



Responsabilidad Social 2005



BancoEstado®

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

- Misión - Visión
- Carta del Presidente
- Perfil del Banco

EL ROL SOCIAL DE BANCOESTADO

Expansión de las Fronteras Bancarias

PROFUNDIZAR LA BANCARIZACIÓN

- Servicios financieros al alcance de todos los chilenos
- Canales de atención masivos
- Pequeña y Microempresa

Contribución al Desarrollo del País

APOYO AL CRECIMIENTO DEL PAÍS

- Apoyo a las inversiones de beneficio social y aporte financiero al Estado

APOYO A LA COMUNIDAD

- Fortalecimiento de las capacidades de los clientes
- Contribución a la difusión cultural y a la educación

3	Gestión Bancaria de Excelencia	47
5	COMPORTAMIENTO ÉTICO TRANSPARENTE	48
7	• Gobierno corporativo	49
9	• Alto desempeño financiero	53
14	• Marketing responsable y relación con públicos de interés	54
16	• Modelo de Atención y Ventas	58
17	• Medioambiente	60
19	INSTANCIAS INTERNACIONALES DE RSE	62
23	PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	69
29	RECIBIDOS EN 2005	
33	Gestión con las Personas	71
34	EL ROL SOCIAL EN LA GESTIÓN LABORAL	72
35	• Participación y gestión moderna con las personas	73
40	• Comunicación interna	82
41	• Calidad de vida y equilibrio trabajo-vida personal	83
43	• Diversidad y no discriminación	90
	Índice de Contenidos GRI	92
	Contacto BancoEstado	102

INTRODUCCIÓN

El Reporte de Responsabilidad Social 2005 corresponde al primer documento publicado por BancoEstado en el que se cubren las diversas actividades en materia de responsabilidad social impulsadas por la empresa.

Con este trabajo, se ha querido reflejar el compromiso de BancoEstado con el desarrollo del país, la integración social y el acceso de todos los chilenos a mejores condiciones de vida, a través de su incorporación al sistema financiero.

Este Reporte de Responsabilidad Social 2005 sigue los lineamientos establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI), metodología que contribuye a una mayor rigurosidad en el manejo de información, favoreciendo un diálogo franco y transparente con nuestros clientes y públicos de interés.





Misión

Ser un banco universal, orgullo para los chilenos, que ofrece servicios financieros integrales según las necesidades de cada cliente, con altos estándares de calidad, amplia cobertura y calidez de su atención, y que apoya el emprendimiento y la modernización del sistema financiero, priorizando la bancarización de la ciudadanía.

Visión

Ser el banco público del siglo XXI, abriendo oportunidades a todos los chilenos. Para ello, existen un conjunto de directrices y estrategias que orientan el camino a seguir en los próximos años. Tanto en materia social como en los objetivos y metas globales que un banco debe alcanzar.

ORIENTACIONES BÁSICAS DE LA VISIÓN

MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS

Acercar el banco a la gente con una oferta de productos y servicios que solucionen sus necesidades reales de vivienda, salud, educación y protección familiar y social, atendiendo a todas las personas con un servicio de alta calidad, independiente de su condición socioeconómica y ubicación geográfica; y generando nuevas oportunidades de desarrollo para la gente, a través de las alternativas que ofrece el progreso tecnológico.

APORTAR AL DESARROLLO DEL PAÍS

Integrar el territorio nacional a través de la bancarización, apoyando y fomentando el emprendimiento e innovación de pequeños y microempresarios, potenciando el uso de nuestra amplia red de sucursales, desarrollando canales complementarios de distribución y apoyando financieramente el desarrollo de proyectos inmobiliarios, de obras públicas e infraestructura.

APOYAR LA GESTIÓN DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Materializar políticas públicas en el ámbito económico y social, aportando al Estado con el resultado periódico de sus utilidades, prestando servicios financieros a las empresas e instituciones públicas y constituyendo alianzas con éstas, con el fin de optimizar los servicios que ellas entregan a la ciudadanía.



Carta del Presidente

Tengo la grata misión de presentarles el primer reporte de Responsabilidad Social de BancoEstado, un documento que se constituye en un paso más del compromiso social que cumplimos como empresa pública.

En sus 151 años de historia institucional, el rol social ha sido esencial en el quehacer y desarrollo de BancoEstado, en la definición de sus valores, prioridades y foco de negocios: ser un banco universal, de todos y para todos, que ofrece los más variados servicios financieros a personas y empresas; que busca extender y profundizar la bancarización de la población; apoyar el crecimiento y competitividad del país, con un modelo de gestión bancaria de excelencia y con prácticas empresariales de clase mundial.



Gracias a la visión común que compartimos con los trabajadores de BancoEstado, hemos podido cumplir una doble misión: desarrollar nuestro rol social, que damos a conocer a través de este informe, y ser un banco público rentable, que aporta recursos al país. BancoEstado ha logrado romper ciertos paradigmas, ya que ha realizado cambios con su propia gente y ha dado pasos significativos en la bancarización de la población y de los microempresarios, con niveles de riesgo controlados.

Pero tenemos por delante grandes desafíos. Queremos crecer fuertemente, mejorar la gestión interna y cambiar el estilo de liderazgo: que el personal asuma un rol más participativo y de mayor involucramiento en los destinos del Banco, porque todos somos responsables en el logro de las metas propuestas. Queremos impactar y diferenciarnos en micro, pequeña y mediana empresa, importantes desafíos que nos ha planteado el gobierno.

No obstante los desafíos, BancoEstado es hoy una institución más confiable, transparente y solidaria con el entorno social, cercana y accesible para los clientes, instituciones y personas en general, con las cuales nos relacionamos en nuestro quehacer diario.

Al acercarnos al hito del Bicentenario, la reflexión y elaboración acerca del rol social de BancoEstado, que presentamos en este reporte, ratifica nuestra voluntad y decisión de seguir profundizando nuestro compromiso con Chile y los chilenos.

Saludos cordiales,



José Luis Mardones Santander
Presidente

Perfil del Banco

BANCOESTADO, UN BANCO DE TODOS Y PARA TODOS

BancoEstado es una empresa del Estado de Chile que durante 151 años ha aportado al desarrollo económico y social del país. Su objetivo principal es contribuir a la integración social y al mejoramiento de la calidad de vida de los chilenos, en particular aquellos de menores recursos, a través de su acceso a servicios financieros.

BancoEstado se ha consolidado como uno de los tres mayores bancos del país. En 2005 se celebró el 150 aniversario desde la creación de la Caja de Crédito Hipotecario, una de las instituciones cuya fusión dio origen al banco.

BancoEstado, como una institución moderna, transparente y competitiva, permite que a través de su acción financiera millones de chilenos puedan acceder a mejores condiciones de vida e integrarse a la modernidad mediante la utilización de servicios financieros de ahorro, crédito, seguros y medios de pago.



UN BANCO PARA TODOS LOS CHILENOS

- BancoEstado es el principal canalizador del ahorro familiar en el país: uno de cada dos chilenos tiene una libreta de ahorro de BancoEstado.
- BancoEstado lidera el mercado de seguros.
- Es el banco que otorga la mayor cantidad de créditos hipotecarios (2 de cada 3) y créditos para financiamiento de estudios superiores.
- BancoEstado tiene uno de los programas de microempresas más exitoso de Latinoamérica y es líder en materia de apoyo a los sectores de menores recursos.

ESTAR DONDE NADIE MÁS ESTÁ

- Único banco presente en el 41% de las comunas del país.
- 312 sucursales a lo largo de todo Chile y una en Nueva York.
- La más extensa red de cajeros automáticos y dispensadores de saldos del país.



PRINCIPALES ÁREAS DE NEGOCIO EN DONDE ACTÚA

BancoEstado es un banco universal, que entrega todos los servicios financieros a personas y empresas de los más diversos tamaños. Compite en una industria con grandes economías de escala, lo que supone que, para ser eficiente, debe ser capaz de atender las múltiples necesidades de cada cliente.

Las principales áreas de negocio de BancoEstado son: personas, empresas e instituciones.



PRINCIPALES ÁREAS FUNCIONALES

- Gerencia General de Administración de Personas
- Gerencia General de Créditos (Empresas e Instituciones)
- Gerencia General de Finanzas
- Gerencia Corporativa de Riesgos
- Gerencia División Canales
- Gerencia División Operaciones y Sistemas
- Gerencia División Personas y Mypes

FILIALES BANCOESTADO

- BancoEstado S.A. Administradora General de Fondos
- BancoEstado Centro de Servicios S.A.
- BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
- BancoEstado S.A. Corredores de Bolsa
- BancoEstado Corredores de Seguros S.A.
- BancoEstado Microempresas S.A. Asesorías Financieras
- BancoEstado Servicios de Cobranzas S.A.
- Globalnet Comunicaciones Financieras S.A.



CONSEJO DIRECTIVO

José Luis Mardones Santander
Presidente

Jorge Marshall Rivera
Vicepresidente

Álvaro Erazo Latorre
Director



José Luis Mardones
Santander



Jorge Marshall Rivera



José Manuel Mena Valencia

Nicolás Eyzaguirre Guzmán
Director

Sergio Páez Verdugo
Director

Francisco Vidal Salinas
Director



Álvaro Erazo Latorre



Nicolás Eyzaguirre Guzmán



Sergio Páez Verdugo

Pablo Silva Manríquez
Director Laboral Titular

Manuel Soza Huerta
Director Laboral Suplente



Francisco Vidal Salinas



Pablo Silva Manríquez



Manuel Soza Huerta

COMITÉ EJECUTIVO

José Luis Mardones Santander
Presidente

Jorge Marshall Rivera
Vicepresidente

José Manuel Mena Valencia
Gerente General Ejecutivo



José Luis Mardones
Santander



Jorge Marshall Rivera



José Manuel Mena Valencia

FISCAL Y CONTRALOR

Pablo Lagos Puccio
Fiscal

Jessica López Saffie
Contralor



Pablo Lagos Puccio



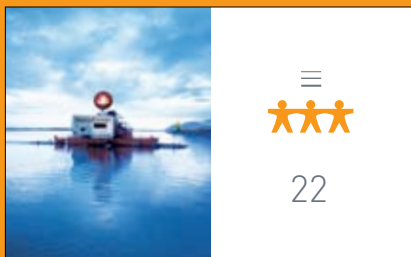
Jessica López Saffie

EL ROL SOCIAL DE BANCOESTADO

BANCOESTADO, UN BANCO DE TODOS Y PARA TODOS

En BancoEstado, como institución de todos y para todos los chilenos, consideramos que el eje central de nuestra responsabilidad empresarial radica en el cumplimiento del rol social que nos ha sido encomendado: mejorar la calidad de vida de las personas a través de la inclusión de todos los sectores sociales en el sistema financiero.





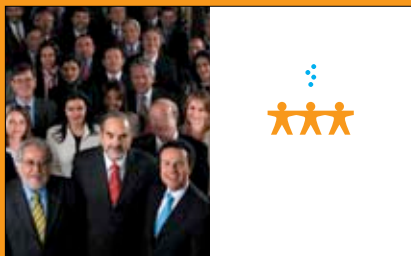
Expansión de las Fronteras Bancarias

Expandir las fronteras bancarias de modo que todos los chilenos puedan acceder al sistema financiero y, con ello, a productos y servicios de buena calidad y bajo costo, que les proporcionen una mejor calidad de vida.



Contribución al Desarrollo del País

Contribuir a la integración y desarrollo de Chile, financiando proyectos de alto beneficio social y apoyar a las comunidades en las cuales actúa, es parte esencial del rol de BancoEstado.



Gestión Bancaria de Excelencia

Una gestión bancaria de excelencia, ética, moderna y competitiva permite ofrecer una amplia cartera de productos y llegar a lugares y segmentos de mercado que la banca tradicional aún no ha abordado, debido a que implica mayores riesgos y menor rentabilidad.



Gestión con las Personas

Considerar la participación de los trabajadores en la gestión del banco, incluirlos en el proceso de modernización y resguardar su bienestar laboral y familiar.



