidad con el ingreso autónomo del hogar más bajo donde BancoEstado cuenta con una sucursal, además de cuatro puntos de atención de CajaVecina y un cajero automático.

En términos de inclusión bancaria, no solo las condiciones económicas o demográficas dificultan el acceso de la población a los servicios, también existen otras variables.

En muchas ciudades del país, existen personas que trabajan por turnos o que, dado sus horarios laborales, no pueden acceder fácilmente a los servicios asociados a sus productos bancarios. ServiEstado cumple un importante rol en la atención de los clientes que

presentan estas necesidades especiales. Muchos de los clientes de la filial son jóvenes y adultos mayores que realizan transacciones rápidas y seguras, en lugares de fácil acceso y alta concurrencia.

Reforzando el apoyo a la bancarización, BancoEstado inauguró una nueva sucursal en Pozo Almonte, constituyéndose en la primera entidad bancaria con presencia en el lugar. El hecho también es un hito importante para el Banco: con esta apertura, BancoEstado cuenta con atención presencial en todas las capitales provinciales del país. Cabe destacar también que, durante el ejercicio, se reinaugaron las sucursales de Mulchén y Chaitén, la primera fuertemente afectada por el terremoto de 2010, y la segunda que había dejado de funcionar tras la erupción volcánica del año 2008. Esto demuestra el compromiso del Banco con la economía local, así como un apoyo constante a los clientes que han sufrido dificultades asociadas a catástrofes naturales, y que necesitan recuperar sus trabajos y actividades económicas.

AMPLIANDO LA INCLUSIÓN FINANCIERA HACIA LAS PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES
(FS14)

La inclusión financiera pasa por llegar a los lugares más recónditos, y también por atender las necesidades especiales de muchos clientes a lo largo del país.

El 60% de los cajeros automáticos de BancoEstado cuentan con etiquetas en código braille en todas las teclas, incluidas Aceptar, Rechazar y Cancelar. En otro 22%, la tecla del número “5”, que se encuentra al centro del teclado numérico, y las teclas Aceptar, Rechazar y Cancelar cuentan con etiquetas en código braille.

Cuando los accesos de las sucursales no se encuentran a nivel de la vereda, las sucursales cuentan con rampas para silla de ruedas o rampas oruga que permiten bajar y subir las escaleras fácilmente.

4.3 Asegurar una Venta Adecuada: un Compromiso Constante en BancoEstado con sus Clientes
(FS15)

Asegurar una venta segura, acorde con las necesidades de cada cliente, y que presente los menores índices de riesgo para el Banco es fundamental para asegurar la sostenibilidad de las operaciones y el bienestar de las personas. Así, BancoEstado cuenta con diversas políticas y lineamientos orientados a asegurar el correcto diseño y venta de los productos y servicios financieros que ofrece.



Políticas de Relación con los Clientes

| | | |
|---|---|---|
| Política de Relaciones con Clientes y con Terceros | El cliente es el destinatario natural de toda actuación de la empresa, por lo que el deber de sus trabajadores es orientar su gestión a resolver sus necesidades, optimizando los resultados económicos y sociales del Banco. Los trabajadores que se desempeñen en vinculación directa con clientes, se preocuparán de establecer con ellos una relación cordial y profesional, que les permita conocer las actividades que desarrollan, su legitimidad, 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 ofrecer los productos y servicios de la empresa más adecuados a las necesidades de cada persona, con la mejor calidad de atención. | Unidad Encargada: Dirección de Cumplimiento y Seguridad Operacional |
| Política de Conocimiento del Cliente | El Conocimiento del Cliente es esencial en la actividad financiera y comercial de BancoEstado, ya que permite prevenir y evitar que los servicios sean eventualmente utilizados para encubrir fondos provenientes de actividades ilícitas. La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, establece que es obligación del Banco identificar y conocer a sus clientes. | Unidad Encargada: Dirección de Cumplimiento y Seguridad Operacional |
| Política de Crédito al Segmento Personas: Pautas de Evaluación Crediticia | El principio más importante de la Política de Riesgo Crediticio para el Segmento Personas es otorgar este tipo de productos solo a deudores con un nivel de riesgo analizado y calificado, donde el destino del instrumento sea para el financiamiento de gastos personales o familiares, o la adquisición de bienes de consumo o inversión en activos no destinados a fines productivos o comerciales. Este tipo de créditos tampoco puede destinarse a financiamiento de capital de trabajo para un negocio. Los clientes deben contar con una fuente de pago identificada, que permita estimar en forma fundamentada que se trata de una operación financieramente sana y rentable, tanto para BancoEstado como para el cliente. | Unidad Encargada: Gerencia Corporativa de Riesgos |





Todas las políticas y normativas se comunican a los trabajadores y trabajadoras de BancoEstado a través de circulares internas que se publican en la Intranet corporativa. Además, todos los manuales y procedimientos para su aplicación, se encuentran disponibles a través del Sistema Único de Normas en formato electrónico.

Es importante consolidar una adecuada atención después de la venta, para asegurar el correcto uso de los instrumentos financieros. El Banco cuenta con instancias especializadas en el seguimiento de todos los reclamos y sugerencias que afecten a la institución. Esta labor implica dar una respuesta integral 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 considera el control estadístico de estas interacciones, con el fin de disponer de información relevante que contribuya a mejorar la calidad de atención al cliente.

MEJORA CONTINUA DE LA ATENCIÓN Y RESPUESTA A LOS CLIENTES

Para dar cumplimiento cabal a las nuevas disposiciones normativas del Sernac Financiero, BancoEstado está trabajando en adaptar y mejorar todas las instancias de contacto con el cliente, como también toda la información que éste requiere en su relación comercial con el Banco.

4.3.1

Transparencia y Calidad: Lineamientos Universales de la Gestión Corporativa

La transparencia de la información forma parte de los valores institucionales históricos de BancoEstado. De esta forma, y atento a los cambios que se han observado en el mercado durante los últimos años, se generó la necesidad de crear una Política Corporativa que dé cuenta de los lineamientos del Banco en esta materia.

Así, la generación de instancias formales de coordinación de la Calidad de Atención y Transparencia de la Información han sido una prioridad durante el último período, destacando la elaboración de una Política de Calidad y Transparencia, y un comité de altos ejecutivos.

La transparencia en la entrega de información a clientes, es determinante en su nivel de satisfacción y en el establecimiento de relaciones de largo plazo basadas en la confianza. BancoEstado se compromete a entregar, a través de sus distintos medios de comunicación, información fiable y clara que permita al público en general comprender su significado, utilizando un lenguaje simple y de común entendimiento.

Como parte de la misma política, el Banco pondrá a disposición de los usuarios en forma oportuna y periódica, información completa y relevante, relacionada con los productos y servicios entregados, en todos los canales que utiliza para relacionarse con sus clientes.

La transparencia en la entrega de información a clientes es determinante en su nivel de satisfacción y en el establecimiento de relaciones basadas en la confianza.

COMITÉ DE CALIDAD Y TRANSPARENCIA: PROMOVIENDO LOS VALORES DESDE LA ALTA DIRECCIÓN

En agosto de 2011 sesionó por primera vez el Comité Estratégico de Calidad, cuyo objetivo es velar por la aplicación y mantención de una Política de Calidad y Transparencia, así como de una estrategia consistente con los lineamientos comerciales del Banco y las nuevas normativas y actuales tendencias.

Esta instancia sesiona todos los meses y es liderada por el Gerente General Ejecutivo, e integrada también por el Gerente General Comercial, la Gerente General de Administración, el Gerente de División Operaciones y Sistemas, el Gerente de División Empresas e Instituciones, el Gerente de División Personas y Sucursales, y el Gerente de Marketing, como secretario ejecutivo.

La calidad de atención, por su parte, está en directa relación con la oferta de productos y servicios, donde se establecen las condiciones y características que se deben cumplir para satisfacer adecuadamente las necesidades de las personas.

Con el objeto de medir y hacer seguimiento de la calidad de servicio a los clientes, se han establecido dos grandes ámbitos de medición. La calidad producida, que está referida al cumplimiento de estándares que deben mantener los productos y servicios, los cuales están vinculados a los procesos asociados a su oferta y disponibilidad.

Por otra parte, la percepción de calidad, es el juicio que los clientes emiten acerca del servicio que el Banco les otorga. Esto se mide a través de encuestas que permiten precisar estos juicios, con el objeto de aplicar las medidas correctivas necesarias.

4.4

Calidad de la Atención, Cercanía y Mejora Continua

(PR3; PR5; PR6)

La preocupación por el cliente es transversal a toda la gestión. Aún así, existen normativas que regulan el tipo de información que se debe entregar sobre los productos y servicios. Para cumplir con ellas, BancoEstado y sus empresas filiales han adoptado diversas medidas:

1. Se incorpora 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 y en toda publicidad impresa, audiovisual y 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 los mesones de todas las sucursales de la red.
3. A través de la página web www.bancoestado.cl, se puede acceder a la información de tarifas y comisiones que se aplican a los distintos productos. También se exhiben en forma permanente en las sucursales y se actualizan diariamente.
4. En el sitio web www.corporativo.bancoestado.cl, la organización entrega toda la información corporativa en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública 20.285.

En marzo de 2011 la Gerencia de Marketing implementó, en una primera etapa, la producción limpia y gestión de los residuos sólidos para los procesos de producción e implementación de campañas publicitarias de marketing. Para las futuras etapas se contempla la

gestión de impacto medioambiental para los productos de merchandising, tales como regalos promocionales, adquiridos y distribuidos por el Banco, lo mismo que la realización de ferias y eventos en los que participa.

Este programa obtuvo el Premio a la Innovación Sustentable, entregado por la Universidad Autónoma de Chile y El Mercurio. Categoría plata en prácticas medio ambientales.

En 2011 se realizó la campaña gestión limpia de residuos sólidos para los procesos de producción e implementación del área de marketing.

BancoEstado y sus empresas filiales participan en asociaciones que poseen lineamientos y estándares relacionados con la publicidad, el mercadeo, las promociones y los patrocinios. Una de ellas es la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA Chile), entidad transversal que agrupa instituciones que practican la comunicación comercial como una actividad inherente e imprescindible a su gestión. Además, participan en el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR), corporación de derecho privado sin fines de lucro que busca autorregular, desde la perspectiva ética, la actividad publicitaria nacional.

Adicionalmente, desde julio 2011 BancoEstado ha incorporado en su comunicación masiva datos de información que permitan al usuario un mejor conocimiento para la toma de decisiones de productos bancarios. Bajo el concepto de “Infórmate y decide” se entregan mensajes como: “El monto de la cuota de tu crédito hipotecario no debe exceder el 25% de tu ingreso” o “Es importante conocer y comparar el monto que pagarás anualmente por tu crédito”.