Expansión de las Fronteras Bancarias

PROFUNDIZAR LA BANCARIZACIÓN



Ofrecer servicios financieros al alcance de todos, canales de atención masivos y ampliar el acceso a la tecnología, es parte importante de la estrategia de BancoEstado para incluir a todos los chilenos dentro del sistema financiero bancario.

Uno de los grandes desafíos financieros a nivel regional es llevar a cabo el proceso de bancarización, que promueve el acceso de los estratos de la población o sectores productivos de menores recursos a servicios financieros. Esto implica la posibilidad de realizar depósitos, giros o transferencias a cuentas, uso de tarjetas de crédito y débito, cheques, créditos de distinto tipo y seguros, entre otros.

Cuando las personas tienen acceso a los distintos productos que las instituciones financieras ofrecen, pueden mejorar sustancialmente su nivel de vida. Tomar créditos para comprar una vivienda, un automóvil, pagar la educación de los hijos, entre otros, mejora las condiciones de vida, lo que se refleja en los índices de desarrollo del país.

Chile presenta cifras de bancarización relativamente altas en comparación a otros países de la región, incluyendo a México, Brasil y Argentina, en indicadores como depósitos y créditos respecto al Producto Interno Bruto (PIB). No obstante, nos encontramos a medio camino en relación a países desarrollados como Alemania, Gran Bretaña y Estados Unidos.

BancoEstado, el banco con más clientes del país

- 8 millones de clientes con cuentas de ahorro a plazo y a la vista.
- 191 mil clientes con cuentas corrientes.
- 580 mil clientes con chequera electrónica o tarjeta de crédito.
- 500 mil clientes con créditos de vivienda.
- 1,3 millones de clientes asegurados.
- 450 mil clientes con créditos de consumo.
- 190 mil clientes de micro y pequeña empresa.
- 1,2 millones de clientes reciben sus pagos mensuales de remuneraciones, pensiones y becas a través de BancoEstado.
- 550 instituciones públicas clientes.



Servicios financieros al alcance de todos los chilenos

Cubrimos todos los sectores sociales y lideramos los grupos socioeconómicos de menores ingresos. Somos un banco público con alto impacto en la sociedad chilena, especialmente, en los sectores marginados.

Nuestro objetivo es trabajar permanentemente para mejorar la amplitud y cobertura de nuestros servicios: ahorro, créditos para la vivienda, de consumo, financiamiento de estudios superiores, seguros y medios de pago.

BancoEstado es líder en el sistema financiero en materia de ahorro familiar, créditos de vivienda, seguros bancarios y tiene un rol relevante en créditos personales y medios de pago. Diversos indicadores reflejan la óptima gestión comercial de BancoEstado durante 2005. Las colocaciones totales del banco así como las de consumo, comerciales y vivienda, experimentaron un fuerte aumento respecto de 2004, con un resultado, en algunos casos, por sobre el promedio del sistema.

Gracias a la diversificación y segmentación en la oferta de productos y servicios, más el adecuado manejo de precios y comisiones, fue posible aumentar el número de clientes, acorde a la política de bancarización de sectores de bajos ingresos.

Adicionalmente, BancoEstado profundizó su atención a la comunidad de chilenos que vive en el exterior, de los cuales más de 10.000 ya son clientes.



AHORRO: CANALIZAMOS LA MAYOR PARTE DEL AHORRO FAMILIAR EN EL PAÍS.

- Uno de cada dos chilenos tiene una libreta de ahorro de BancoEstado.
- El banco representa el 81% de los saldos de ahorro a plazo del sistema financiero; con más de 10 millones de cuentas de ahorro a plazo emitidas y más de 7 millones de clientes con cuentas de ahorro a plazo activas.
- Diariamente, se abren alrededor de 3.000 cuentas de ahorro.

CRÉDITO HIPOTECARIO: FINANCIAMOS 2 DE CADA 3 VIVIENDAS ADQUIRIDAS CON CRÉDITOS HIPOTECARIOS.

BancoEstado financia el 88% de las viviendas sociales de los segmentos C3, D y E. Con créditos desde UF 400, posibilita que las personas de escasos recursos adquieran una vivienda propia. Tanto el número de operaciones, como el monto promedio de los créditos de vivienda de BancoEstado (4,5 millones de pesos) respecto del resto del sistema (24 millones de pesos), reflejan el énfasis social de la institución en sectores de menores ingresos.



CRÉDITOS DE CONSUMO Y UNIVERSITARIOS: AUMENTAMOS LA COBERTURA

CONSUMO

Los créditos de consumo aumentaron un 14% en relación a 2005. Durante el período 2000-2005, se ha triplicado el saldo de estas colocaciones, mientras que en el resto del sistema, éstas sólo se duplicaron.

UNIVERSITARIO

BancoEstado cubre el 44% de los créditos universitarios bancarios, por medio de cuatro tipos de crédito:

- Crédito Universitario BancoEstado.
- Crédito Estudios Superiores BancoEstado.
- Crédito Estudios Técnicos BancoEstado.
- Crédito Estudios de Postgrado.



Pueden optar a estos créditos aquellos jóvenes chilenos y extranjeros que estudien en las 25 universidades tradicionales, 31 universidades privadas autónomas y 18 institutos profesionales autónomos.

MEDIOS DE PAGO: EXTENDEMOS EL ACCESO A TODOS LOS CHILENOS

CUENTA RUT: PROYECTO PILOTO EN 2005

Cada chileno, en el país o en el exterior, o extranjero residente, podrá acceder a una cuenta o medio de pago electrónico, que no impone requisitos y tiene costos mínimos de transacción. Esto le permitirá recibir sus ingresos ya sean remuneraciones, pensiones, subsidios, pagos de servicios, becas, mesadas y, además, efectuar pagos diversos como cuentas de servicios, impuestos, compras a través de Redcompra, depósitos en BancoEstado y obtención de dinero en efectivo.

SEGUROS: AMPLIAMOS EL ACCESO A TODOS

BancoEstado lidera el mercado de seguros con 2.7 millones de pólizas vigentes en el año 2005, protegiendo así a más de 1.3 millones de clientes.

SEGUROS DE BAJA PRIMA PARA LAS PERSONAS CON MENORES RECURSOS:

Con el propósito de continuar masificando los seguros, se creó el “Seguro Increíble”, que protege al cliente en caso de muerte accidental y está al alcance de todos los chilenos, con una prima anual de \$ 3.990 (equivalente a \$ 333 mensuales). Durante 2005 se atendieron más de 35.000 siniestros, por un total de MM\$ 25.000. Tras la catástrofe de la Zona Norte del país, ejecutivos de BancoEstado Corredores de Seguros acudieron directamente a los lugares afectados, para atender en terreno las 1.300 casas dañadas. De esta forma, BancoEstado protege y acompaña a las familias en los momentos que más lo necesitan.



Canales de atención masivos

Estamos donde nadie más está. Somos el banco que atiende a más chilenos y en más lugares del territorio, ampliando las fronteras geográficas y sociales.

PRESENCIA Y COBERTURA

BancoEstado cuenta con 312 sucursales a lo largo de todo el país. En el 41% de las comunas de Chile, BancoEstado es la única entidad financiera presente, a través de 106 sucursales, 34 PAC (Puntos de Atención de Cercanía) y una caja auxiliar.

Además, en 2005, BancoEstado abrió una oficina en Nueva York, apoyando así las operaciones financieras de sus clientes en el exterior.

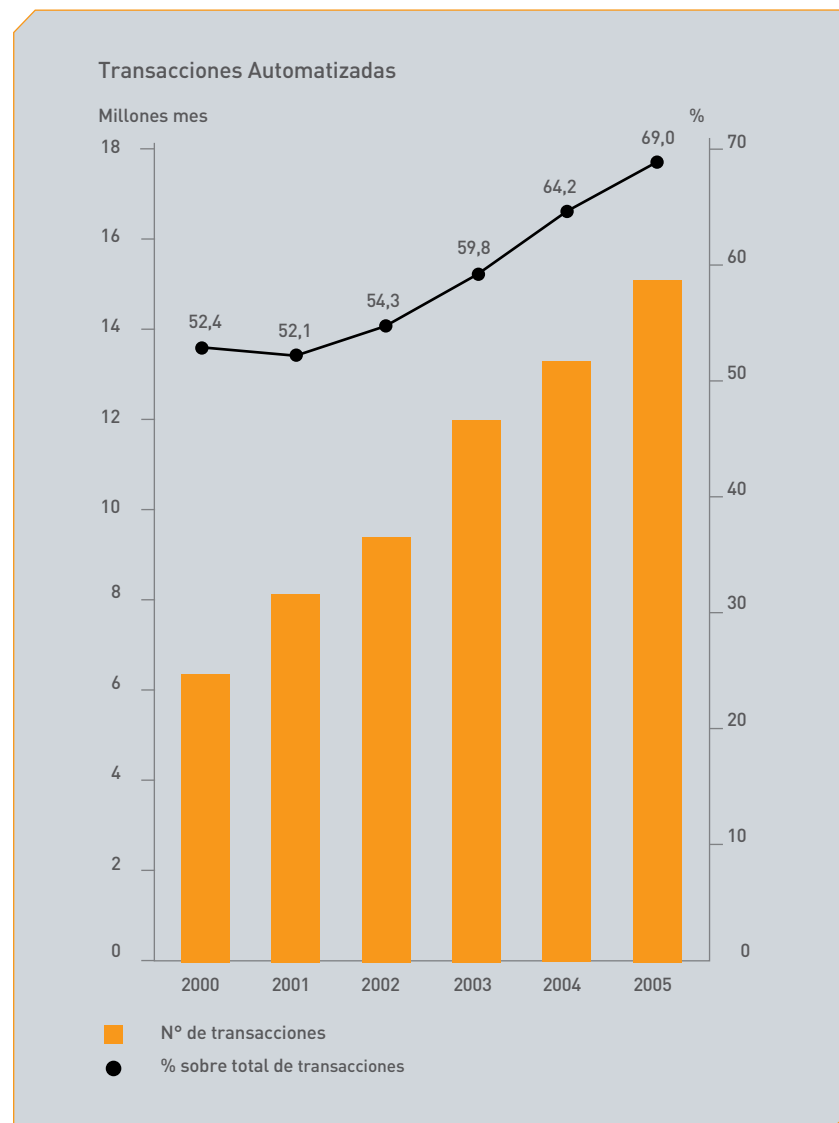


ACCESO A LA TECNOLOGÍA

Pensando en los segmentos que no contaban con acceso a la tecnología para realizar sus operaciones bancarias, BancoEstado desarrolló servicios bancarios eficientes y modernos. Las iniciativas en este campo fueron las siguientes:

- Nuevo Modelo de Atención y Ventas, iniciado como piloto el 2004.
- PortalWeb que realiza más de 50.000 transacciones diarias. Cuenta con un Portal de Negocios al servicio de las pequeñas y medianas empresas, y con una plataforma comercial telefónica que permite solicitar la pre-aprobación de créditos y cursarlos en 72 horas.
- Interconexión de la red de cajeros automáticos de BancoEstado con la red Presto.

Gracias a estas y otras innovaciones, durante 2005, el 69% de las transacciones se realizó por canales automatizados.



CANALES DE ATENCIÓN

BancoEstado ha desarrollado iniciativas pioneras en Chile para la atención masiva, como los Puntos de Atención de Cercanía (PAC) y los locales con CajaVecina, proyectos sin precedentes, a los que se suma ServiEstado.

PUNTOS DE ATENCIÓN DE CERCANÍA PAC

Es un servicio especial de BancoEstado que acerca el banco a las localidades apartadas, permitiendo que sus habitantes puedan realizar operaciones financieras de transacción. Se han desarrollado 42 Puntos de Atención de Cercanía (PAC).



RED DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

BancoEstado mantiene la red de cajeros automáticos más extensa del país. Cuenta con 1.050 cajeros automáticos propios, además de 1.081 dispensadores de saldos, que se integran a 3.700 cajeros automáticos de la red Redbanc.

CANALES VIRTUALES DE ATENCIÓN

Adicionalmente, BancoEstado ha implementado canales de atención virtuales (Call Center e Internet) y de promoción directa, adecuados a los distintos segmentos que atiende.

CASO A DESTACAR

BancoEstado, presente en los puntos más apartados de Chile

En Isla de Pascua, BancoEstado es el único banco presente. Su cajero automático, ubicado fuera de la sucursal, ofrece servicio las 24 horas del día.

Pueden operar las tarjetas de cualquier banco interconectado a Redbanc y las tarjetas Cirrus y Master. Esta facilidad es ampliamente utilizada tanto por los habitantes de la isla, como por los extranjeros.



CAJAVECINA

Proyecto piloto, iniciado el 2005, que permite realizar operaciones financieras básicas en locales comerciales seleccionados por el banco, en localidades apartadas que no cuentan con servicios financieros.

De esta manera, se generará un canal complementario a los actuales, que permitirá realizar giros, depósitos, transferencias entre cuentas, consultas de saldo, pagos de créditos y servicios básicos.



CASO A DESTACAR

CajaVecina

Los habitantes de El Carmen y Quilleco, en la VIII Región Cordillera, ya no tendrán que desplazarse 37 kilómetros, pagar cerca de 1.600 pesos por sus pasajes ni destinar dos horas del día para depositar o hacer giros en las sucursales más cercanas de BancoEstado. Ahora, sólo bastará con dirigirse al Centro de Ventas de Pasajes de El Carmen, o al Supermercado Poniente de Quilleco, los dos primeros locales con CajaVecina que se abrieron durante el año 2005. Estas son un nuevo sistema de distribución de servicios financieros que permitirá a personas alejadas territorialmente realizar giros, depósitos en efectivo y transferencias entre cuentas, de manera fácil, rápida y segura. Además, generarán un valor agregado a los clientes microempresarios de BancoEstado, ya que los dos pilotos implementados permitieron corroborar que los puntos de atención experimentan un aumento del volumen de sus ventas.



SERVIESTADO

En 2005 comenzó a operar ServiEstado, un sistema que agiliza y facilita el pago de cuentas, servicios, créditos, recaudaciones de convenios e impuestos. Además, permite efectuar depósitos y giros desde y hacia cualquier cuenta. En diciembre de 2005, ya se habían implementado 10 sucursales.



CASO A DESTACAR

Centros de atención ServiEstado

BancoEstado diseñó un sistema ágil de atención, pensando en los clientes que trabajan durante el horario bancario tradicional y se ven imposibilitados de acceder a los servicios financieros. Para ellos, se crearon las sucursales ServiEstado, donde los clientes pueden realizar sus operaciones en poco tiempo, entre 4 y 8 minutos, y en un horario más extendido que el de las sucursales bancarias.



Pequeña y Microempresa

Nuestro objetivo es ser un puente entre las necesidades económicas y sociales de las personas. Para esto, hemos desarrollado el programa de micro y pequeña empresa, uno de los más exitosos de Latinoamérica, y somos líderes en materia de apoyo y promoción del segmento. Atendemos a 170.000 microempresarios y 21.000 pequeñas empresas, con una tasa de recuperación del 99%. El 50% de los créditos son otorgados a mujeres.

En el ámbito de la microempresa, BancoEstado diseñó un programa especial para promover el desarrollo de estos sectores, tradicionalmente desatendidos por la banca privada, para ofrecerles atención integral, que incluye créditos, seguros y asesoría de personal altamente capacitado.

El banco ha indagado en las necesidades y realidades de la pequeña y microempresa, desarrollando productos financieros tales como: Crédito Microempresario, Crédito Familia, Crédito PC Internet, Crédito Renovación de Vehículo, Crédito Hipotecario para la Vivienda; Seguros de Vida, Salud, Empresa Protegida; Chequera Electrónica, entre otros. Además, implementó convenios que apoyan la gestión de las empresas de estos segmentos. Algunos ejemplos son: convenio de salud con Fonasa, Crédito para Estudios Superiores de los hijos de sus clientes en este segmento y convenios con universidades.



ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Un tema relevante para este segmento es la atención especializada de acuerdo al sector productivo; los desafíos de un pescador en Iquique son muy diferentes a los de un microempresario agrícola de Rancagua. Esta especialización ha dado frutos, por ello el impacto sectorial logrado por BancoEstado es importante en el sector agrícola, comercio, pesca y transporte. Un ejemplo del impacto sectorial de BancoEstado es la pesca, en donde atiende a 18.000 pescadores artesanales. En la agricultura atiende a 30.000 pequeños agricultores.



IMPACTOS POSITIVOS DEL PROGRAMA MICROEMPRESA

“El Programa para microempresarios ha mejorado la calidad de vida de los usuarios”

-Departamento de Economía, Universidad de Chile.

Con el fin de evaluar el impacto que el Programa de Crédito a Microempresarios tuvo sobre este segmento, se encargó un estudio al Departamento de Economía de la Universidad de Chile. Dicha investigación arrojó resultados muy positivos:

- Mejores condiciones de acceso al crédito.
- Mejora en los resultados financieros de las microempresas.
- Mayor formalidad.
- Mejor manejo administrativo y productivo.
- Mejora en el manejo de la inversión en la microempresa y en el hogar del microempresario.
- Mejores condiciones de vida en el hogar.
- Reducción importante del trabajo infantil fuera y dentro del hogar.





CASO A DESTACAR

Atención a microempresarios en lugares distantes

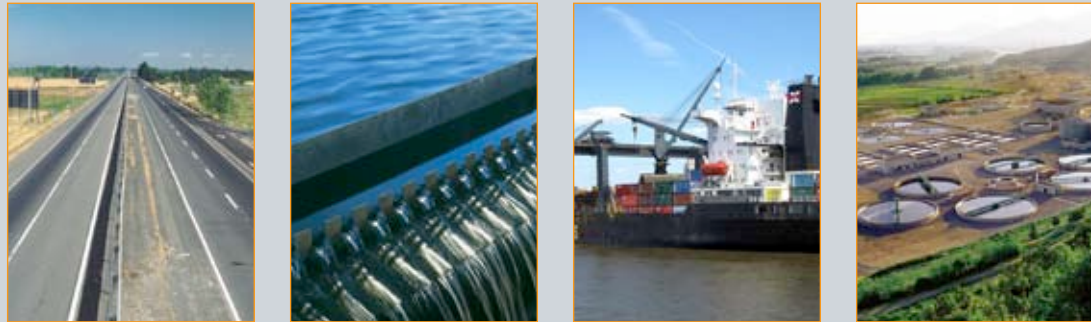
Filial Microempresas llegó por primera vez a la Isla Queullín - Calbuco.

La banca de microempresa de la Sucursal de Puerto Montt se reunió con integrantes de los cinco sindicatos de pescadores artesanales de la merluza, quienes, actualmente, se están especializando en el cultivo de choritos. Durante los encuentros con estas agrupaciones, se otorgaron créditos por diversos montos para fines generales.



Contribución al Desarrollo del País

APOYO AL CRECIMIENTO DEL PAÍS



BancoEstado colabora con la integración y el desarrollo del país, por medio del apoyo a los proyectos de beneficio social, del aporte financiero al Estado, de la contribución a la competitividad y transparencia del sistema financiero, de la oferta de productos y servicios especializados.



Apoyo a las inversiones de beneficio social y aporte financiero al Estado

Contribuimos en la materialización de los grandes proyectos de inversión de alto beneficio e impacto social. Adicionalmente, cumplimos un rol trascendente en el desarrollo económico del país, aportando cerca de 100 millones de dólares anuales al Estado, a través de impuestos y distribución de utilidades.

BancoEstado, tal como otras empresas públicas, está sujeto a una tasa de tributación efectiva de sus utilidades del 57%; este valor incluye una tasa adicional del 40% respecto de la que pagan los bancos privados.

Las empresas filiales y diversas áreas del banco mantuvieron una tendencia a elevar sus utilidades, contribuyendo en los resultados finales de BancoEstado. Estos resultados permitieron al banco realizar, nuevamente, aportes sustantivos al Fisco por concepto de impuestos y participación de utilidades. Entre 2000 y 2005 BancoEstado ha transferido al Estado, a través del pago de utilidades e impuestos, un promedio anual del orden de MMUS\$ 100.

En concordancia con su misión, BancoEstado ha contribuido al financiamiento de grandes obras de desarrollo nacional, productivas y de servicios. En este sentido, se destacan las obras de infraestructura que han beneficiado a la población del país, mejorando sus condiciones de transporte, acceso y comunicación.

Las concesiones son un caso destacable de asociación público-privada en la entrega de bienes y servicios públicos.



CONTRIBUCIÓN A LA COMPETITIVIDAD Y TRANSPARENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

BancoEstado cumple un rol estratégico para la competitividad del sistema financiero. Su rol social lo ha orientado en los últimos 10 años hacia mercados emergentes, de alto impacto social, no abordados completamente por la banca privada. Ejemplo de ello es la acción de BancoEstado en la microempresa, en proyectos de inversión de beneficio social, o su acción en lugares geográficos distantes o bien socialmente marginados.

CANAL FINANCIERO DEL ESTADO

Las empresas públicas chilenas son clientes de BancoEstado y cuentan con productos especializados para la administración de fondos (Cuenta Corriente, Tarjeta Corporativa BancoEstado, MasterCard Corporate). También pueden acceder a medios de pago especializados como: Pago Seguro de Cheques, Servicio de Pago Institucional, Pago Electrónico de Proveedores, Pago Electrónico de Remuneraciones, y Transporte de Valores, entre otros.



PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Ahorro para el deporte: BancoEstado también atiende las necesidades específicas de municipios e instituciones estatales que requieren productos diferentes. Un ejemplo de esto es la creación de una cuenta especializada para el ahorro de dinero con fines deportivos, que es una Cuenta Unipersonal para Personas Jurídicas, destinada a organizaciones deportivas y comunitarias inscritas en el Instituto Nacional de Deportes: ChileDeportes.

Las instituciones que tienen estas cuentas -además de ahorrar en forma metódica a través de un plan de ahorro- pueden postular y acceder al subsidio estatal para el deporte.

CASO A DESTACAR

BancoEstado financia gimnasio en La Pintana

Gracias a la gestión de BancoEstado, los habitantes de La Pintana tendrán un nuevo centro deportivo: “El Coloso de La Pintana”. Este gimnasio podrá recibir a 6.500 espectadores, quienes asistirán masivamente a las actividades deportivas, culturales y artísticas que se lleven a cabo en ese lugar. Para hacer esto posible, BancoEstado y la Municipalidad de La Pintana suscribieron un contrato para su financiamiento vía leasing por UF 62.600 (1.100 millones de pesos).



CONTRIBUCIÓN A LAS GRANDES OBRAS DE BENEFICIO SOCIAL

BancoEstado, participa en el desarrollo de grandes proyectos públicos, apoyando en distintos ámbitos a las empresas concesionarias de las obras, a través de la Banca Inmobiliaria y de Concesiones. Esta acción de BancoEstado se enmarca en la ley de concesiones de obras públicas del Ministerio de Obras Públicas de Chile, donde el banco apoya distintos proyectos como: concesiones viales interurbanas o urbanas, concesiones aeroportuarias, concesiones de establecimientos penitenciarios, concesiones de embalses, estacionamientos municipales.

Para que las empresas que están concesionando las obras puedan operar financieramente, la Banca Inmobiliaria y de Concesiones les ofrece una serie de productos y servicios, como: Asesoría Financiera y Estructuración de Financiamiento, Agenciamiento de Crédito Sindicado, Créditos Puente, Financiamiento de Largo Plazo, Financiamiento de IVA de Construcción, Boletas de Garantía, Instrumentos Financieros para Inversión de Fondos de Reserva, Recaudación Plazas de Peaje, Pago de Remuneraciones, Asesoría en la Emisión y Colocación de Bonos.