4.4.1

Satisfacción del Cliente

Al mismo tiempo, BancoEstado realiza evaluaciones que permitan una retroalimentación de sus clientes para ir mejorando la calidad del servicio. Para ello realiza una encuesta de satisfacción, con el objetivo de conocer la percepción de los clientes respecto de los productos y servicios entregados.

A partir de 2011 se realizó un cambio en la metodología de la encuesta, incorporando una evaluación permanente a través de encuestas telefónicas. El nuevo sistema permite a todas las sucursales y los responsables de la gestión de calidad, tener información en línea sobre las calificaciones obtenidas en los distintos indicadores. Esta nueva herramienta es conocida por la organización como “Calidoscopio”.

En tanto y tal como otros años, BancoEstado fue distinguido con el Premio Nacional de Satisfacción a los Consumidores, entregado por la Organización ProCalidad.

El Estudio Brand Tracking 2011 o seguimiento de marca BancoEstado, 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, realizado por la empresa Critería Research, BancoEstado obtuvo la mejor evaluación en su rubro, ubicándose en el puesto 36 del ranking de los 100 primeros puestos.

Otro de los estudios importantes para BancoEstado es Brand Asset Valuator (BAV), realizado por la empresa Young & Rubicam. Durante 2011, BancoEstado logró ubicarse en la posición número 39, 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, pero un pequeño retroceso en comparación a la posición 30 obtenida en 2010.



4.4.2
Satisfacción del Cliente,
BancoEstado Microempresas

| Práctica | Descripción | Metodología | Principales resultados |
|---|--|--|--|
| Estudio telefonía automática (IVR) | Con los resultados del IVR, se publica mensualmente un ranking de módulos que incluye las 10 mejor evaluadas y las 10 con mayores niveles de insatisfacción. Se seleccionan los tres resultados más bajos en insatisfacción y se realiza un plan de mejoras a implementar. | 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. | Barómetro diario de satisfacción e insatisfacción de clientes. |
| Comités de Clientes | Comité en el que participan clientes microempresarios de todo el país y de diversos segmentos productivos. El objetivo es obtener su opinión respecto a la visión de futuro y el desarrollo de la oferta de valor. | Sesiona cuatro veces al año, en las que se presentan productos, ofertas y otros. Formato de trabajo: talleres. | Información relevante para la planificación, en términos de calidad de servicio. |
| Embajadores de Clientes | Compuesto por 21 colaboradores de la Red de Sucursales, otorgan una mirada constante a aquellas situaciones que pueden afectar a los clientes y promueven el mejoramiento de la calidad de servicio entregada. | A través de “la pregunta del mes”, se toma la opinión de los ejecutivos para visualizar las inquietudes y problemas de los clientes. | Se han generado dos iniciativas en evaluación. |
| 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. | Clientes se comunican con el Banco, para hacer consultas, preevaluaciones, sugerencias u otros. | En promedio el centro de contactos atiende a 3.900 clientes al mes. Las atenciones referentes a solicitudes y/o procesos de créditos, representan un 13,4% del total de consultas. |
| Modelo de Atención de Reclamos y Sugerencias (MARS) | Es una aplicación informática inserta en la Plataforma Universal, que permite registrar, derivar y resolver los requerimientos de los clientes o no clientes. | El MARS registra reclamos, sugerencias y felicitaciones de clientes con el objeto de que estos comentarios sean derivados a la Unidad Resolutora (UR) que corresponda, y respondidos en los plazos establecidos. | 1.791 reclamos recibidos en 2011, lo que representa una baja de 11% respecto al 2010. |
| Medición de Protocolo de Servicio | Se realizan dos mediciones al año que permiten evaluar la atención recibida en la sucursal. | Encuesta telefónica a clientes para medir el servicio recibido en las plataformas, de acuerdo a estándares de conducta mínimos que este debe recibir. | Sobre un 85% de aplicación de conductas de servicio. |

4.4.3
Nuevos Desafíos: Incorporando los
Lineamientos del Sernac Financiero

Como Banco público, con un marcado compromiso frente a los clientes y la sociedad, BancoEstado trabajó durante el 2011 para adecuar sus contratos y funcionamiento a las nuevas exigencias del Sernac Financiero. La normativa es un nuevo marco legal que fortalece los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros, e impone nuevas obligaciones a las empresas, otorgando más facultades al actual Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). Esta nueva Ley 20.555, complementa la Ley de Protección al Consumidor.

Durante el segundo semestre de 2012, las empresas bancarias y financieras, podrán optar al “Sello Sernac”, certificación que entregará dicho organismo a aquellas entidades cuyos contratos cumplan con la Ley. Los contratos que pasen esta revisión, contarán con un sello para que el consumidor sepa que se está cumpliendo con los máximos estándares de calidad y transparencia.

4.4.4
Productos Financieros para
todos los Chilenos

(FS7)

La oferta de productos de BancoEstado se caracteriza por ser diversa, orientada hacia públicos y clientes de diferentes segmentos, necesidades y condiciones socioeconómicas. La inclusión es un factor fundamental de esta oferta. Para ello, existen productos a los que se puede acceder sin mayores barreras de acceso, diseñados para proporcionar un beneficio social y potenciar la inclusión al sistema financiero. Esto es fruto de una innovación constante al interior del Banco, impulsada directamente desde la misión corporativa y sustentada en el compromiso y trabajo de todas las áreas a favor de la bancarización de los chilenos.



Productos Financieros

CuentaRUT

★ 4.203.511 clientes

112 millones de transacciones financieras, de las cuales 36 millones fueron compras a través de RedCompra.

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 y puede ser usada para realizar transacciones financieras en sucursales, ServiEstado, CajaVecina, Internet, Mobile Banking, Cajeros Automáticos y comercio a través de Redcompra.

La gran mayoría de los clientes con este producto (55%) pertenecen a un segmento del país que está emergiendo y tiene rentas inferiores a los \$200.000 mensuales. El segundo grupo mayoritario de clientes está compuesto por jóvenes, que representan un 25% del total de personas con CuentaRUT.

No tiene cobro por mantención. Se cobra según el tipo de transacción y canal utilizado.

Tarjeta de Crédito Chilena

★ 3 compras en promedio, por cliente, al mes.

Más de 450.000 Tarjetas de Crédito Chilena, que representan el 56% de este tipo de tarjetas en BancoEstado.

Lanzada en 2010, está destinada a personas de bajos ingresos y permite al cliente definir el monto de la cuota mensual a pagar.

Los clientes que la han solicitado tienen entre 18 a 50 años en su mayoría (79%). Un 61% de los clientes que la solicitaron perciben una renta inferior a \$199.000. El 59% son mujeres y el 41% hombres.

Tiene una comisión única por uso de \$800 mensuales.

Créditos para Educación Superior

★

Más de 115 mil personas son clientes del Banco en el segmento de educación superior. Durante el 2011, el Banco concentró cerca de un 24% de los créditos con garantía estatal. BancoEstado ha seguido creciendo en el financiamiento de créditos con recursos propios.

Es una familia de productos de crédito destinado al financiamiento de estudios universitarios, técnicos y de postgrado de jóvenes en todo el país, los que se diferencian por los montos y subsidios existentes, en función de los ingresos de cada familia.

Ahorro

★ 7.632.985 clientes, con un 85% de participación de mercado en este producto.

BancoEstado en su permanente interés por fomentar el ahorro, se propuso para el 2011 profundizar la migración de las ventas de cuentas de ahorro con libreta a cuentas con tarjeta. En agosto de 2011, el 59% de las cuentas de ahorro aperturadas, correspondiente a 379.339 cuentas, se realizaron con tarjeta. Esto permite a los clientes administrar sus ahorros en canales como cajeros automáticos, Internet y CajaVecina, en forma rápida, cómoda y segura las 24 horas del día y los 365 días del año.

La oferta de Ahorro de BancoEstado abarca a todos los segmentos de la población, con productos destinados a multiples fines como vivienda y educación. Del total de personas con cuentas de ahorro, el 52% tiene ingreso menor a \$200.000 y el 56% son mujeres.

Estos productos cuentan con incentivos a los clientes que son constantes en su capacidad de ahorro, en la medida que realicen una baja cantidad de giros.

Créditos Hipotecarios

★

22.346 personas financiaron su vivienda con un Crédito Hipotecario en BancoEstado en 2011. Esto significó un monto total de UFMM 18,8 de los cuales poco más de UF 9,2 millones corresponden a créditos hipotecarios cursados en la Región Metropolitana y el resto se repartió en las diferentes regiones del país. Respecto de las viviendas financiadas con subsidio, se otorgaron créditos a 12.303 personas por UF MM 6,2.

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.

BancoEstado cuenta con una oferta de financiamiento hipotecaria que cubre las necesidades de todos los segmentos socioeconómicos, cumpliendo un rol social importante en el financiamiento de viviendas con subsidio donde tiene una importante participación de mercado.

Seguros

★

Al finalizar el año 2011 BancoEstado mantenía más de 4,9 millones de seguros vigentes, correspondientes a casi 1,8 millones de clientes. Los créditos hipotecarios representan el 21% de las pólizas y el 90% de ellas tiene seguro contra incendios y sismos.

BancoEstado ofrece seguros de vida y generales con los que atiende a amplios sectores de la población enfocados a cubrir necesidades de protección de la familia, los bienes materiales como propiedades, vehículos, etc. Otros seguros protegen los productos financieros contra fraudes (Tarjeta Segura), o aseguran el pago de cuotas de créditos en caso de desempleo.

BancoEstado ha generado una oferta de seguros a precios convenientes dando acceso a todos los segmentos. Destaca el Seguro Increíble (seguro de accidente personal o invalidez) desde \$ 5.990 al año y Tarjeta Segura (seguro contra fraude en medios de pagos) desde \$ 980 al mes.



4.5

Promoción de una Conducta Financiera Responsable y Segura

BancoEstado es hoy un actor relevante dentro de la industria financiera nacional donde, además de tener un amplio número de clientes, cuenta con un elevado índice de recordación de marca y una cercanía especial de sus comunicaciones tanto con sus propios clientes, como con la comunidad. Siendo la segunda entidad pública con mejor reputación después de la Universidad de Chile, tal como reconoció el estudio BAV de 2011, el Banco tiene una importante labor en la promoción de una conducta financiera responsable.

El endeudamiento en Chile ha crecido ampliamente desde la década de 1980, cuando las personas comenzaron a tener acceso masivo a este tipo de instrumentos. No obstante, un crédito puede ser una importante ayuda para mejorar la calidad de vida de las personas, muchas veces el sobreendeudamiento acarrea mayores problemas. Esto representa un desafío para BancoEstado que ha comenzado a incorporar más información y a desarrollar iniciativas orientadas a promover una conducta financiera responsable.

BancoEstado cumple un rol histórico como promotor de una conducta financiera responsable en relación al endeudamiento y hábito de ahorro.

Durante 2011, BancoEstado incluyó en todas sus comunicaciones, salvo la publicidad en televisión, una huincha informativa que indica claramente a los clientes cuánto pagará por el crédito que piensa tomar, junto con información relativa a los plazos del mismo. Hace también un llamado a no solicitar créditos si no existe capacidad de pago, promoviendo de esa forma el endeudamiento responsable.

La conducta financiera responsable no solo se asocia al endeudamiento, sino también a la promoción de hábitos como el ahorro, al cual se puede acceder a través de diversos instrumentos. Durante 2011, el Banco, en su rol histórico como promotor de esta herramienta y junto con el lanzamiento del programa “Ahorra tu Sueño”, difundió una campaña corporativa, principalmente orientada a los niños para promover esta conducta, con mensajes con un fuerte contenido valórico de superación.

Además, realizó dos campañas de gran difusión. La primera de ellas, “Avíspate”, estuvo destinada a evitar que sus clientes fuesen víctimas de fraudes electrónicos. Realizada en conjunto con la industria, esta campaña fue exhibida mediante TV, radio, prensa, Marketing Directo e Internet.

La segunda acción fue la incorporación del concepto “Infórmate y Decide” que entrega recomendaciones importantes para la toma de decisiones de compra. Esta acción se realiza de manera permanente en todos los soportes de productos que contengan información para clientes.

4.5.1

Prevención de los Fraudes y Delitos Financieros por Internet

(FS16)

El acceso a los servicios financieros y la utilización de diversos canales promueven un mejor estilo de vida, libre de riesgos. Es por ello que la seguridad es una variable importante en la promoción de una conducta financiera responsable.

Desafortunadamente, los fraudes electrónicos son una realidad mundial que ha aumentado con la masificación del acceso a las nuevas tecnologías. Según el Anti Phishing Working Group (APWG), más de 300 marcas son víctimas de Phishing cada mes en todo el mundo. En Chile, aunque ha caído el monto promedio involucrado en este tipo de delitos, aún se registran numerosos casos. Este tipo de fraudes tuvo su alza máxima entre 2010 y 2011, cuando se registraron fraudes por US\$ 2.158.774, según la Brigada del Ciber Crimen de la Policía de Investigaciones de Chile.

Dados los proyectos estratégicos de BancoEstado, con un fuerte acento en la atención a través de canales y medios electrónicos, y considerando que actualmente el Banco es líder de la industria bancaria en número de transacciones electrónicas y por Internet, la prevención de este tipo de conductas es un ámbito fundamental de su gestión corporativa.

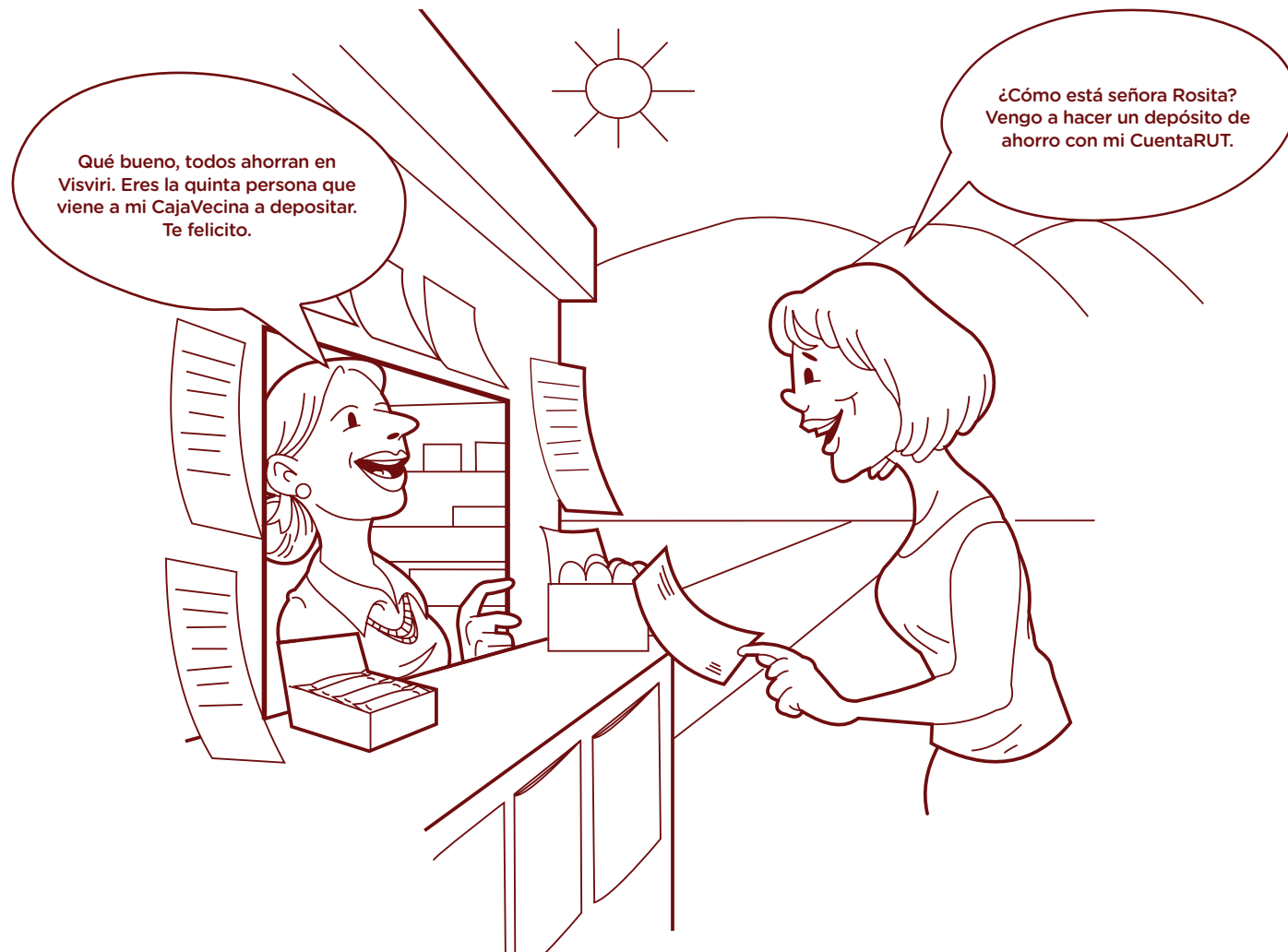
Siguiendo con las iniciativas y campañas impulsadas durante el período anterior en conjunto con la industria financiera nacional, BancoEstado continuó reforzando durante 2011 la prevención de los delitos y fraudes por Internet. La campaña por radio y televisión que contemplaba el “Karaoke Banca Segura”, tuvo mucho éxito entre el público e, incluso, fue merecedora del premio plata en el festival de publicidad Achap.



Asimismo, representantes de la empresa acudieron a programas de radio y televisión de alta audiencia para explicar, con mayor detalle, los riesgos asociados a estas herramientas y cómo prevenirlos.

Junto con la campaña, se fortalecieron durante el período los propios sistemas electrónicos. Así, se redefinió el proceso a través del cual los clientes se autentican en este tipo de canales. Además, se estableció la modalidad de cuentas pre-inscritas para la realización de transacciones electrónicas. También se instauró la tercera clave, para operaciones más riesgosas, la que es enviada por teléfono al cliente para evitar posibles fraudes.

A través de campañas por radio y televisión, BancoEstado continuó impulsando la prevención de los delitos y fraudes por Internet.



Emprender y Desarrollar a Nuestro País



El objetivo estratégico primordial de BancoEstado es la bancarización. Así, tanto sus resultados económicos anuales, como su contribución en el largo plazo a la economía nacional, están enfocados a este propósito.

Todas las áreas y gerencias trabajan para ello. Mientras la banca minorista crece y logra incluir en el sistema financiero a más de cuatro millones de personas con instrumentos como la CuentaRUT, la banca mayorista crece en la atención a empresas de diversos tamaños, contribuyendo con ello a la rentabilidad de la institución, a la creación de empleo y a la economía nacional.

El rol social de BancoEstado se complementa con la participación en diversas iniciativas y asociaciones, como también con una serie de programas de apoyo que fomentan una conducta financiera responsable, el apoyo a la cultura y el patrimonio, y otras iniciativas de carácter social.

El compromiso de BancoEstado con el país es una característica distintiva de la cultura corporativa, un motor de toda la gestión de la empresa y una inspiración para cada persona que compone el equipo de trabajo del Banco y sus empresas filiales. Los aportes de la institución, en ese sentido, se dan en las diversas áreas y ámbitos de gestión: desde los resultados económicos del período y sus aportes en el largo plazo a la economía nacional, hasta el trabajo detallado con cada cliente, sus proyectos y campañas sociales, y el compromiso de todo el equipo por cuidar los recursos de la organización y contribuir al cuidado del medioambiente.



5.1 Desempeño Económico y Aportes al Desarrollo

(EC1; EC9; SO1)

La creación de valor económico en BancoEstado está dada principalmente por los ingresos provenientes de su operación bancaria e interacciones comerciales con sus diferentes clientes. Otra fracción, correspondiente al 5% de los ingresos totales, proviene de inversiones de carácter financiero. Para el año 2011, el Valor Económico Generado por la Corporación BancoEstado ascendió a MM\$ 1.525.914. Esta cifra es un 23% superior a la obtenida en el período anterior, considerando los ingresos por ventas y las utilidades por inversiones financieras, la cual ascendía entonces a MM\$ 1.179.519.

Los mejores resultados económicos, junto a un avance en términos de eficiencia operacional, permiten a BancoEstado continuar avanzando en su objetivo estratégico primordial: la bancarización. Para ello, es necesario hacer un trabajo adecuado con los diferentes grupos de interés de la empresa quienes, asimismo, participan en la distribución de valor que genera el quehacer del Banco.

Valor Económico Generado 2011

MM\$ 1.525.914



Fuente: Gerencia General de Finanzas BancoEstado.

El Valor Económico Generado por la Corporación BancoEstado ascendió a MM\$ 1.525.914.

En su rol de Banco público, la distribución de valor en los distintos grupos de interés de la empresa y la reinversión en la misma, representa un aporte al desarrollo del país ya sea porque el crecimiento de BancoEstado contribuye a la bancarización e inclusión financiera a nivel nacional, o porque una parte importante de sus utilidades son entregadas al fisco para contribuir en la ejecución de políticas públicas en beneficio del país.