En los últimos años, el banco ha contribuido, en proporciones distintas, al financiamiento de importantes proyectos de inversión en infraestructura económica y social, cuya inversión total asciende a US\$ 1.952 millones. Entre éstos se destacan algunos de gran envergadura con inversiones superiores a los MMUS\$ 120, como son los casos de: plantas de tratamiento de aguas servidas El Trebal y La Farfana; Puerto de Mejillones; Américo Vespucio Tramo Nor-Poniente; Expansión del Metro de Santiago y el Sistema de Transporte Integrado Biovías (Concepción) y el Transantiago.





CASO A DESTACAR

Transantiago

Transantiago tiene como una de sus metas principales cumplir a la brevedad con el Plan de Prevención de Descontaminación Atmosférica de la Región Metropolitana (PPDA) y transformar Santiago en una ciudad más limpia y con mejor calidad de vida para sus habitantes. En este proyecto, BancoEstado es socio mayoritario en el Administrador Financiero del Transantiago (AFT), empresa que manejará la Tarjeta Inteligente de pagos y proveerá tecnología de información para la gestión de los buses.

APOYO A LA COMUNIDAD



BancoEstado considera que apoyar a las comunidades en las cuales actúa, es parte importante de su rol social empresarial. Por esta razón, busca fortalecer las capacidades de sus clientes, y contribuir con la cultura y la educación.

Fortalecimiento de las capacidades de los clientes

Nuestras acciones de apoyo a la comunidad se orientan a preparar a aquellos segmentos que aún no participan en el sistema bancario, para que accedan a servicios financieros. Para esto, desarrollamos programas de capacitación, incentivo e integración laboral.

MICROEMPRESAS EMERGENTES

BancoEstado, mediante su programa de fortalecimiento de capacidades de clientes actuales y potenciales, está desarrollando iniciativas pioneras para la capacitación y desarrollo de emprendedores y microempresarios.

Programa de capacitación a ONG's para trabajar con microempresarios.

El objetivo central de este programa es capacitar a los trabajadores de Organismos No Gubernamentales (ONG) del país que otorgan microcréditos, para ampliar la mirada que existe sobre las microempresas, potenciando así sus posibilidades de atención integral de parte de las distintas entidades financieras, sean éstas estatales, privadas o no gubernamentales.



PRÁCTICAS UNIVERSITARIAS

BancoEstado ha firmado convenios con 17 universidades e institutos de educación superior para que sus estudiantes realicen prácticas en microempresas. En el año 2005 participaron 300 estudiantes.

CASO A DESTACAR

Premio Internacional a la Microempresa (PIM)

Desde octubre de 2005 la experiencia de BancoEstado en el ámbito de la microempresa se sumó al Fondo de Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (UNCDF) y la Fundación Citigroup, quienes impulsan el Premio Internacional para la Microempresa (PIM), cuyos principales objetivos son reconocer, difundir, promover e integrar iniciativas relacionadas a la pequeña y microempresa en todo el mundo.

Actualmente, hay 26 países involucrados en esta red que busca resaltar la importancia de las microfinanzas como una herramienta concreta en la lucha contra la superación de la pobreza.

Además de conformar el equipo de trabajo para coordinar la implementación del Premio, BancoEstado otorgó asesoría financiera a los microempresarios ganadores con el fin de apoyarlos en la mejor planificación y administración de sus empresas.



Contribución a la difusión cultural y a la educación

Desarrollamos un rol activo en la difusión de la cultura y la educación, para contribuir en la tarea de mejorar la calidad de vida y las posibilidades de desarrollo de amplios sectores de la población, en especial aquellos de menores recursos o que se encuentran territorialmente más alejados.

GESTIÓN CULTURAL Y DE PATRIMONIO HISTÓRICO

BancoEstado ha apoyado el financiamiento de películas y giras de grupos teatrales y musicales. La proyección gratuita de películas nacionales y extranjeras en plazas, estadios y parques públicos de algunas de las comunas de menores ingresos de Santiago, fue posible con el respaldo del proyecto “Cine Barrio” BancoEstado.

Más de 80.000 personas tuvieron acceso a ciclos de teatro de primer nivel, respaldados por el banco, como Teatro a Luca, Teatro a Mil, Centro Cultural Matucana 100 y la temporada de la Compañía Ictus, con la obra “Sueños de la Memoria”.

La cultura popular se expresó, también, en la octava versión de la Cumbre Guachaca que -con el auspicio de BancoEstado- atrajo a 8.000 visitantes a la Estación Mapocho.

APOYO A LA PRESERVACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CREACIÓN POÉTICA

Entre estas actividades destacó la exposición “Tremolinos en el Viento”, en el marco de las celebraciones del 60° aniversario del Premio Nobel a la poetisa Gabriela Mistral, siendo visitada en regiones por cerca de 9.500 personas. Esta muestra itinerante sobre la vida y obra de tres de los principales poetas nacionales –Vicente Huidobro, Gabriela Mistral y Pablo Neruda– recorrió, entre mayo y noviembre, Concepción, Lota, Viña del Mar, Vicuña, Montegrande y Coquimbo.



ENTREGA DE COMPUTADORES

BancoEstado ha apoyado a la comunidad a través de un programa de entrega de computadores reacondicionados. Desarrollando un sistema que permite entregar, a través de un comodato, equipos a escuelas y liceos con requerimientos urgentes; 150 equipos han sido destinados principalmente a escuelas rurales, o bien, a escuelas de escasos recursos.

A la fecha ha distribuido más de 1.000 computadores, los que han sido entregados a diversas instituciones educativas de todo el país.



MUSEO BANCOESTADO

Situado en el centro de Santiago, recibió alrededor de 6.000 visitantes durante el 2005, principalmente estudiantes y turistas, quienes pudieron conocer el valor histórico de su colección de monedas y observar la recreación de las primeras sucursales bancarias que existieron en Chile.



CONCURSO - OBRAS DE ARTE CONTEMPORÁNEO

Se realiza desde hace cuatro años, y su principal objetivo consiste en estimular la innovación creativa de los artistas contemporáneos, además de la valoración y el respeto por el arte en nuestro país.

Se han recibido a la fecha más de 120 obras. Se otorga un premio en dinero para el primer lugar y, adicionalmente, se nombran dos menciones honrosas. Además, los ganadores tienen la posibilidad de exponer sus obras en el hall central de la Casa Matriz de BancoEstado.

CENTRO CULTURAL PALACIO LA MONEDA (CCPLM)

El nuevo Centro Cultural Palacio La Moneda (CCPLM), importante obra del Gobierno de Chile, fue puesto a disposición de la cultura chilena para congregar a diferentes expresiones de las artes visuales.

Con el fin de fomentar la realización de actividades culturales en dicho centro, el banco auspició al CCPLM en el montaje de la magnífica exposición inaugural “México: del Cuerpo al Cosmos”. La muestra es considerada como una de las más relevantes de los últimos años. Cuenta con una selección de 200 piezas escultóricas traídas desde 40 museos y sitios arqueológicos de México, muchas de las cuales cruzan, por primera vez, las fronteras de ese país.



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Junto a más de 50 empresas, BancoEstado participó en la iniciativa “Por una Navidad con Sentido”, programa que propone y promueve una Navidad basada en valores e ideales humanos. Cada año se conforma un comité de “Navidad con Sentido” (con representatividad de toda la comunidad laboral) para llevar adelante esta campaña, que involucra y moviliza a todos los estamentos de la empresa, a lo largo de toda la red de sucursales.

El total de los aportes entregados voluntariamente por los funcionarios es igualado por la empresa y se canaliza hacia la institución beneficiada. En diciembre de 2005, BancoEstado y Correos de Chile, llevaron a cabo la campaña “Regalemos Alegría a Mil” gracias a lo cual los niños que escribieron cartas al Viejo Pascuero recibieron un regalo. Esta campaña fue ampliamente aceptada y apoyada por los funcionarios, logrando niveles históricos de participación y organización al interior de las oficinas y gerencias.

APOYO EN CAMPAÑAS SOLIDARIAS

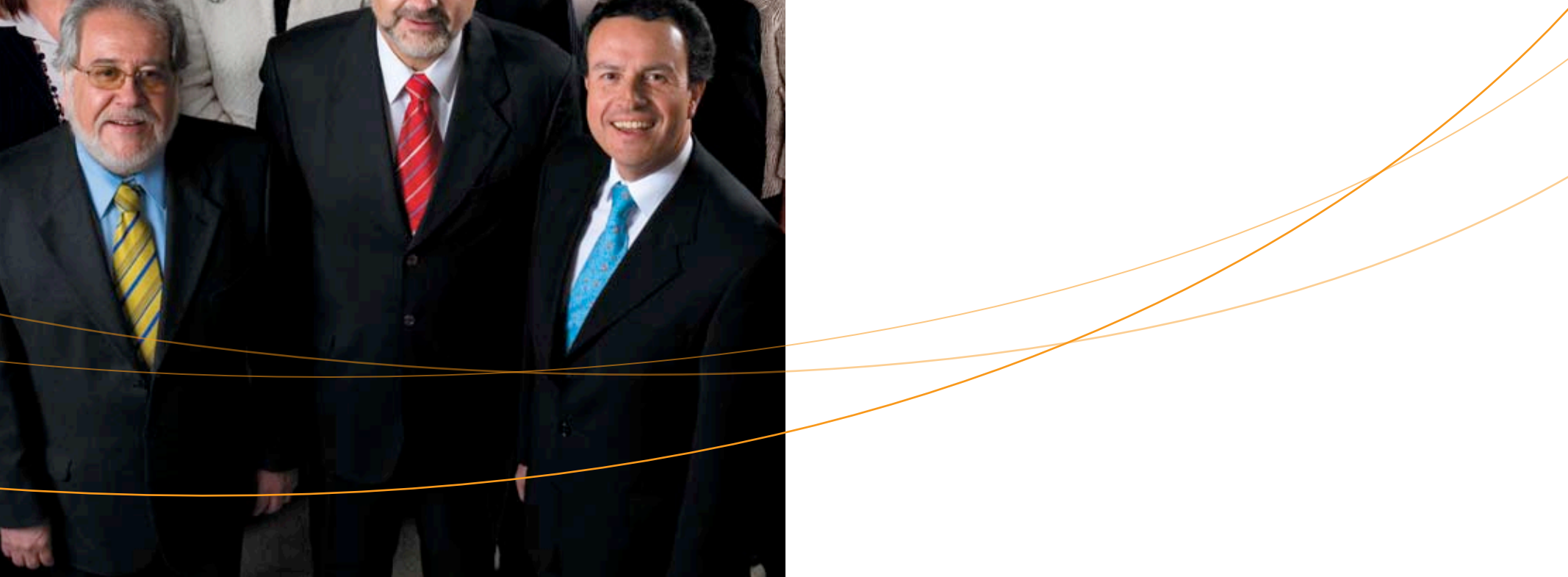
Adicionalmente, BancoEstado apoya diversas campañas solidarias. A modo de ejemplo, contribuye en la colecta nacional de Fundación Las Rosas; en la producción de la Cena Pan y Vino, la campaña nacional Trabajo para un Hermano y Un Techo para Chile del Hogar de Cristo.

Las campañas solidarias son difundidas a través de los medios internos, (Revista Compromiso e Intranet) cartas, correos electrónicos, delegados sindicales y jefaturas, y cuentan con un sitio especial dentro de Intranet cuyos contenidos son permanentemente alimentados hasta el término de la campaña.





Gestión Bancaria de Excelencia



COMPORTAMIENTO ÉTICO TRANSPARENTE



A través de una gestión bancaria de excelencia, BancoEstado se ha consolidado como uno de los tres mayores bancos del país. Esta excelencia está respaldada por un comportamiento ético transparente y un alto desempeño financiero; por el desarrollo de nuevos modelos de atención y ventas, por un marketing responsable y el cuidado del medio ambiente. Adicionalmente, BancoEstado participa en instancias de RSE.



Gobierno corporativo

Somos una empresa pública y, como tal, tanto nuestro gobierno corporativo como nuestro quehacer, están regidos por la Ley Orgánica promulgada en 1953, que declara: “el banco es una empresa autónoma del Estado... que tendrá por objeto prestar servicios bancarios con el fin de favorecer el desarrollo de las actividades económicas nacionales”.