El conjunto de grupos de interés participa entonces en la distribución de valor económico que genera la actividad de la empresa. La mayor parte de dicha distribución es destinada hacia los clientes por concepto de intereses, comisiones o reajustes de productos y servicios tales como depósitos a plazo, cuentas corrientes u otras obligaciones. Lo anterior constituye un 62% del total del valor económico distribuido, correspondiente a MM\$ 885.416.

Los pagos a trabajadoras y trabajadores, considerando los sueldos y obligaciones legales y los distintos beneficios y asignaciones, constituyen un 19% de la distribución de valor total de BancoEstado, cifra que asciende a MM\$ 292.374 y es un 14% mayor a lo otorgado al mismo grupo en el ejercicio anterior.

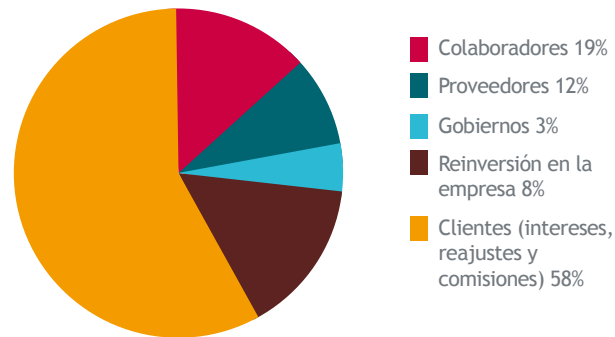
Los proveedores de bienes y servicios, recibieron durante el 2011 el 12% de la distribución de valor total de BancoEstado, es decir, MM\$ 174.399.

Los pagos al Estado, por su parte, consideran tanto el pago de impuestos, como el de los dividendos. En total, el monto distribuido al Estado fue de MM\$ 49.426 durante 2011, cifra que corresponde al 3% del total del valor generado por BancoEstado.



La reinversión en la empresa, por su parte, fue de MM\$ 124.299, lo que constituye un 8% del total del valor generado durante el período.

Valor Económico Distribuido



Fuente: Gerencia General de Finanzas BancoEstado.

5.1.1 ¿Por Qué es Importante la Bancarización? ¿Cuál es su Aporte al Desarrollo del País?

La bancarización es un importante motor para el desarrollo económico de los países. Según estipula la SBIF a través de su Departamento de Estudios*, los intermediarios financieros —como en este caso, los bancos— cumplen funciones que permiten reducir los costos de transacción asociados a la canalización de recursos entre el ahorro y la inversión, hecho que resulta favorable para el desarrollo económico del país.

La bancarización es el objetivo estratégico primordial que se ha propuesto BancoEstado. Cada año, el Banco busca mejorar su desempeño económico apuntando a mejores indicadores de eficiencia y rentabilidad, orientando también su trabajo con una visión de largo plazo, enfocada en los impactos positivos que genera su gestión en la calidad de vida de las personas y, desde luego, en el desarrollo económico del país.

El aporte de la banca se da principalmente como movilizador de ahorros, como articulador de sistema de pagos y como administrador de carteras de inversión. BancoEstado, hacia fines del año 2011, mantenía 7.632.985 millones de cuentas de ahorro activas. El 78,6% de ellas con un saldo inferior a UF 3. Asimismo, cuenta en la actualidad con una importante participación en los medios de pago, siendo líder en tarjetas de débito bancarias gracias al rápido crecimiento de la CuentaRUT, producto que durante el ejercicio alcanzó los cuatro millones de usuarios activos.

Un factor importante a considerar a la hora de evaluar la bancarización en una determinada economía, es el acceso de micro y pequeñas empresas a diversos instrumentos financieros: medios de pago, seguros, asesorías financieras y de inversión, operaciones de leasing y comercio exterior y, desde luego, al crédito. En este sentido, el trabajo de BancoEstado con las microempresas, a través de su filial, y con las pequeñas empresas, a través de la banca mayorista, es muy

El acceso de las personas a los servicios financieros de manera estable promueve la inclusión en muchos aspectos de la vida social y económica, constituyéndose en un importante motor para el desarrollo económico del país.

*Liliana Morales y Álvaro Yáñez en “La Bancarización en Chile. Concepto y Medición”, Departamento de Estudios de SBIF.

importante. Durante 2011, se sumaron a la cartera de la entidad 19 mil nuevos microempresarios, con 573 mil millones de pesos en colocaciones.

Una adecuada gestión y apoyo a los micro y pequeños empresarios es un factor crucial en el desarrollo económico y la promoción del empleo. Según el Ministerio de Economía, de los 262.430 nuevos puestos de trabajo asalariado que se crearon durante 2011, un 90% fue generado por las micro, pequeñas y medianas empresas. Un 10% en tanto fue explicado por las grandes empresas.

Además de poner a disposición de las personas diversos instrumentos financieros, los canales por los cuales los clientes puedan acceder a ellos son un factor igualmente importante. La relevancia que han alcanzado los mecanismos electrónicos durante los últimos años, ha ampliado también el acceso a la banca en el país.

El desarrollo de canales de atención innovadores, que hagan un uso favorable de la tecnología, ha sido una prioridad para BancoEstado, impulsando proyectos estratégicos de transformación tecnológica que, además de ampliar la comunicación entre la empresa y sus clientes, favorezcan los indicadores de eficiencia en la compañía.

En ese sentido, los diferentes puntos de atención de CajaVecina, que en 2011 alcanzó los 7.130 locales asociados, mostraron un promedio de 937 transacciones al mes. Ubicadas en su mayoría en lugares aislados o vulnerables, estos puntos de atención contribuyen a evitar los a veces costosos traslados que debían hacer los clientes para acudir a las sucursales o puntos de atención del Banco ubicados en los centros urbanos más poblados.

El aporte de la filial ServiEstado, con 86 puntos de atención presencial en todo el país, con horarios de atención extendidos y una serie de transacciones disponibles para los clientes, constituye también un aporte a la bancarización.

El acceso a ciertos productos financieros es un importante canal de acceso y participación en otras instancias de la vida social y económica. Un ejemplo de esto son los créditos hipotecarios que, junto con permitir que las personas y sus familias puedan acceder a viviendas, con la importancia que ello reviste en su calidad de vida, también aporta al desarrollo de industrias como la construcción y su cadena de proveedores asociados, un fuerte motor de la actividad económica nacional.

El desarrollo de nuevos canales de atención, que prioricen el uso de tecnología, es un objetivo central para BancoEstado.

Si bien BancoEstado hasta la fecha no ha medido los impactos de su operación y de la bancarización, existe un proyecto que se está desarrollado en conjunto con la Pontificia Universidad Católica de Chile, para apreciar más empíricamente los impactos y beneficios de la actividad de la empresa a nivel nacional.

En el 2011 los puntos de CajaVecina alcanzaron los 7.130 almacenes asociados, con 937 transacciones mensuales locales promedio.



BANCOESTADO MICROEMPRESAS: IMPULSANDO LA COOPERACIÓN ENTRE LOS CLIENTES Y LAS GRANDES EMPRESAS

La filial Microempresas aplica un programa de Intermediación Financiera orientado a formar alianzas con grandes empresas proveedoras del sector comercio. Estas consisten en la adjudicación de una tarjeta de crédito cerrada con un cupo limitado mediante el cual el microempresario puede pagar el monto de la compra al proveedor. Con esta medida se generan diferentes beneficios. Por ejemplo, el proveedor no recibe dinero en efectivo, lo que evita pérdidas por robo a sus vehículos de reparto. El microempresario, por su parte, adquiere un crédito que le permite pagar a plazo los productos que necesita y acceder a descuentos.

El programa también potencia el crecimiento de la filial dado que amplía sus posibilidades de atención a más microempresarios mediante la intermediación financiera con grandes empresas.

5.1.2

Trabajando Junto a las Empresas y Corporaciones para Apoyar el Desarrollo de la Economía Nacional

La Banca Mayorista, que atiende a empresas de diversos tamaños —desde pequeñas empresas que facturan anualmente entre UF 2.400 y UF 40.000, hasta grandes empresas con miles de empleados y una facturación entre UF 300.000 y más de UF 1.500.000—, genera importantes resultados económicos para que el Banco pueda lograr sus objetivos estratégicos, entre ellos, la bancarización. El trabajo de esta área también constituye, en sí mismo, un aporte a los diversos sectores productivos y al desarrollo de la economía nacional.

Adicionalmente a los créditos a los que pueden acceder las empresas para desarrollar sus actividades, también

Con el fin de otorgar un apoyo integral a los clientes, especialmente de la pequeña y mediana empresa, durante el 2011 se organizaron charlas con destacados economistas para informar y orientar a los clientes en relación con el contexto económico y los principales desafíos que enfrenta el país.

pueden optar a una variedad de servicios financieros asociados como la administración de cuentas, leasing, medios de pagos para remuneraciones y proveedores, entre otros, los cuales apoyan la gestión interna, disminuyendo los costos en los que incurrirían de no contar con el apoyo de una institución financiera como BancoEstado.

Los clientes representan diversas áreas productivas, siendo de mucha importancia las inmobiliarias, concesiones y constructoras. En esta línea, la construcción de centros hospitalarios, y el apoyo indirecto en la reconstrucción e interconexión de la zona



afectada por el terremoto de 2010, realizó el aporte del Banco a la conectividad del país.

BancoEstado también cuenta con una significativa presencia en los mundos del retail, eléctrico, industrial, comercio, minero, telecomunicaciones, transportes, educación y agricultura, entre otros. Esto implica contar con un equipo de especialistas, altamente calificados en la atención y conocimiento de cada sector y grupo económico, contando para ello con políticas concretas de atención, apoyo y financiamiento.

La cercanía característica de BancoEstado, también se manifiesta en el trabajo con las empresas más grandes, es más, constituye un valor fundamental para generar confianza y minimizar los riesgos. En ese sentido, el compromiso de la entidad se da desde las mismas autoridades del Banco. Durante 2011 se desarrolló un intenso programa de encuentros con clientes de la banca mayorista a nivel nacional, el cual contó con la activa participación de integrantes del Comité Ejecutivo.

5.2

Por un Sistema Financiero Virtuoso: Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

(FS1; FS2; FS3)

Los bancos y otras instituciones financieras pueden verse involucrados involuntariamente en la transferencia y depósito de fondos provenientes de actividades ilícitas, especialmente derivadas del narcotráfico, comprometiendo su estabilidad y reputación a nivel mundial y causando serios perjuicios a la sociedad con una serie de impactos negativos.

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 toda la industria bancaria por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, SBIF.