Los principios esenciales del Gobierno Corporativo de BancoEstado son:

INTEGRIDAD:

- Proteger los derechos de los accionistas.
- Consejeros representan al Presidente de la República.
- Fiscalización y control (Fiscalía independiente del Consejo y Contraloría).
- Rentabilidad positiva desde la creación del banco.

TRANSPARENCIA:

- En el manejo de los asuntos importantes y de la información.
- Supervisión por parte de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- Publicación mensual de los estados financieros e indicadores de solvencia y riesgo.
- Clasificación de evaluaciones privadas de riesgo, nacionales y extranjeras.
- Control independiente, por parte de auditores externos.



OBLIGATORIEDAD:

- Guía estratégica de la empresa y control de su administración por el Consejo; así como la responsabilidad del Consejo hacia la empresa y los accionistas.

RESPONSABILIDAD:

- Cumplimiento corporativo acorde a la misión del banco, su rol social, su aporte a las políticas públicas, el respeto y transparencia en las relaciones con sus clientes, proveedores y la comunidad en general.

El cuerpo directivo máximo de BancoEstado es el Consejo Directivo. Sus funciones son:

- Definir las políticas generales.
- Aprobar los planes de desarrollo y el balance financiero anual.
- Ejercer la supervigilancia y fiscalización superior del banco.

El rol del Comité Ejecutivo es:

- Establecer las condiciones y atribuciones para las operaciones del banco.
- Aprobar las operaciones de crédito, financieras y el presupuesto anual de inversiones y gastos.
- Definir las políticas de recursos humanos.



CÓDIGO DE ÉTICA

La ética es un elemento esencial en el quehacer diario de BancoEstado, por lo cual se han desarrollado políticas y procedimientos que permiten asegurar el comportamiento ético de quienes trabajan en el banco. Durante el año 2005, se elaboró un Código de Ética que define, según los principios y valores de BancoEstado, las directrices generales que deben guiar al personal que trabaja o presta servicios en el banco y sus filiales.

Esta guía norma y regula la relación con los clientes, proveedores, autoridades públicas, superiores jerárquicos y compañeros de trabajo.

Las operaciones de BancoEstado en el mercado financiero chileno son reguladas por otras normas, como:

- Código de conducta del mercado de valores (conflictos de intereses).
- Normativa de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (márgenes y límites).
- Créditos a personas relacionadas.



DEFENSORÍA DEL CLIENTE

BancoEstado, junto a otros nueve bancos que operan en Chile, se ha adscrito al Sistema de Defensoría del Cliente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF), cuyo objetivo es resolver los conflictos entre los bancos y sus clientes. Dicha instancia permite que los clientes adscritos a ella puedan resolver sus reclamos de manera independiente y sin ningún costo, lo que es muy importante, sobre todo, para los sectores de menores ingresos.

PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO

El banco ha desarrollado e implementado políticas y programas específicos en materia de prevención de lavado de activos, que están sistematizadas en el Manual de aplicación y cumplimiento obligatorio para todos los funcionarios que trabajan en el banco y sus sociedades filiales.

En dicho Manual, se definen políticas y se establecen normas y procedimientos sobre:

(I) Conocimiento del cliente; (II) Control sobre operaciones inusuales; (III) Conducta y comportamiento ético funcionario; (IV) Capacitación del personal; y (V) Vigilancia por parte del Directorio.



Alto desempeño financiero

Tenemos la mejor calificación de riesgo entre los bancos de Latinoamérica y, en 2005, fuimos reconocidos como la institución con mayor valor de marca del sistema financiero chileno. Mediante una gestión de excelencia, nos hemos consolidado como uno de los tres mayores bancos del país. Gracias al esfuerzo conjunto efectuado por los trabajadores y la administración para mejorar la competitividad y eficiencia, durante 2005 alcanzamos positivos resultados, superando el desempeño del año 2004, y en muchos indicadores, a los del resto del sistema.

SUSTENTABILIDAD DE INGRESOS

BancoEstado se sustenta en sus propias fuentes de ingreso. Esto le ha permitido reemplazar los ingresos provenientes de la Cuenta Única Fiscal, que en los últimos años se han reducido drásticamente. La utilidad neta antes de impuesto sobre el capital y reservas se elevó a 24,4% en 2005, tasa superior a la de los cinco años previos. Como otras empresas públicas, el banco está sujeto a una tasa de tributación efectiva de sus utilidades de un 57%. Este valor incluye una tasa adicional de un 40% respecto a la que pagan los bancos privados. En la actualidad, los resultados de BancoEstado dependen, principalmente, de la calidad de su gestión con los clientes.

SOLVENCIA

BancoEstado tiene la mejor clasificación de riesgos para deuda en moneda extranjera, entre los bancos chilenos y latinoamericanos. Standard & Poor's clasifica el índice del banco para deuda en moneda extranjera a más de un año en A.



Marketing responsable y relación con públicos de interés

En vista de que nuestro eje central es el cliente, hemos implementado políticas y acciones para generar un cambio de actitud hacia ellos. Adicionalmente, desarrollamos campañas de marketing masivas, cuyo mensaje central es “calidez y cercanía en la atención”.

RELACIÓN CON PÚBLICOS DE INTERÉS

BancoEstado, como institución pública que pertenece a todos los chilenos, ha definido que sus principales grupos de interés son:

- Sus clientes.
- La comunidad nacional, considerando su naturaleza de banco público.
- El Gobierno y autoridades nacionales y locales.
- Sus trabajadores y colaboradores.
- Entes reguladores.

La relación con los grupos de interés es de suma importancia, en particular con los clientes, la comunidad y líderes de opinión. Por esta razón, se han desarrollado herramientas e instancias que permiten interactuar, escuchar y conversar con cada uno de ellos.



El sitio web, www.bancoestado.cl cumple, principalmente, dos funciones. Por un lado, es un medio de comunicación masivo y, por otro, funciona como una herramienta que permite a los clientes realizar ciertas operaciones financieras. Dada su importancia, la página está en permanente actualización, con el objetivo de hacerla más interesante y útil para quienes la visitan.

De manera adicional, se realizan actividades de difusión y diálogo con los líderes de opinión nacionales. BancoEstado distribuye 1.000 ejemplares de la Memoria Anual, entrega el boletín “BancoEstado al día” a 800 líderes de opinión y ha organizado los Seminarios Regionales: “Chile, un punto de inflexión”, destinados a debatir temas país con los clientes y la comunidad. También se realizó el evento “El Tesoro”, una invitación a grupos de líderes a una exposición sobre el quehacer del banco y a conocer una selección de piezas de alto valor del museo institucional. Finalmente, cabe destacar que BancoEstado, a través de Banca Empresa, invita anualmente a sus clientes a un desayuno con destacados economistas en el cual tienen la oportunidad de escuchar y debatir sobre temas relevantes de la economía nacional.



LA JUVENTUD, UN TESORO

BancoEstado ha procurado construir una relación de confianza con los jóvenes. En su página web se los considera como actores relevantes de los productos del banco y se les explica, en un lenguaje simple y claro, cómo utilizar los productos creados para ellos. Además, el sitio cuenta con juegos y organiza concursos.

BancoEstado y el Museo Interactivo Mirador (MIM), han proyectado un Museo Interactivo de la Economía y el Desarrollo, que se reinaugurará el año 2006. Además, se implementó un juego del ahorro, actualmente en uso, en dicho museo.

Complementariamente, se elaboró el “Manual del Estudiante”, que explica, en forma pedagógica, las funciones y organización básica del banco y los principales instrumentos financieros existentes, para familiarizar a los jóvenes con la banca y sus productos.



POSICIONAMIENTO CORPORATIVO

Estudios independientes realizados en 2005 indican que la marca BancoEstado es considerada como la más valorada dentro de la industria bancaria.

Adicionalmente, BancoEstado fue reconocido como “La Marca que más fortalece su valor” dentro del sistema, entre los años 2001 y 2003 (Fuente: estudio BAV 2003).



Modelo de Atención y Ventas

Diseñamos un nuevo modelo de atención al cliente que fue implementado en marzo de 2004, para mejorar la calidad de atención, disminuir los tiempos de respuesta y mejorar los estándares de nuestro servicio.

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN Y VENTAS (MAV)

En el Plan Estratégico 2006-2010, BancoEstado ha definido su aspiración a situarse entre los mejores bancos del mundo, en términos de eficiencia y excelencia en el servicio a sus clientes. Para lograrlo, el nuevo Modelo de Atención y Ventas (MAV) es uno de sus pilares fundamentales.

El MAV tiene como ejes:

- Una mejor atención y conocimiento de las necesidades de los clientes. Por lo tanto, una oferta de valor para cada segmento.
- Fortalecimiento de las sucursales como centros de ventas.
- Creación o fortalecimiento de las áreas centrales para que puedan absorber las tareas operativas, logrando beneficios por su centralización y especialización.

Este modelo fue puesto en marcha en 86 sucursales de la Región Metropolitana y 3 oficinas piloto en otras regiones, mejorando los resultados en términos de ventas y traslado de transacciones. Los créditos a personas crecieron un 29% (en oficinas sin este modelo, 7%), el número de cuentas corrientes aumentó en un 57% (sin modelo, 15%). Las líneas de crédito se incrementaron en un 89% (sin modelo, 50%) y el volumen de tarjetas de crédito creció un 167% (sin modelo, 25%). A su vez, la migración de depósitos desde las cajas tradicionales a los autoservicios aumentó en un 230%. El próximo desafío del Modelo de Atención y Ventas será su aplicación durante 2006 en 213 sucursales del resto del país.



SERVICIO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Detectar nuevos nichos de mercado, reinventar el negocio e incorporar tecnología, son los desafíos reales que las pequeñas empresas deben enfrentar para ser exitosas en un ambiente de negocios altamente dinámico. El rol de BancoEstado es, precisamente, acompañar a los empresarios en este proceso. Para esto, ha capacitado a su personal para atender las necesidades y los problemas específicos de los pequeños y microempresarios. El objetivo es que los ejecutivos conozcan el negocio de los clientes que atienden y estén disponibles para visitarlos en terreno.



Medioambiente

Trabajamos para mejorar nuestro desempeño ambiental. Si bien nuestros impactos ambientales directos no son relevantes en el escenario global, hemos iniciado dos campañas para ahorrar recursos. La meta para el año 2006 es evaluar estos impactos e implementar una política de riesgo ambiental.

USO EFICIENTE DE RECURSOS

En este intento por lograr una relación armoniosa con el medioambiente, se realizó un estudio con los trabajadores de BancoEstado con el fin de determinar qué tipo de ahorro estaban dispuestos a realizar y así establecer políticas medio-ambientales como:

- Campañas de ahorro de recursos.
- Estandarización y simplificación de formularios y documentos.
- Capacitación y promoción de formas digitales de archivo y autenticación de origen.
- Renovación de equipos que permitan operacines más eficientes.
- Campaña de ahorro de energía eléctrica.

CAMPAÑA DE AHORRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

En el año 2005, se inició una campaña de ahorro de energía eléctrica, para ello, se instalaron controladores de encendido y apagado automáticos, en las oficinas de BancoEstado.



CAMPAÑA DE AHORRO DE PAPEL: "PAPER LESS"

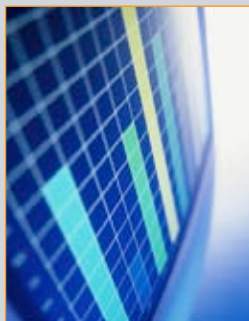
BancoEstado destina anualmente cerca de MM\$ 960 a la compra de diferentes tipos de papel.

Este recurso es uno de los que más incide en el presupuesto de la empresa.

Con el objeto de optimizar el uso de este insumo, la Gerencia de Operaciones y Sistemas desarrolló una campaña de ahorro de papel: "Paper Less".



INSTANCIAS INTERNACIONALES DE RSE



Para cumplir eficientemente su rol social empresarial, BancoEstado participa de importantes iniciativas, nacionales e internacionales. Dentro de ellas se destaca: World Saving Bank Institute (WSBI), Global Compact y Acción RSE.

WORLD SAVING BANK INSTITUTE

BancoEstado es miembro del WSBI y ha liderado el grupo de Latinoamérica: The Latin American & Caribbean Regional Group.

El WSBI (Instituto Mundial de Cajas de Ahorro) es una de las asociaciones bancarias internacionales más importantes y el único representante mundial de cajas de ahorro y bancos minoristas.

Fundada en 1924, representa alrededor de 1.000 intermediarios financieros de 84 países, entre ellos, todos los miembros del ESG (Grupo Europeo de Cajas de Ahorro). A principios de 2005, los activos de los bancos miembros ascendían a 7.500.000 millones de euros. Los miembros del WSBI son, generalmente, cajas de ahorro y bancos minoristas o asociaciones del mismo tipo.

Desde hace décadas, los miembros del WSBI reinvierten con responsabilidad en su región y constituyen un parámetro valioso y diferente para las actividades corporativas de responsabilidad social en todo el mundo.

En el contexto del Año Internacional del Microcrédito 2005, BancoEstado organizó en Santiago, junto al WSBI, la XI Asamblea Anual del Grupo Regional para América Latina y el Caribe (GRULAC) de Cajas de Ahorro, que culminó con una resolución para la movilización del ahorro en la región.

GLOBAL COMPACT

BancoEstado fue una de las primeras empresas chilenas que suscribió al Pacto Global de las Naciones Unidas, lo que implica respetar sus principios fundamentales:



DERECHOS HUMANOS Y NORMAS LABORALES

Trabajar, prioritariamente, en mejorar la relación con los empleados y su participación en el banco. En BancoEstado, los trabajadores han participado activamente en el proceso de modernización del banco, mediante un pacto de alianza estratégica. Desde el 2000 hasta la fecha se realizan encuentros entre el sindicato, los trabajadores y la administración, donde se conocen y discuten los planes y las estrategias del banco. Durante un año, la administración superior, incluido el presidente, realizó una serie de encuentros con el personal en los que participaron más de 4.500 personas.

BancoEstado considera que la existencia de un sindicato fuerte es una gran ventaja para la gestión. El suyo es uno de los más grandes del país, con 6.790 trabajadores sindicalizados, lo que representa casi un 100% de la planta de la empresa.

La institución otorga beneficios de muy alto nivel a sus trabajadores, entre los que destacan: educación para sus hijos, salud y vacaciones.



APOYO Y RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS PROCLAMADOS A NIVEL INTERNACIONAL

BancoEstado, siguiendo una inspiración similar a la de Mohamed Yunus de Bangladesh, apoya a la microempresa, otorgando pequeños préstamos a personas que no tienen bienes que los respalden. Este programa ha resultado todo un éxito, atendiendo al cabo de seis años a un total de 170 mil clientes.

Por otra parte, se realiza una labor de asesoría del negocio. Además, se han desarrollado diversos seguros orientados a solucionar las necesidades de los clientes. Por ejemplo, un pescador artesanal puede contratar un seguro de vida por sólo 350 pesos (0,60 dólares) al mes.

IGUALDAD

En BancoEstado no hay discriminación. Se ha trabajado en un plan de igualdad de oportunidades para las mujeres que trabajan en el banco, los jefes de hogares monoparentales y quienes están a cargo de sus padres. Adicionalmente, existe una serie de iniciativas que fomenta la dignidad y autoestima de las personas, como el sistema de alerta temprana a situaciones de acoso sexual o acoso laboral en el banco.





CASO A DESTACAR

Call Center Lota

Según el Principio 1 del Global Compact: “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los DDHH fundamentales internacionalmente reconocidos dentro de su ámbito de influencia”. Lota era, hasta hace poco, una zona económicamente deprimida como consecuencia del agotamiento y cierre de la mina de carbón en el año 1997. BancoEstado se propuso generar una nueva actividad económica y, con ello, complementar los esfuerzos del Estado de Chile para recuperar esta zona. Con ese objetivo, se implementó un proyecto para ofrecer servicios de: telemarketing de productos, servicios y e-servicios, pre-venta, venta y postventa de productos, transacciones financieras, actualización de información y datos, estudios de mercado, mesas de atención especializadas, entre otros. El proyecto contempló, también, la construcción de un moderno edificio y la capacitación del personal. Con esto, se le dio una oportunidad laboral a jóvenes (el 63% de los trabajadores es menor de 30 años y el 50% es menor de 25 años).

COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE

Dentro del proceso de análisis para el otorgamiento de créditos, BancoEstado exige que sus clientes respeten cabalmente las normas y reglas impuestas por la ley, y que asuman la responsabilidad social, dentro de las comunidades en las que participan.

El Banco respeta las normativas y reglamentaciones que establece la Comisión Nacional del Medioambiente (CONAMA). Por lo tanto, al evaluar los proyectos, se considera el riesgo ambiental de éstos, ya sea a través de Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA), o bien, de Evaluaciones de Impacto Ambiental (EIA), según corresponda.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

El banco ha desarrollado mecanismos para resguardar la probidad y minimizar la posibilidad de que ocurran actos ilícitos.

Un tema sensible en la banca es el lavado de dinero. Para prevenirlo, se han desarrollado principalmente tres frentes de acción:

- Conflictos de intereses, lo que involucra llevar el control de las personas relacionadas.
- Gastos incurridos en personas relacionadas.
- Créditos a personas relacionadas.

Existen, además, códigos de manejo de información para evitar que altos ejecutivos del banco utilicen información restringida para su beneficio personal. Complementariamente, ellos deben hacer, en forma periódica, una declaración de patrimonio y de intereses.



Se ha implementado y difundido un código de ética y un código de conducta, que es conocido por todos los empleados del banco. Ambos documentos son leídos y adheridos a través de un documento firmado por cada uno de los empleados y contratistas. Esto, además, se comunica permanentemente.

ACCIÓN RSE

BancoEstado forma parte de Acción RSE, organización sin fines de lucro, constituida durante 2000 desde el sector empresarial chileno. Su finalidad es promover la responsabilidad social empresarial entre las empresas que operan en el país. Para Acción RSE, la responsabilidad social de las empresas es una nueva visión de los negocios que integra armónicamente: el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medioambiente.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN 2005



El cumplimiento del rol social de BancoEstado se ha traducido en una serie de esfuerzos colectivos, que han sido merecedores de premios y reconocimientos en el ámbito de solvencia y reputación, calidad de vida laboral, satisfacción de clientes, transparencia y marketing.

SOLVENCIA Y REPUTACIÓN

- Las Empresas con Mejor Reputación Corporativa. (La Tercera- Hill&Knowlton Captiva).

CALIDAD DE VIDA LABORAL

- Mejores Empresas para Trabajar en Chile. BancoEstado. Microempresas (Revista Capital- Great Place to Work Institute).

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

- Premio ProCalidad 2005 (Revista Capital, UAI, Adimark, Chile Capital).
- Premio Nacional de la Calidad. BancoEstado Microempresas (Chilecalidad).

TRANSPARENCIA

- Transparencia Informativa- II Barómetro de la Información (Escuela de Periodismo Universidad Diego Portales, Fundación de la Prensa).
- Mejor Memoria de Empresa no Sociedad Anónima (PWC, Revista Gestión).

MARKETING

- Premio EFFIE 2005.
- Premio Big Oro.
- Premio Mejor Imagen y Publicidad (Diario Financiero).





Gestión con las Personas



EL ROL SOCIAL EN LA GESTIÓN LABORAL



BancoEstado incorpora a sus trabajadores en el proceso de cambio. Bienestar, calidad de vida y capacitación, son las directrices que orientan las metas de la empresa. BancoEstado, con uno de los sindicatos más grandes del país, es un modelo en cuanto a la participación de los trabajadores en el quehacer de la empresa.

Participación y gestión moderna con las personas

No sólo cumplimos nuestro rol social con los clientes, sino también con nuestros trabajadores. La participación de los trabajadores en el banco va más allá de lo tradicional: dos directores laborales participan en el Consejo Directivo de BancoEstado. Junto con ello, tenemos un sindicato único, que agrupa desde profesionales hasta auxiliares, en el que participa casi el 100% de nuestros trabajadores; con ellos hemos firmado el último contrato de negociación colectiva en octubre de 2004, que tiene una vigencia de dos años.

ALIANZA ESTRATÉGICA: CAMBIAR JUNTO A LAS PERSONAS

Un hito relevante en el proceso de modernización del banco, se estableció en el año 2001 cuando los trabajadores de BancoEstado, su Sindicato Nacional y la Administración del banco firmaron un acuerdo, en el marco de una Alianza Estratégica.

El objetivo de esta alianza fue desarrollar un proyecto común de empresa e integrar a los trabajadores como agentes claves del proceso de modernización, orientando los esfuerzos de todo el banco hacia una mayor eficiencia y competitividad; apoyando el desarrollo y empleabilidad de todas las personas que trabajan al interior del banco. Durante el proceso, tuvieron lugar reuniones periódicas entre la Administración y el Sindicato Nacional, en las cuales se analizó un conjunto de temas de interés común, en un ambiente de respeto y confianza. Especial relevancia tuvo el compromiso en torno a un sistema de incentivos, basado en el desempeño institucional e individual, con una perspectiva de logro de resultados y evaluación de la eficiencia en el cumplimiento de metas. Durante el 2005, 6.574 trabajadores del banco recibieron el bono corporativo y 6.199, el bono de desempeño individual.



Esta alianza confirmó el compromiso del banco con su misión y su responsabilidad social y rindió importantes frutos durante 2005, generando un gran cambio que ha impactado en las distintas áreas. En relación a los clientes y el equipo humano, se llevó a cabo un programa de remodelación de sucursales, de manera tal que éstas fueran eficientes pero a la vez dignas y gratas. Adicionalmente, se ha capacitado a trabajadores para reforzar, en el ámbito interno, un cambio de actitud hacia el cliente. Para esto, se desarrollaron herramientas específicas difundidas a través de la intranet, se realizaron trabajos en talleres para vivenciar y acordar el plan estratégico, lo cual se ha comunicado de manera activa a través de la revista “Compromiso”.

CUATRO PILARES DE LA ALIANZA:

- La confianza.
- Rol estratégico de la comunicación.
- El factor lúdico y emocional.
- El nuevo enfoque “ganar-ganar”.

Se establecieron, también, responsabilidades, confianzas compartidas y compromisos mutuos, en diversos temas de interés común para el futuro del banco:

- Negocios con nuestros clientes.
- Compromisos con el dueño (Estado de Chile) en el cumplimiento del rol social y la rentabilidad.
- Calidad de servicio.
- Procesos internos.
- Desarrollo de las personas.
- Política de desarrollo de carrera.



- Programa de capacitación.
- Evaluación de desempeño e incentivos.
- Mejoramiento de calidad de vida en el trabajo y el bienestar social.
- Dotaciones y externalizaciones.
- Política de egresos y condiciones de estabilidad.
- Relaciones laborales y desarrollo sindical.

CASO A DESTACAR

Director Laboral

El cargo de Director Laboral es elegido por todos los trabajadores de BancoEstado cada dos años. El Director Laboral es la voz de los trabajadores en el Consejo del Banco. Por lo tanto, su función es escuchar al sindicato y a los empleados y, a su vez, tener voz y oído en las reuniones del consejo. Según el actual Director Pablo Silva: “Hemos visto un gran cambio en la actitud de la empresa, y así también en la actitud de los empleados y el sindicato. Después de cuatro años podemos estar orgullosos y asegurar que gracias a la Alianza Estratégica el sindicato camina de la mano con la empresa”.

31 de diciembre de 2005.



CAPACITACIÓN: PREPARAR A LAS PERSONAS

De manera complementaria, los trabajadores fueron capacitados para apoyar a los clientes en el uso de los instrumentos del sistema financiero, como: cajeros automáticos, buzones, tarjetas, créditos, call centers.

Se ha puesto especial énfasis en preparar al personal para atender a los clientes que no saben leer ni escribir.

Un ejemplo de ello, es que los formularios para realizar depósitos en el banco tienen distintos colores, de manera tal que las personas que no leen, o lo hacen con dificultad, puedan identificar sin problemas el tipo de depósito que necesitan realizar.