El éxito de la aplicación de la Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

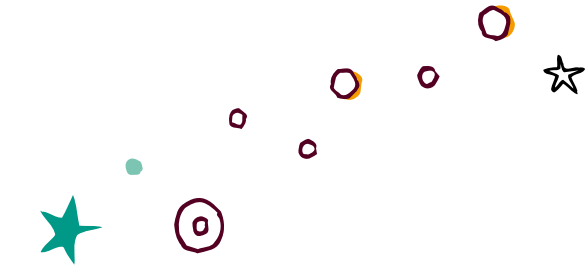
depende de la participación de los empleados y directivos para familiarizarse con su contenido, con sus procedimientos y con aquellas disposiciones normativas y legales que la regulan. Los empleados del Banco pueden descargar el manual que contiene estos lineamientos desde la plataforma virtual del Sistema Único de Normas. Adicionalmente, existen otros documentos como el Código de Ética que apoyan este trabajo. Los procedimientos 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, requiere necesariamente asignar una categoría de riesgo a cada cliente. Esto se logra mediante una adecuada identificación del cliente, procedimiento que incluye, entre otros aspectos, la verificación de la persona contra listas internacionales, la identificación de su actividad económica y los productos que demanda. Lo anterior, 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.

COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

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 al 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.



5.3 Alianzas, Compromisos e Iniciativas para el Desarrollo Económico, Social y Cultural

(4.12; 4.13; 4.14; EC8)

El compromiso de BancoEstado con el país también se extiende hacia otras esferas de trabajo con la sociedad. Como una de las empresas más reconocidas y marcada por un activo compromiso público, el Banco participa en diferentes iniciativas y asociaciones, de carácter nacional e internacional, que se complementan con su rol social como promotor de la inclusión financiera y el desarrollo integral de las personas.

Promoción de la Responsabilidad Social a través del Pacto Global:

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 diez principios universales relacionados con los Derechos Humanos, las normas laborales, el medio ambiente y el combate a la corrupción.

BancoEstado adhiere a esta iniciativa desde marzo de 2004 y es miembro de las comisiones de medioambiente, educación y relaciones laborales. Durante el 2011, la labor de CajaVecina fue destacada en el Informe de Buenas Prácticas, resaltando las mejoras que este proyecto aporta a la calidad de vida de las personas y con ello, en el apoyo y respeto a los diez principios universales.

Reducción de la Brecha Digital a través del apoyo a la Fundación Chilenter:

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 mantiene una alianza con la fundación, desde el 2002 y durante el año 2011, fue distinguido por

Chilenter por entregar, en comodato, más de 900 computadores reacondicionados y tres servidores a establecimientos educacionales subvencionados del país.

Reciclaje de papel en apoyo a la adopción:

El año 2007, BancoEstado suscribió una alianza con la Fundación San José para la Adopción, institución 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 concreta a través de la colaboración de sus trabajadores, quienes voluntariamente depositan el papel que han utilizado en contenedores instalados en diversas áreas de las oficinas principales del Banco.



Participación en Asociaciones:

(4.13)

BancoEstado también participa en diversas asociaciones. El trabajo de cooperación conjunta contribuye al fomento de un sistema financiero fuerte e íntegro, comprometido con el desarrollo del país y las personas.

| Asociación / Institución | Empresa / Área |
|--|--|
| Asociación de Bancos e Instituciones Financieras A.G. (ABIF) | BancoEstado |
| Cámara de Comercio Chileno-Norteamericana (AMCHAM) | BancoEstado |
| Cámara Chileno-China de Comercio (CHICIT) | BancoEstado |
| World's Saving Banks Institute (WSBI) | BancoEstado / BancoEstado Microempresas |
| Institute of International Finance (IIF) | BancoEstado |
| Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) | BancoEstado |
| Comité de Marketing Sostenible, Asociación Nacional de Avisadores (ANDA) | BancoEstado |
| Red Microfinanzas | BancoEstado Microempresas |
| Red PROhumana Empresarial | BancoEstado Microempresas |
| Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos de Chile A.G. | BancoEstado Administradora General de Fondos |
| Comité de Productos (CoCoF) de BNP Paribas | BancoEstado Administradora General de Fondos |
| Comité de Normativa de la Asociación de Fondos Mutuos | BancoEstado Administradora General de Fondos |
| Comité de Comunicaciones de la Asociación de Fondos Mutuos | BancoEstado Administradora General de Fondos |
| Miembro de la Asociación de Corredores Banca Seguros y Canales Masivos | BancoEstado Corredores de Seguro |
| Miembro de la Bolsa de Comercio de Santiago y de la Bolsa Electrónica | BancoEstado Corredores de Bolsa |
| Institute of International Bankers of New York | Sucursal de BancoEstado en Nueva York |

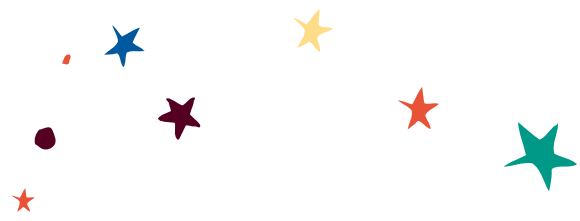
Programa Ahorra tu Sueño: Promoviendo el Ahorro desde la Escuela

Con una larga trayectoria en la promoción del ahorro en Chile, BancoEstado inició formalmente durante 2011 el programa “Ahorra tu Sueño”, una iniciativa que busca masificar los hábitos de ahorro en escolares, enseñándole a los niños los beneficios de este instrumento e inculcando el hábito de ahorrar desde temprana edad.

El ahorro es una herramienta que busca convertir a las personas en agentes de cambio de sus propias vidas, apoyando la superación de la pobreza a través del esfuerzo personal. Con el programa, las niñas y niños son invitados a planificar su futuro, visualizando metas personales y

El programa “Ahorra tu Sueño” recoge la experiencia de la Escuela Marqués de Ovando de la comuna de Pedro Aguirre Cerda, que desde el año 2000 impulsa la iniciativa “Ahorra o nunca”, que busca incentivar a los alumnos a ahorrar a través de una libreta de ahorro de BancoEstado.





cultivando una conducta financiera responsable, ámbito de fundamental importancia en un contexto como el chileno donde se observa un aumento del endeudamiento juvenil.

El programa “Ahorra tu Sueño” comenzó el segundo semestre de 2011 en seis escuelas piloto. En el corto plazo se aplicará a otros establecimientos educacionales del país.

“Ahorra tu Sueño” se basa en un convenio suscrito entre BancoEstado y la respectiva entidad educacional. El proyecto contempla talleres de educación financiera con un ejercicio práctico dentro de la escuela, una vez a la semana. Además, el proyecto es apoyado por el portal “Ahorra tu Sueño” en www.ahorratusueño.cl y por talleres internos de capacitación para los trabajadores del Banco que deseen participar como monitores.

También incluye talleres externos de educación financiera para los estudiantes, padres y profesores, para inculcar los beneficios asociados al ahorro y endeudamiento responsable y masificarlos en sus familias.

El ejercicio práctico, “Banco en la Escuela”, consiste en que, una vez a la semana, se efectúa la recolección de los ahorros de los estudiantes, organizándose para esto los alumnos, profesores y cajeros designados. Los alumnos llenan las papeletas de depósito y se las entregan a los cajeros, quienes cuadran las cajas y, posteriormente, llenan una planilla con los montos entregados por cada alumno.



Representantes de cada curso, acuden luego a un punto de atención de CajaVecina, ServiEstado o sucursal bancaria, donde ingresan los depósitos de sus compañeros. Los alumnos recaudadores deben guardar los comprobantes de depósito para entregárselos después a sus compañeros. El coordinador de la actividad en la escuela envía la planilla al responsable del proyecto en BancoEstado.

Dependiendo de la edad de los niños y niñas, el proyecto contempla la entrega de dos productos. Ahorro Niño sin libreta, a niños menores de 14 años y niñas menores de 12. En este caso, los padres o tutores son los administradores de la cuenta y no está permitida la realización de giros. Una vez que los niños y niñas superan la mayoría de edad, son ellos mismos quienes administran sus cuentas. La cuenta de Ahorro Platino Giro Diferido o Giro Incondicional es para niñas y niños mayores de 12 y 14 años, respectivamente, quienes son los administradores de sus cuentas de ahorro y pueden realizar depósitos y giros.

En el marco del proyecto, se eliminó el costo de \$ 5.000 asociado a la apertura de estas cuentas.

Establecimientos participantes en 2011: Escuela “El Greco” Pedro Aguirre Cerda, Escuela “Jaime Guzmán Errázuriz” San Bernardo, Escuela “Luis Arrieta Cañas” Peñalolén, Colegio “Puelmapu” Peñalolén, Escuela “Carlos Fernández Peña” Peñalolén y el Colegio “San Ignacio de Loyola” Valparaíso.

Microeduca: Fortaleciendo las capacidades de los microempresarios

En la filial BancoEstado Microempresas, desde el año 2004 se desarrolla el programa Microeduca, una iniciativa a través de la cual se busca optimizar la gestión de los microempresarios y microempresarias en Chile, fortaleciendo sus habilidades y entregándoles conocimiento para que puedan realizar una mejor gestión de su trabajo. A lo largo de su historia, se ha trabajado con 2.270 clientes que han logrado mejorar su competitividad implementando modelos de gestión y prácticas de mayor calidad en sus negocios.

Para realizar el programa, se trabaja con más de 1.800 estudiantes de pregrado de carreras de negocio de

universidades públicas y privadas. Con entusiasmo y mucho compromiso, estos jóvenes ponen sus conocimientos al servicio de los microempresarios. El programa Microeduca ofrece asesorías en terreno a emprendedores, mediante prácticas profesionales de estudiantes de las mejores universidades de la Región Metropolitana. Adicionalmente, se desarrollan planes de negocio para microempresarios, a través de cursos electivos en carreras de administración, ingeniería y auditoría, denominados “Clínica de la Microempresa”.

Por último, también se contempla el desarrollo de tesis para la investigación en problemáticas propias del segmento de la microempresa, para buscar las mejores soluciones y contar con información más certera sobre su realidad y el contexto en el cual se desenvuelven.

VOLUNTARIADO BANCOESTADO MICROEMPRESAS

Desde el año 2008 funciona el programa de voluntariado de la filial Microempresas, donde los Coordinadores de RSE son los encargados de reclutar las voluntades a nivel regional para desarrollar actividades de carácter social y medioambiental con la comunidad.

Durante los años 2010 y 2011, los coordinadores RSE ejecutaron la “Escuela BEME”, que busca bancarizar a los clientes, transfiriendo conocimientos sobre el manejo adecuado de sus finanzas personales y familiares.

Además, durante el período se volvió a realizar el programa “Navidad con Sentido”, oportunidad en la que las gerencias y módulos eligen a una organización social para organizar una actividad navideña, en la que los colaboradores comparten y entregan regalos a niños y adultos mayores. Durante el año 2011 se benefició a 845 jóvenes-adultos mayores a través de las distintas actividades en las cuales participó un 85% de los colaboradores de BancoEstado Microempresas.



Apoyo al Cine y a la Cultura

Desde el año 2004 BancoEstado apoya el desarrollo de la industria cinematográfica nacional. A través del patrocinio de las cintas y 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.

MUSEO DEL AHORRO BANCOESTADO

El Museo fue reinaugurado en el marco de las actividades del Bicentenario de Chile, ocasión en la que BancoEstado, a través de esta exhibición, puso a disposición de todas las personas invaluable piezas que dieron origen al sistema financiero en los comienzos de la vida republicana nacional.

Entre septiembre y diciembre de 2011, el Museo del Ahorro recibió 2.513 visitas.



Durante el año 2011 se estrenaron dos importantes cintas que fueron apoyadas a través de este programa: “Violeta se fue a los cielos” y “Qué pena tu boda”. El apoyo del Banco contribuye a la difusión de las películas, pues los montos otorgados a los realizadores son de libre disponibilidad.

Por otra parte, durante 2011 se llevó a cabo un catastro de las obras de arte que posee BancoEstado con el fin de poder difundirlas en el futuro, ya que constituyen un importante patrimonio cultural. El documento pertenece al archivo del Museo del Ahorro.

5.4
Comprometidos con el Medioambiente: Mejorando la Eficiencia y el Uso de los Recursos

(EN1; EN4; EN5; EN7; EN22; EN30)

El compromiso de BancoEstado con el desarrollo del país, se extiende también hacia el cuidado de los recursos naturales al interior de la organización, involucrando a todo el equipo humano a hacer un uso eficiente de los recursos, con el fin de impactar positivamente tanto en los resultados operacionales del Banco, como en el fortalecimiento de la responsabilidad de los ciudadanos frente al cuidado ambiental.



5.4.1
Iniciativas y Logros en la Reducción del Consumo de Materiales

Para avanzar en esta línea, se han desarrollado programas y medidas que permiten hacer un mejor uso de los materiales disponibles y, también, para cuidar la energía que se utiliza en las instalaciones y el agua. Los dos focos de trabajo más fuertes han sido durante los últimos períodos el ahorro de papel, agua y electricidad, y el reciclaje de papel y de otros insumos que ocupan los trabajadores y trabajadoras en las distintas dependencias corporativas.

Campaña “El Planeta Depende de Ti”

Durante el 2011, BancoEstado lanzó la campaña interna “El Planeta Depende de Ti”, que busca incentivar a través de consejos prácticos y sencillos, que los trabajadores, sus familias e incluso los clientes cuiden el medioambiente y adopten conductas responsables frente al uso de los recursos naturales.

Apoyo al proyecto Salva la Tierra

Durante los meses de noviembre de 2011 a febrero de 2012, BancoEstado apoyó la exposición itinerante Salva la Tierra, desarrollada por la Consultora Neurona Group. La iniciativa tuvo como objetivo masificar conceptos de educación medioambiental entre los clientes y trabajadores de la institución.

La exhibición itinerante de gigantografías se trasladó por diferentes sucursales de la Región Metropolitana, abordando diferentes problemas medioambientales y las formas en que los ciudadanos pueden aportar para combatirlos. Asimismo, la campaña estuvo apoyada por videos que fueron emitidos por la Intranet del Banco y enviados por correo electrónico a cada uno de los trabajadores de la organización.

Los temas abordados fueron: Contaminación del aire; Consumo de Energía; Huella de Carbono; Calentamiento Global; Conciencia Ambiental; Contaminación Agua; Desechos Electrónicos; Reutilización de Desecho; Energías Renovables y Escasez de agua.



Reducción del uso de materiales en BancoEstado

Durante el año 2011, disminuyó la cantidad de materiales reutilizados, tanto en el caso del papel, como en el de los tóners. Para este período, además, se comienza a registrar la utilización de los sobres y rollos de los cajeros automáticos. El consumo de estos materiales durante el período reportado es de 12.791.637 unidades de sobres, y un total de 129.476 unidades de rollos de cajeros automáticos. La migración de los clientes hacia canales de atenciones no presenciales o electrónicos también contribuye, en parte, a una menor utilización de estos insumos, principalmente a través de los depósitos en cajeros sin sobres, o la consulta de saldo en pantalla o por Internet.

Además de comprometerse en la reducción de materiales, la gestión de los insumos al interior de BancoEstado busca hacer un uso más eficiente de la energía al interior de las dependencias de la empresa. En cuanto al consumo de electricidad, para el año 2011 BancoEstado —a nivel corporativo— consumió 121.115 gigajulios, mientras que en 2010 consumió 122.234 gigajulios. Esto representa una disminución del 0,92% en el consumo de electricidad durante el período reportado, es decir, en 2011 se consumieron 1.119 gigajulios menos que en el ejercicio anterior.





Plan de Ahorro de Energía Sucursal Panamericana Norte

En 2010 se implementó el proyecto Piloto de Ahorro de Energía en la sucursal Panamericana Norte. Este consistía en incorporar una serie de mejoras en las instalaciones para controlar de manera automatizada la iluminación y la calefacción del Banco.

Tras la implementación del piloto, a inicios del 2011, se comenzaron a ver los primeros resultados del proyecto: La sucursal utilizó un 15% menos de energía, cifra que corresponde a 180.809 gigajulios ahorrados al interior de las sucursales.

Reducción de Uso de Materiales

| | | Peso o volumen utilizado | |
|----------------------------|------------------|--------------------------|------------|
| Material** | Unidad de medida | 2010 | 2011* |
| Papel tamaño carta | kgs | 480.247 | 460.717 |
| Papel tamaño oficio | kgs | 63.075 | 43.820 |
| Tintas y Tóners | unidades | 17.877 | 17.365 |
| Sobres | unidades | - | 12.791.637 |
| Rollos Cajeros Automáticos | unidades | - | 129.476 |

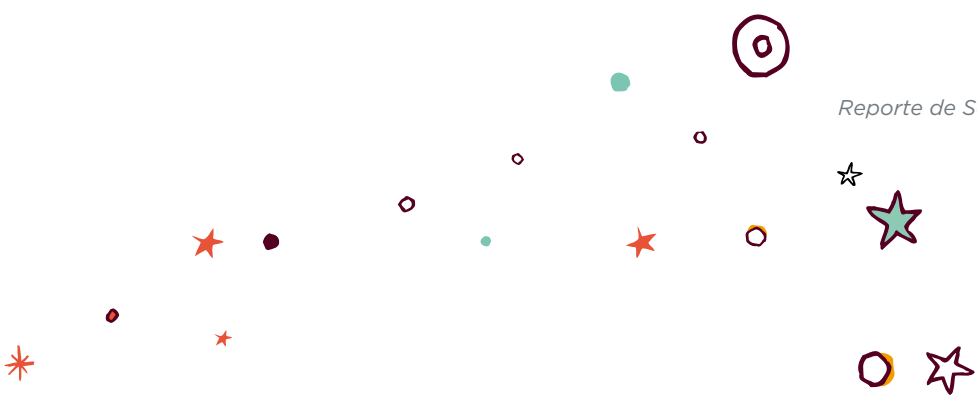
* Información a noviembre de 2011.
** Los materiales descritos de papel y tóner, corresponden a nivel Banco y no con filiales

Fuente: Gerencia de Apoyo Logístico BancoEstado.

Reducción del Consumo de Energía

| | | Peso o volumen utilizado | |
|---------------------------|------------------|--------------------------|---------|
| Tipo de energía indirecta | Unidad de medida | 2010 | 2011 |
| Electricidad | Gigajulios | 122.234 | 121.115 |

Fuente: Gerencia de Apoyo Logístico BancoEstado.



Reciclaje de Tóner y Papel

Quienes trabajan en BancoEstado tienen diversas alternativas para reciclar los insumos que utilizan. El objetivo es incentivar este hábito al interior de la empresa y robustecer el compromiso de la organización con el cuidado del medioambiente.

Al interior del Banco se recicla el papel a través de contenedores de la Sociedad Recuperadora de Papel (SOREPA) y la Fundación San José para la Adopción.

En el marco del convenio con SOREPA, en 2011 se reciclaron 59.634 kgs de papel, un 16,3% más que el año 2010. Mientras, en el caso de la Fundación San José, se reciclaron 57.693 kgs. de papel, un 102,9% más que en el año 2010.

Los tóner, considerados residuos peligrosos, también se reciclan al interior del Banco. Sin embargo, el reciclaje de este insumo disminuyó respecto del período anterior. Se reciclaron 187 unidades de tóners, un 79,1% menos que el año 2010.

Reciclaje en BancoEstado 2011

| | | Residuos | |
|---|------------------|----------|--------|
| Material Reciclado | Unidad de medida | 2010 | 2011 |
| Reciclaje de tóners | unidades | 894 | 187 |
| Reciclaje de papel (SOREPA) | kgs | 51.267 | 59.634 |
| Reciclaje de papel (Fundación San José) | kgs | 19.700 | 57.693 |

* Reciclaje de tóner vacíos retirados desde BancoEstado en el período de enero a septiembre de 2011.
* Reciclaje papel (Sorepa): de enero a diciembre 2011.
* Reciclaje de papel Fundación San José: año 2011 BancoEstado, BancoEstado Corredores de Bolsa y Microempresas.
Fuente: Gerencia de Apoyo Logístico BancoEstado





5.4.2 Medición de la Huella de Carbono

(EN16; EN17; EN18; EN19; EN20)

En noviembre de 2011 BancoEstado comenzó el proceso de medición de su Huella de Carbono Corporativa. La medición contempla el período enero-diciembre 2011, lo que permitirá por primera vez cuantificar las emisiones de gases efecto invernadero que emite. Esta primera experiencia realizada en conjunto con Fundación Chile incorpora a las filiales ServiEstado y Microempresas.

Los resultados mostrarán dónde se concentran las mayores fuentes de emisión de la compañía y el impacto operacional en materia de cambio climático y así se podrán tomar acciones e implementar iniciativas de reducción, mitigación o adaptación.



Esta información estará disponible el primer semestre del 2012 en el sitio web corporativo de BancoEstado, www.corporativo.bancoestado.cl

Llevo algún tiempo trabajando y me gustaría comprar una casa. Quería ver alternativas de financiamiento hipotecario.



Sí, desde luego!
Yo puedo informarle en detalle sobre todas las alternativas. En adelante, puede consultar el estado de su crédito a través de internet.

BancoEstado está cuantificando la emisión de gas efecto invernadero que emite la institución. Su resultado mostrará dónde se concentran las mayores fuentes de emisión de la compañía.