GESTIÓN DE PERSONAS

BancoEstado presta servicios financieros en todo Chile. Junto con sus filiales da trabajo a 8.177 personas: cajeros, ejecutivos de cuenta, vendedores, asistentes, secretarías, y muchos más. Para todos ellos, existe una política de desarrollo, que tiene por objetivo ofrecerles oportunidades y mejorar sus competencias, tanto en sus oficios generales como en temas bancarios.

CASO A DESTACAR

Sistema e-learning

Grandes avances se efectuaron en esta área en 2005, tanto en términos de formación como de capacitación. Para BancoEstado es vital tener planes donde los trabajadores desarrollen sus competencias, por el impacto en su propia movilidad y empleabilidad. En este sentido, es preciso destacar la oferta de cursos a través de su Escuela de Formación Bancaria (Efobech) y lo más importante, la Plataforma de Desarrollo de Personas, que imparte cursos de capacitación en modalidad e-learning. Esta potente herramienta de desarrollo ha logrado entregar oportunidades de capacitación vía e-learning a los trabajadores en sus puestos de trabajo, y con objetivos de aprendizaje diseñados para su cargo. De este modo, los trabajadores han podido desarrollar competencias para su cargo actual aportando a la productividad y competitividad de BancoEstado.

PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA

Uno de los proyectos más innovadores al interior de BancoEstado en materia de participación es el Programa de Mejora Continua. A través de éste, los trabajadores tienen la oportunidad real de involucrarse en el diseño e implementación de innovaciones creadas para dar solución a los problemas y desafíos de la organización.

Este programa, implementado hace 3 años, asegura que los trabajadores participen en la detección y solución de problemas y, además, mejora el clima laboral y el trabajo en equipo. Asimismo, proporciona un nuevo espacio de aprendizaje en temas relacionados con la gestión de proyectos, prácticas de coordinación y cohesión entre los trabajadores, lo que finalmente incide en los resultados comerciales y el ambiente de trabajo.



PLAN DE AHORRO PARA EL RETIRO

El Programa de Ahorro para el Retiro (APER) fue diseñado pensando en mejorar las condiciones de retiro de los trabajadores del banco que tienen un tope en el pago de su indemnización. Mediante este programa de ahorro voluntario se incentiva que los funcionarios ahorren para obtener una jubilación mayor.

BENEFICIOS

BancoEstado procura que sus empleados obtengan beneficios que hagan del banco una empresa con baja rotación y alta empleabilidad. Algunos de estos beneficios son manejados por el banco y otros por el Sindicato y la red social, en los cuales se cotiza independientemente.

DESEMPEÑO

Los incentivos anuales de los ejecutivos del banco se calculan sobre la base de 3 sets de indicadores:

- **Corporativos:** Utilidades antes de impuesto e indicador de eficiencia del banco.
- **Área:** Balance Score Card del área a la que pertenece el ejecutivo.
- **Individual:** Posición en el ranking de ejecutivos que confecciona el Comité Ejecutivo del Banco, sobre la base de la evaluación de desempeño que cada ejecutivo recibe por parte de su jefe directo, contribución a los resultados de su área o banco, reconocimientos personales o del área (por ejemplo, premios) y medición de clima de su área.



En cuanto al Balance Score Card, esta metodología de gestión incorpora indicadores financieros de cada área (por ejemplo, cumplimiento de metas en un área de venta o límite de gasto en un área de apoyo), de procesos (básicamente proyectos e indicadores de riesgo), del cliente (estudios de satisfacción de clientes en el caso de las áreas de atención, satisfacción de cliente interno en las áreas de apoyo) e indicadores de gestión donde todas las áreas incorporan el resultado de la medición del Great Place to Work, entre otros.

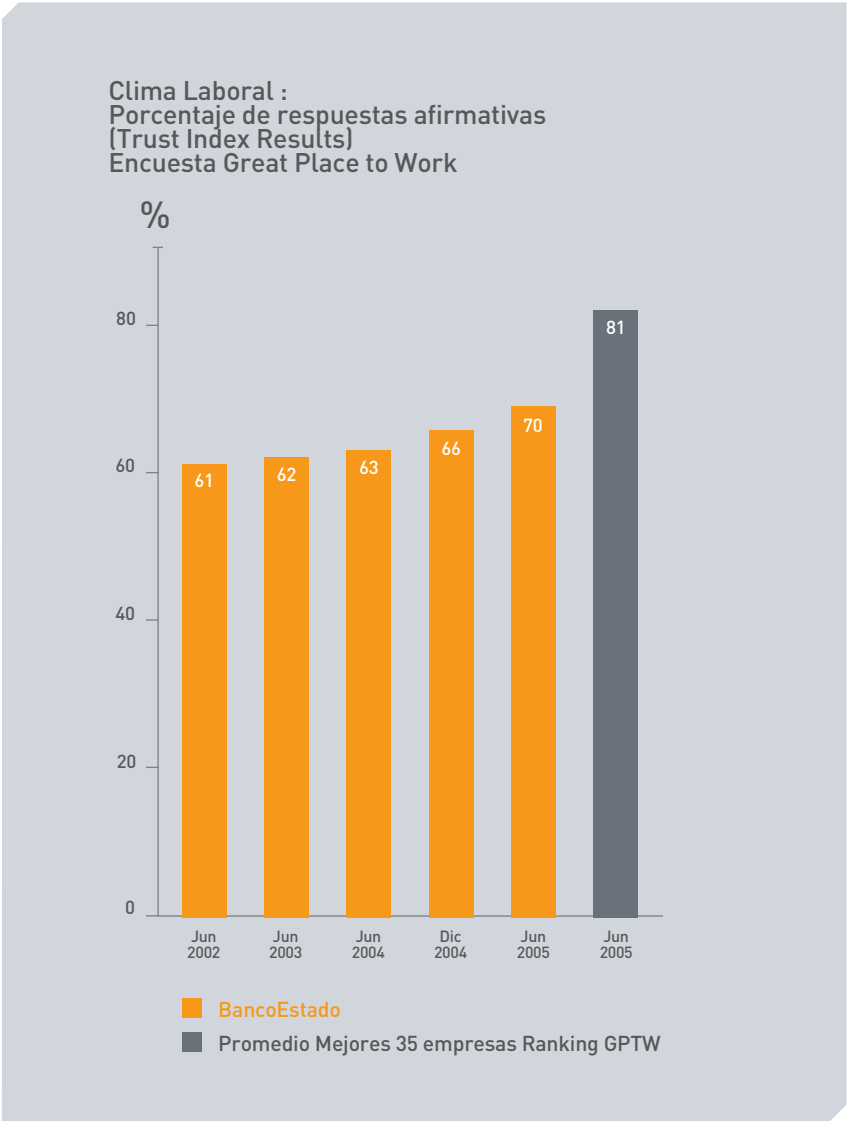
CLIMA LABORAL

El banco y sus filiales han encuestado a sus empleados durante los últimos 4 años respecto del clima laboral, usando para ello el modelo Great Place to Work. Año tras año, se han alcanzado logros importantes tanto en resultados como en intervenciones dentro de las áreas para mejorar el clima de trabajo.

Al comparar los resultados obtenidos en la medición de junio 2002 (61% de respuestas positivas) con la última medición de junio 2005 (70% de respuestas positivas), es posible observar que se ha avanzado progresivamente en el mejoramiento de la percepción de un buen clima laboral por parte de los trabajadores.



Actualmente, avanzar en generar instancias formales de un buen desarrollo de clima laboral, es prioritario en la gestión de Recursos Humanos. Es así como los grandes lineamientos del banco apuntan a generar programas en liderazgo, meritocracia y comunicaciones. BancoEstado gestiona la información de los resultados sobre el ambiente de trabajo, segmentada por gerencias y subgerencias, de manera tal que cada una de estas unidades propongan iniciativas que atiendan las insuficiencias específicas del área. Se destacan las jornadas de difusión de resultados, los programas de desarrollo personal, las iniciativas de encuentros y actividades de integración, entre otros.



Comunicación interna

Consideramos que la estrategia comunicacional es vital para poder entregar información oportuna y efectiva en una empresa de 6.977 trabajadores y con presencia a lo largo de todo el país. Para lograr una gestión eficiente y competitiva hemos desarrollado distintos canales de comunicación interna.

INTRANET

La herramienta de comunicación más valorada por el personal es la Intranet, la cual no sólo contribuye a la comunicación y a la gestión, sino que, además, se distingue por:

- Su capacidad de coordinar el trabajo de todos los que interactúan a través de ella.
- Mantener informados a los usuarios del acontecer del banco.
- Abrir espacios de participación gracias a los foros.



REVISTA COMPROMISO

Revista de circulación interna que llega a todos los trabajadores de BancoEstado. Es un medio que informa sobre el quehacer del banco y de su gente, pero principalmente sirve como canal de difusión de los temas futuros para el banco, en su propio negocio y en relación al desarrollo económico y social del país.



Calidad de vida y equilibrio trabajo-vida personal

Para nosotros es importante que los trabajadores logren una relación armónica entre el trabajo y su vida familiar. En este sentido, estamos siempre procurando mejorar sus condiciones básicas de seguridad, desarrollo personal y bienestar.

BancoEstado posee una política destinada a mejorar la calidad de vida laboral y de equilibrio trabajo-familia. Es así que muchos de los beneficios de los funcionarios están orientados a la familia.

El Servicio de Bienestar cuenta con recintos recreativos destinados a los funcionarios activos y jubilados con sus respectivos grupos familiares. Los trabajadores de BancoEstado pueden hacer uso de dos estadios: San Jorge y Luis Barros Borgoño (más conocido como El Llano), en la Región Metropolitana, y cinco hoteles en regiones.

Adicionalmente, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, establece reglas sobre el descanso, el respeto en el trabajo y los riesgos laborales.

Durante 2005 se efectuaron una serie de programas innovadores con el fin de fomentar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Se ofrecieron diversos talleres de desarrollo y crecimiento personal, programas de deportes, recreación e instancias culturales.



PROGRAMA DE APOYO A LA DESVINCULACIÓN

Fue diseñado para cuidar la calidad de vida de aquellos trabajadores que han decidido acogerse a planes voluntarios de egreso (en este caso, el promedio de antigüedad es de 37 años de servicio). Durante el año 2005, se acogieron 108 trabajadores a planes voluntarios de egreso (49 mujeres y 59 hombres).

A través de este programa, BancoEstado se hace cargo de acompañar a sus trabajadores en la transición desde la vida laboral hacia la etapa de jubilación.

TALLER DE PREVENCIÓN DEL ENDEUDAMIENTO

BancoEstado exige a los trabajadores cumplir fielmente con sus compromisos civiles y comerciales en los plazos y oportunidades pactados. No obstante, también reconoce que existen trabajadores con una situación financiera difícil que puede provocar un incumplimiento involuntario. Considera, además, que el sobreendeudamiento es un problema que termina afectando no sólo al deudor sino que a todo el grupo familiar. Como una manera de hacerse cargo de esta realidad, BancoEstado generó una instancia de apoyo a estos trabajadores mediante una serie de “Talleres de Mejoramiento de Calidad de Vida”, mediante los cuales ayudó a identificar cómo es su conducta financiera, a revisar su economía familiar y desarrollar el autoconocimiento y la autovaloración.



PROGRAMA DE ERGONOMÍA

Destinado a mejorar las condiciones de salud de los trabajadores, este programa está orientado a la prevención y manejo de las molestias y/o enfermedades derivadas del trabajo sedentario, especialmente el que se realiza frente a un computador. Para ello, se han dispuesto distintas instancias: evaluación y determinación de los elementos necesarios de modificar y/o incorporar para cada trabajador; charlas presenciales que están principalmente enfocadas a entrenar y controlar el estrés:

Ejercicios de Relajación: con imágenes, locución y música, el software enseña ejercicios de relajación como una forma de prevenir y combatir el estrés.