Indicadores
GRI

6



Hall
Oficina Principal

| Indicador GRI | Descripción | Pacto Global | Capítulo | Páginas |
|---------------------------|---|--|---|---------|
| 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. | Pág. 6 |
| 1.2 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. | | Carta del Presidente y entrevista Vicepresidente. | Pág. 6 |
| Perfil de la Organización | | | | |
| 2.1 | Nombre de la organización. | Requisito no específico de una CoP. Es relevante como información de contexto. | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 13 |
| 2.2 | Principales marcas, productos y/o servicios. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 15 |
| 2.3 | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures). | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 13 |
| 2.4 | Localización de la sede principal de la organización. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 13 |
| 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. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 13 |
| 2.6 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco | Pág. 13 |
| 2.7 | Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/ beneficiarios). | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 15 |
| 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. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág.15 |
| 2.9 | Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 13 |
| 2.10 | Premios y distinciones recibidos durante el período informativo. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 18 |

| Indicador GRI | Descripción | Pacto Global | Capítulo | Páginas |
|-----------------------------------|--|--|--------------------------------------|---------|
| 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. | Comprometidos con la Sostenibilidad. | Pág. 4 |
| 3.2 | Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere). | | Comprometidos con la Sostenibilidad. | Pág. 4 |
| 3.3 | Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.). | | Comprometidos con la Sostenibilidad. | Pág. 4 |
| 3.4 | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido. | | Comprometidos con la Sostenibilidad. | Pág. 5 |
| Alcance y Cobertura de la Memoria | | | | |
| 3.5 | Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none">• 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. | Comprometidos con la Sostenibilidad. | Pág. 4 |
| 3.6 | Cobertura de la memoria (por ejemplo países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la cobertura de la memoria 25 de GRI, para más información. | | Comprometidos con la Sostenibilidad. | Pág. 4 |
| 3.7 | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. | | Comprometidos con la Sostenibilidad. | Pág. 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. | | Comprometidos con la Sostenibilidad. | Pág. 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. | | Comprometidos con la Sostenibilidad. | Pág. 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. | | Comprometidos con la Sostenibilidad. | Pág. 4 |

| Indicador GRI | Descripción | Pacto Global | Capítulo | Páginas |
|--|---|--|--|------------|
| Alcance y Cobertura de la Memoria | | | | |
| 3.11 | Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria. | Requisito no específico de una CoP. Es relevante para comprender la calificación y limitación de la CoP. | Comprometidos con la Sostenibilidad. | Pág. 4 |
| Índice del Contenido GRI | | | | |
| 3.12 | Tabla que indica la localización de las contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none">Estrategia y análisis, 1.1-1.2.Perfil de la organización, 2.1-2.8.Parámetros. | Requisito no específico de una CoP. | Índice GRI. | Índice GRI |
| 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. | Comprometidos con la Sostenibilidad. | Pág. 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. | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 22 |
| 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). | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 22 |
| 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. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 22 |

| Indicador GRI | Descripción | Pacto Global | Capítulo | Páginas |
|--|---|------------------|---|--------------|
| Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés | | | | |
| 4.4 | Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. | Principios 1-10. | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 22 |
| 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). | | Los integrantes del Comité Ejecutivo reciben un sueldo establecido, mientras que los integrantes del Consejo Directivo cuentan con una dieta también establecida legalmente. El sistema de incentivos de los Gerentes y Subgerentes tiene que ser autorizado por el Ministerio de Hacienda. | |
| 4.6 | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 22 |
| 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. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 22 |
| 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. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco | Pág. 12 Y 13 |
| 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. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 22 |
| 4.10 | Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social. | Principios 1-10. | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 22 |
| 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. | Principio 7. | Dada la naturaleza de BancoEstado, sus operaciones no contemplan actividades que puedan tener un alto impacto ambiental. | |

| Indicador GRI | Descripción | Pacto Global | Capítulo | Páginas |
|--|---|---|--|--------------|
| Compromiso con Iniciativas Externas | | | | |
| 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. | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 70 |
| 4.13 | Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 19 Y 70 |
| 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. | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 19 |
| 4.15 | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 19 |
| 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. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 19 |
| 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. | | Comprometidos con la Sostenibilidad. | Pág. 5 |
| DESEMPEÑO ECONÓMICO | | | | |
| DMA | Enfoque de gestión desempeño económico | Principios 1, 4, 6 y 7. | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 64 |
| 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. | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 65 |
| 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. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 34 |
| EC4 | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. | | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 39 |

| Indicador GRI | Descripción | Pacto Global | Capítulo | Páginas |
|-----------------------------|--|-------------------------------------|---|---------|
| 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. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 33 |
| 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 contempla lineamientos específicos en relación a proveedores locales, tales como : Evaluación Técnica (scoring) y Evaluación Económica. 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. | Dentro de las políticas de RR.HH. se declara que todo trabajador tiene igualdad de oportunidades para participar en procesos de reclutamiento y selección a cargos vacantes, siempre que se cumpla con los requisitos exigidos para éstos y ajustándose a las políticas definidas por la empresa. | |
| 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. | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 70 |
| EC9 | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 65 |
| DESEMPEÑO AMBIENTAL | | | | |
| DMA | Enfoque de Gestión Desempeño Ambiental | Principios 7, 8 y 9. | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 64 |
| Materiales | | | | |
| EN1 | Materiales utilizados, por peso o volumen. | Principio 8. | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 74 |
| EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados. | Principios 8 y 9. | Para el año 2011 no se reutilizaron o sustituyeron materiales al interior de las sucursales y oficinas de BancoEstado. | |
| Energía | | | | |
| EN3 | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. | Principio 8. | BancoEstado no tiene consumo primario de energía, sino que es proveída de esta por las empresas distribuidoras de energía. | |
| EN4 | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 74 |

| Indicador GRI | Descripción | Pacto Global | Capítulo | Páginas |
|---------------|---|-------------------|--|---------|
| Energía | | | | |
| EN5 | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. | Principio 8 y 9. | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 74 |
| 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. | Principios 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. | Pág. 74 |
| EN7 | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | |
| EN8 | Captación total de agua por fuentes. | Principio 8. | BancoEstado no realiza captaciones directas de agua, todo su consumo provienen de las empresas de servicios sanitarios. | |
| EN9 | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua. | | 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. | Principios 8 y 9. | Según el estudio de materialidad realizado por la organización este año, este no es un asunto relevante debido al consumo poco significativo que sus operaciones tienen. | |
| Biodiversidad | | | | |
| 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. | | 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. | | Por la naturaleza de sus operaciones y los lugares geográficos en los que se emplaza BancoEstado no tiene impactos en la biodiversidad. | |

| Indicador GRI | Descripción | Pacto Global | Capítulo | Páginas |
|--------------------------------|--|----------------------|--|---------|
| 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. | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 78 |
| EN17 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 78 |
| EN18 | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas. | Principios 7, 8 y 9. | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 78 |
| EN19 | Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso. | Principio 8. | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 78 |
| EN20 | NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 78 |
| EN21 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. | Principio 8. | BancoEstado no vierte aguas residuales. Las aguas servidas son retiradas por las empresas de servicios sanitarios correspondientes a cada localidad. | |
| EN22 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 74 |
| EN23 | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. | | BancoEstado no efectúa derrames. | |
| 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. | | 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. | | 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. | |

| Indicador GRI | Descripción | Pacto Global | Capítulo | Páginas |
|---|--|-------------------------------------|---|--------------|
| Productos y servicios | | | | |
| 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. | Durante el año 2011 no se registran inversiones de carácter ambiental en BancoEstado. | Pág. 74 |
| PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO | | | | |
| DMA | Enfoque de gestión laboral | Principios 1, 3 y 6. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 30 |
| Empleo | | | | |
| LA1 | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. | Requisito no específico de una CoP. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 30 |
| LA2 | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. | Principio 6. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 34 |
| 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. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 37 y 98 |
| Relaciones Empresa/ Trabajadores | | | | |
| LA4 | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. | Principios 1 y 3. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 36 |
| LA5 | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos. | Principio 3. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 36 |

| Indicador GRI | Descripción | Pacto Global | Capítulo | Páginas |
|--|--|-------------------------------------|--|--------------|
| 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. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 40 |
| LA7 | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. | | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 40 |
| 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. | | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 40 |
| LA9 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. | | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 37 y 99 |
| Formación y Educación | | | | |
| LA10 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. | Requisito no específico de una CoP. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 37 |
| LA11 | Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. | Requisito no específico de una CoP. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 37 |
| LA12 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. | | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 39 |
| 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. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 30 |
| LA14 | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. | | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 33 |
| LA15 | Retorno al trabajo y porcentajes de retención después del permiso de maternidad y paternidad, por género. | | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 34 |
| DERECHOS HUMANOS | | | | |
| DMA | Enfoque de gestión DD.HH. | Principios 1 - 6. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 30 |

| Indicador GRI | Descripción | Pacto Global | Capítulo | Páginas |
|---|---|----------------------|---|---------|
| 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 - 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. | Principios 1 - 6. | Actualmente BancoEstado no cuenta con mediciones o análisis de sus principales distribuidores y contratistas en estas materias. Sin embargo, se entiende por cláusulas sobre derechos humanos las correspondientes a la legislación laboral vigente en el país. | |
| 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. | | Para el período 2011 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. | Durante 2011 BancoEstado no registró casos de discriminación que pusieran en riesgo la estabilidad laboral y emocional de los trabajadores, ni presentó incidentes relacionados con violaciones a los derechos humanos de ningún ciudadano. | |
| 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. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Trabajadores. | Pág. 36 |
| 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. | No se identifican actividades que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil al interior de las operaciones de BancoEstado. No obstante, está demostrado que el apoyo financiero formal a la micro y pequeña empresa, disminuye la actividad laboral de niños y niñas. | |
| 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. | No se han identificado operaciones donde exista riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido en BancoEstado. | |

| Indicador GRI | Descripción | Pacto Global | Capítulo | Páginas |
|---------------------------|---|-------------------------------------|---|--------------|
| 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 2011 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. | Durante el 2011 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 RR.HH. el trabajador es de nacionalidad chilena o extranjero. | |
| HR10 | Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de análisis en derechos humanos o la medición de los impactos en ellos. | | Todas las operaciones de BancoEstado son analizadas en forma continua para asegurar su apego a la legislación, las normativas y los derechos de las personas. | |
| HR11 | Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que fueron presentadas, abordadas y resueltas según mecanismos formales de quejas. | | Para el período 2011 no se registraron quejas en relación a temas de Derechos Humanos. | |
| DESEMPEÑO DE SOCIEDAD | | | | |
| DMA | Enfoque de gestión de desempeño de sociedad. | Principio 10. | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 64 |
| 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. | Emprender y Desarrollar a Nuestro País. | Pág. 65 |
| FS13 | "Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente. | | Emprender y Desarrollar a Nuestros Clientes. | Pág. 47 y 48 |
| FS14 | Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas. | | Emprender y Desarrollar a Nuestros Clientes. | Pág. 50 |
| Corrupción | | | | |
| SO2 | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. | Principio 10. | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 27 |
| SO3 | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización. | | Emprender y Desarrollar a Nuestro Banco. | Pág. 27 |

| Indicador GRI | Descripción | Pacto Global | Capítulo | Páginas |
|---|--|-------------------------------------|---|---------|
| Corrupción | | | | |
| SO4 | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. | Principio 10. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Clientes. | Pág. 27 |
| 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. | |
| SO6 | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países. | | 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. | Durante el período 2011 no se registraron multas significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. | |
| SO9 | Operaciones con impactos negativos significativos, potenciales o actuales en las comunidades locales. | | Por la naturaleza de sus operaciones, BancoEstado no tiene mayores impactos negativos en las comunidades donde opera. Todo lo contrario, la llegada de sucursales y puntos de atención, se ve como un beneficio para la comunidad. | |
| SO10 | Prevención y medidas de mitigación implementados en operaciones con impactos negativos significativos potenciales o actuales en las comunidades locales. | | Por la naturaleza de sus operaciones, BancoEstado no tiene mayores impactos negativos en las comunidades donde opera. Todo lo contrario, la llegada de sucursales y puntos de atención, se ve como un beneficio para la comunidad. | |
| DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO | | | | |
| DMA | Enfoque de gestión responsabilidad del producto. | Principios 1 y 8. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Clientes. | Pág. 44 |
| 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. | | Emprender y Desarrollar a Nuestros Clientes. | Pág. 50 |

| Indicador GRI | Descripción | Pacto Global | Capítulo | Páginas |
|-------------------------------------|---|-------------------------------------|--|---------|
| 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. | | 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. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Clientes. | Pág. 54 |
| 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. | | Para el período 2011 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. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Clientes. | Pág. 54 |
| FS16 | Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario. | | Emprender y Desarrollar a Nuestros Clientes. | Pág. 61 |
| 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. | Emprender y Desarrollar a Nuestros Clientes. | Pág. 54 |

| Indicador GRI | Descripción | Pacto Global | Capítulo | Páginas |
|---|--|-------------------------------------|---|---------|
| Comunicaciones de Marketing | | | | |
| 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. | Requisito no específico de una CoP. | Para el período 2011 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 2011 no se registran reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y datos personales de los clientes. | |
| 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 2011 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 | Enfoque de gestión impacto de productos y servicios. | | Emprender y Desarrollar a Nuestros Clientes. | Pág. 44 |
| FS1 | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio. | | Emprender y desarrollar a nuestro país. | Pág. 69 |
| FS2 | Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio. | | Emprender y desarrollar a nuestro país. | Pág. 69 |
| FS3 | Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones. | | Emprender y desarrollar a nuestro país. | Pág. 69 |
| 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 2011 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. | |

| Indicador GRI | Descripción | Pacto Global | Capítulo | Páginas |
|-----------------------|---|--------------|--|---------|
| Cartera de Productos | | | | |
| FS6 | Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ejemplo: microempresas/ PYMEs/grandes) y el sector de actividad. | | Emprender y Desarrollar a Nuestros Clientes. | Pág. 44 |
| Cartera de Productos | | | | |
| FS7 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio. | | Emprender y Desarrollar a Nuestros Clientes. | Pág. 57 |
| 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. | |
| 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. | | No se identifican políticas, principios o normativas de voto o conducción de las entidades relacionadas en relación con temas medioambientales y sociales. | |



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Banco Estado** ha presentado su memoria “Reporte de Sostenibilidad Banco Estado 2011” 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 G3.1 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 G3.1 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.

Amsterdam, 30 de marzo 2012

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 14 de marzo 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



Beneficios BancoEstado
(LA3)

| Tipo de Beneficio | |
|---|--|
| Salud | Descripción |
| Servicio 800 Doctor | Servicio de Orientación médica telefónica gratuita, disponible para el trabajador y su familia las 24 horas del día y los 365 días del año. |
| Servicio Legal Chile | Asesoría Legal telefónica y vía Web gratuita para los trabajadores para orientarlos en trámites de familia, contratos, etc. |
| Programa “BancoEstado te Acompaña” (BETA) | Programa preventivo de orientación psicológica presencial gratuito de cinco sesiones, destinado a solución de problemas personales o familiares. |
| Convenio Fundación Arturo López Pérez | Prevención y tratamiento del cáncer. |
| Convenio Unidad Coronaria Móvil | Atención Médica y Rescate de Urgencia. |
| Convenio Help | Atención Médica y Rescate de Urgencia. |
| Convenio Centro Médico Antonio Varas | Para funcionarios tanto del sector activo como pasivo y sus cargas familiares. |

| Educacionales | Descripción |
|-----------------------------------|---|
| 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 por costo de Jardín Infantil para hijos de funcionarios. |
| Ayuda Vacaciones Anuales | Cancelación de Bono a los funcionarios que hacen uso de su feriado legal entre el 01 de Abril y el 30 de Noviembre. |
| Recreación de Verano | Actividades Recreativas para hijos de funcionarios de entre 6 y 12 años. |
| Beca de Estudio | Hijos de trabajadores activos de BancoEstado. |

| Deportivos | Descripción |
|------------------------|---|
| Gimnasios | Incentivar la actividad física con subsidios a la mensualidad en gimnasios. |
| Equipamiento Deportivo | Entrega de diversos implementos deportivos y de premiación. |

| Recreativos | Descripción |
|---|---|
| Infraestructura | Estadios, Centros Médicos, Hogares para empleados, bajo la administración de la Subgerencia de Bienestar. |
| Beneficio Luna de Miel | Los cotizantes de este servicio, pueden optar a este beneficio después de 30 días. |
| Beneficios Juguetes de Navidad | Juguetes a los hijos del personal, entre los 10 años. |
| Subsidio de Matrimonio - Nacimiento - Defunción | Entrega de ayuda en dinero |

| Negociación Colectiva (LA9) | Descripción |
|--|--|
| Permisos por Enfermedad | Tres días o menos, que no requerirán certificado médico para su justificación. |
| Permisos para asuntos particulares | Por matrimonio, nacimiento, adopción legal, fallecimiento, cumpleaños, examen de grado, y otros. |
| Becas y Prestaciones para estudios | Destinación de fondos para desarrollar programas de capacitación y formación de sus trabajadores e hijos de trabajadores afiliados. |
| Gratificación Convencional | Gratificación mensual equivalente a un tercio del sueldo (33,3%). |
| Reajuste de Remuneraciones | Reajuste de sueldos los 1 de Marzo, 1 de Julio, 1 de Noviembre en el 100% de variación que experimente el IPC. |
| Premios por antigüedad | Estímulo por años de servicio a trabajadores de planta y de Servicio de Bienestar, que cumplan con una serie de requisitos. |
| Bono Fiestas Patrias | 10 de Septiembre de cada año y su valor ascenderá a \$100.000. |
| Bono de Navidad | 10 de Diciembre de cada año y su monto será de \$ 220.000. |
| Bono Corporativo | Sujeto a la rentabilidad, logro de objetivos plasmado en Tablero de Incentivos, y nivel de eficiencia de la empresa. |
| Bono de Desempeño | Sujeto a resultados del área y desempeño individual. |
| Beneficio Primera Vivienda | Asignación en dinero para aquellos trabajadores que compren su primera vivienda. |
| Asignación de Zona | Asignación que se paga a los trabajadores que laboran en oficinas que se indican. |
| Asignación de Colación | Asignaciones de colaciones por día. |
| Asignaciones de Movilización | Asignaciones de transporte por día. |
| Asignaciones de Riesgo y Transacciones | Para personal de seguridad, operador de cajero automático (por día trabajado), y para trabajadores que acompañan al cajero a efectuar pagos fuera del Banco. |
| Asignaciones por cumplimiento de turnos especiales de trabajo | Para electricistas, conductores, trabajadores de horario nocturno, conductores con turno días sábado, domingo, festivos y nocturno. |
| Asignaciones por turno diario para operador de cajero automático | Corresponde a: lunes a viernes de 18:00 a 24:00 horas \$ 4.598 y sábado, domingo y festivos de 7:00 a 24:00 horas \$ 9.198. |
| Asignaciones por Subrogación | Asignación equivalente al 50% del diferencial de la renta de inicio de la categoría del cargo subrogado y la renta del subrogante, considerando sueldo base y gratificación. |
| Uniformes | Entrega de dos tenidas al año a los varones que se desempeñan en la Planta de Servicios Generales y vigilantes, y trabajadoras que cumplen funciones en las Plantas Bancaria, de Servicio Generales, Sala Cuna, Jardín infantil y Planta de Bienestar. |
| Seguro a conductores del Banco | Para aquellos trabajadores que pueden resultar afectados por siniestros, durante el desempeño efectivo de sus funciones como conductores de vehículos motorizados de la empresa. |
| Seguro Trabajadores que transportan dinero | Seguro que cubre los riesgos de aquellas personas que transportan dineros y valores. |
| Seguro por accidente en viaje | Seguro que cubre las contingencias de accidentes de trabajo a aquellos trabajadores que deban desplazarse dentro del país como al extranjero. |
| Licencias médicas | Remuneraciones de los primeros tres días de licencia médica por enfermedad. |
| Programa de Ahorro para el retiro (APER) | Programa de ahorro para el retiro. |
| APVG | Plan de Ahorro Previsional Voluntario dirigido a trabajadores incorporados al Banco con posterioridad al 2002 que deseen adscribirse a ellos. |
| Beneficios Crediticios | Créditos Hipotecarios. |
| Indemnizaciones por muertes | Indemnización por años de servicio y fracción superior a seis meses. |
| Ascensos por estudios superiores | Los trabajadores que realizan estudios superiores serán ascendidos extraordinariamente en tramos, según la duración de sus estudios. |
| Ascensos por méritos | Banco ascenderá anualmente en un tramo al 20% del total de trabajadores de la dotación. |

Antecedentes Generales

Razón Social
Banco del Estado de Chile

R.U.T.
97.030.000-7

Dirección Casa Matriz
Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111
Santiago de Chile

Sitio Internet
www.bancoestado.cl

Dirección y Código Postal
Correo 21, casilla 240 - V, Código postal 6501186

Swift
BECH CL RM

Teléfono Mesa Central
(56)-(2)-970 70 00

Teléfono BancoEstado 24 Horas
6000 200 7000

Esta edición consta de 500 ejemplares en español. Las tapas fueron impresas en option de 270 grs. la parte interior se imprimió en papel option de 148 grs.