Ejercicios Corporales: a través de animaciones tridimensionales, el software enseña una serie de ejercicios diseñados para realizar movilización articular y elongación muscular que, ejecutados adecuada y frecuentemente, alivian las desagradables molestias producto de las posturas mantenidas, la tensión muscular y los movimientos repetitivos.

PROGRAMAS DE DEPORTE Y RECREACIÓN, TALLERES DE YOGA Y MANEJO ANTIESTRÉS

Prevención del estrés: el banco cuenta con su propia rama de Yoga que también ha ofrecido clases demostrativas de Terapia de Vibraciones Antiestrés, una disciplina que combina música ancestral y meditación, donde el sonido de los distintos tambores e instrumentos busca crear un ambiente relajador.



Programa Lugares de Trabajo Saludables: el programa surgió como una iniciativa propiciada por la Secretaría Regional Ministerial de Salud, desafío que el banco tomó con el fin de contribuir al mejoramiento del ambiente de trabajo físico y psicosocial, al estado de salud de las personas y al bienestar general de los trabajadores. El programa se centra en la intervención en dos áreas de salud: la primera, es la instauración de ambientes libres de humo de tabaco y, la segunda, es un diagnóstico realizado sobre la base de encuestas aplicadas a los propios trabajadores.

Deporte y Recreación: BancoEstado pone a disposición de los trabajadores y sus familias distintos talleres para practicar deportes y convenios con recintos deportivos a un costo preferencial. Se estimula, de este modo, un estilo de vida saludable, promoviendo simultáneamente la integración familiar.



INSTITUTO CULTURAL BANCOESTADO

A cargo del Servicio de Bienestar del Personal, el Instituto Cultural BancoEstado canaliza las inquietudes artísticas, culturales y recreativas tanto de los trabajadores, como de su grupo familiar, contribuyendo con ello a su bienestar en el más amplio sentido. En dicho Instituto, se realizan diversas actividades, entre ellas, talleres que año tras año van dando vida a los intereses de crecimiento personal y artístico de los funcionarios.

Dentro del Instituto se encuentra la Galería Bech, un espacio de expresión para las distintas manifestaciones emergentes de las artes visuales. La Galería Bech está abierta al público en general, y se focaliza en los intereses particulares de los funcionarios de BancoEstado.



BIBLIOTECA

El desarrollo intelectual a través de la lectura es un pilar fundamental para el equilibrio personal y laboral. Por esta razón, BancoEstado mantiene una biblioteca, que es un espacio abierto a las inquietudes literarias y de conocimiento para todos los funcionarios y sus familiares. Cuenta con más de 7.000 títulos sobre variados temas y autores, los cuales se solicitan por correo electrónico y son entregados en el escritorio de cada trabajador.



EXPRESIÓN ARTÍSTICA

BancoEstado cuenta con una compañía de baile, la “Compañía Folklórica Millauquén”, que tiene su propio sitio en internet www.millauquen.cl y ha grabado tres discos, el último de ellos fue lanzado en 2004.

Esta agrupación es integrada principalmente por trabajadores de la empresa y sus familias. Su elenco está compuesto por 40 personas aproximadamente, entre músicos, cantantes y bailarines.



Diversidad y no discriminación

Durante el año 2005, desarrollamos un código de ética, en el cual se estipuló que el banco no discrimina en razón de edad, sexo, color, ideología, religión o condición, ni admite que sus trabajadores atenten contra los derechos personales. También se especificó que el banco respeta el derecho de cada trabajador a desarrollar actividades personales y/o grupales de orden religioso, político, deportivo, artístico, recreativo u otros, siempre y cuando no se contrapongan con las funciones propias de su cargo.

LA PARTICIPACIÓN DE LA MUJER EN BANCOESTADO

BancoEstado avanza en los temas de diversidad y no discriminación. A modo de ejemplo, en mayo de 2004, se creó un comité de género llamado “Comité de Igualdad de Oportunidades y Buenas Prácticas para la Mujer y Trabajadores con Responsabilidad Familiar” (con representantes del directorio, la administración y el sindicato) para generar políticas y promover prácticas que estimulen el desarrollo laboral de las mujeres.

La participación de la mujer en el banco ha aumentado en forma importante: el número de ellas en cargos ejecutivos y directivos, pasó de 3 ejecutivas en el año 2000 a 16 ejecutivas en el año 2005.

BancoEstado fue la primera empresa pública y el primer banco chileno que ha tenido una mujer como parte del directorio.



En cuanto a la distribución de género, el 17% de los supervisores son mujeres, el 33% de los trabajadores de éste banco también lo son. Son cuarenta las mujeres líderes de sucursales, tres responsables de regiones; trece gerentes y subgerentes y una contralor.

PROGRAMA DE INCORPORACIÓN DE PROFESIONALES JÓVENES

Este programa, que busca atraer y seleccionar profesionales jóvenes con potencial para incorporarse al banco, no sólo generó la contratación de 40 jóvenes para todas las áreas del banco, sino que también proveyó a los “tutores” de cada área de formación en habilidades de coaching ontológico. El mayor impacto del programa radica en que es una nueva forma de inducir a los nuevos profesionales, entregándoles una visión integradora del banco a través de elementos culturales y vivenciales.



Índice de Contenidos GRI

El Reporte de Responsabilidad Social 2005 de BancoEstado fue elaborado siguiendo las directrices establecidas por Global Reporting Initiative. Con el fin de incorporar los aspectos particulares de sustentabilidad atinentes a una institución financiera como BancoEstado, se utilizó el suplemento especial para instituciones financieras en el desempeño Social 2002.

INDICADOR GRI - GUÍA GENERAL 2002	Sección del reporte	Nº de páginas
Visión y estrategia		
1.1. Visión y estrategia de la organización.	Introducción	5-6
1.2. Declaración de CEO.	Carta del Presidente	7-8
Perfil		
2.1. Nombre de la organización.	Perfil de BancoEstado	9
2.2. Principales productos y servicios.	Perfil de BancoEstado	10-11
2.3. Estructura operativa de la organización.	Perfil de BancoEstado	12-13
2.4. Descripción de los principales departamentos, filiales y empresas conjuntas.	Perfil de BancoEstado	11



2.5. Países en los que opera la empresa.	Perfil de BancoEstado	10
2.6. Naturaleza jurídica.	Perfil de BancoEstado	9
2.7. Naturaleza de los mercados en los que está presente.	Perfil de BancoEstado	10
2.8. Magnitud de la organización. Relaciones laborales.	El rol social en la gestión laboral	77
2.9. Lista de Stakeholders.	Comportamiento ético y transparente	54
2.10. Persona(s) de contacto para temas relacionados.	Contacto BancoEstado	102
2.11. Período cubierto.	Introducción	3
2.12. Fecha del reporte más reciente.	Introducción	3
2.13. Cobertura del reporte.	Introducción	3
2.14. Cambios significativos en la organización.		No aplica
2.15. Bases para elaborar memorias de empresas filiales.		No hay indicador



2.16. Explicación de cambios con relación a reportes anteriores.		No aplica
2.17. Decisión de no aplicar los principios del GRI.		No aplica
2.18. Criterios y definiciones usadas.	Introducción	3
2.19. Cambios significativos de método.		No aplica
2.20. Políticas prácticas sobre exactitud, rigurosidad y credibilidad de la información.	Comportamiento ético y transparente	49-50
2.21. Políticas y prácticas actuales sobre verificación independiente.		No hay indicador



Estructura de gobierno y sistemas de gestión	Sección del reporte	Nº de páginas
3.1. Estructura de gobierno.	Perfil del banco	12
3.2. Directores no ejecutivos, independientes.	Perfil del banco	12
3.3. Proceso para determinar la experiencia de los directores.		No aplica
3.4. Procesos para la identificación y gestión de oportunidades y riesgos económicos, ambientales y sociales.		No hay indicador
3.5. Relación entre la remuneración directa y la consecución de los objetivos financieros y no financieros.		No hay indicador
3.6. Estructura de la organización.	Perfil del banco	9-13
3.7. Declaración de la misión y valores, principios, códigos de la conducta y políticas sobre desempeño ambiental, social y económico.	Introducción, Comportamiento ético y transparente	5-6; 49-50



3.8. Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones al Directorio.		No se informa
3.9. Proceso para la definición de los stakeholders.	Comportamiento ético y transparente	54
3.10. Métodos de consulta a los stakeholders.		No hay indicador
3.11. Información generada por las consultas de los stakeholders.		No hay indicador
3.12. Uso de la información obtenida como resultado de los compromisos con los stakeholders.		No hay indicador
3.13. Explicación sobre el uso de principio de precaución.	Comportamiento ético y transparente	51-52
3.14. Compromisos, serie de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, social o ambiental, desarrolladas fuera de la organización. de gestión económica, ambiental y social.	Profundizar la bancarización, Apoyo a la comunidad	29-46



3.15. Pertenencia a asociaciones empresariales / industriales.	Instancias internacionales de RSE	68
3.16. Políticas o Sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a la organización.	El rol social de BancoEstado, Profundizar la bancarización	14 y 18
3.17. Enfoque de la organización sobre la gestión de los impactos Desempeño Ambiental.		No hay indicador
3.18. Principales decisiones tomadas durante el período de elaboración del reporte, en relación con la ubicación o modificación de las operaciones.		No hay indicador
3.19. Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social.	Profundizar la bancarización, Apoyo al crecimiento del país, Comportamiento ético y transparente	17-30; 35-39; 49-50
3.20. Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social.		No hay indicador



INDICADOR GRI - GUÍA INSTITUCIONES FINANCIERAS PARA DESEMPEÑO SOCIAL (2002)	Sección del reporte	Nº de páginas
CSR Gestión de la RSC		
CSR 1. Política de RSC.	Introducción	5-6
CSR 2. Organización de RSC.	Contacto BancoEstado	102
CSR 3. Auditorías de RSC.		No hay indicador
CSR 4. Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, etc).	Comportamiento ético y transparente	51-52
CSR 5. Incumplimiento(normativas, reglamentos estándar, leyes, etc).	Comportamiento ético y transparente	51-52
CSR 6. Diálogo con stakeholders (incluye premios de matiz social).	Comportamiento ético y transparente	54
INT Desempeño social interno		
INT 1. Política de RSC en el seno de RR.HH (igualdad, libertad de asociación, formación, etc).	El rol social en la gestión laboral	72-75



INT 2. Rotación de empleos y creación de empleo.	El rol social en la gestión laboral	No hay indicador
INT 3. Satisfacción de empleados.		80-81
INT 4. Remuneración del senior management y Consejo de Administración.		No hay indicador
INT 5. Remuneración variable (bonus) vinculada a la sostenibilidad.		No hay indicador
INT 6. Ratio salarial hombres / mujeres.		No hay indicador
INT 7. Perfil de empleados (género, discapacidad, etc).		No hay indicador
SOC Desempeño hacia la sociedad		
SOC 1. Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo en especie y costes de gestión).	Apoyo a la comunidad	43-46
SOC 2. Valor económico añadido (EVA).		No hay indicador



SUP Proveedores		
SUP 1. Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales o sociales).		No hay indicador
SUP 2. Satisfacción de proveedores (prontopago, precios, trato, etc).		No hay indicador
RB Banca minorista		
RB 1. Aspectos sociales de la política de banca minorista (productos exclusión social, etc).	Profundizar la bancarización	18
RB 2. Perfil de la política financiera (sectores, Pymes, etc).	Profundizar la bancarización	19-32
RB 3. Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc).	Profundizar la bancarización	18
IB Banca de inversión		
IB 1. Aspectos sociales y medioambientales de la política de banca de inversiones.	Apoyo al crecimiento del país	34-39
IB 2. Perfil global de los clientes de la Banca de Inversiones.	Apoyo al crecimiento del país	No hay indicador

IB 3. Transacciones de alto contenido sociomedioambiental.	Apoyo al crecimiento del país	34-39
AM Gestión de activos		
AM 1. Aspectos sociales de la política de gestión de activos.		No hay indicador
AM 2. Activos bajo gestión con matices de sustentabilidad.		No hay indicador
AM 3. Fomento de la inversión Socialmente Responsable.		No hay indicador
INS Seguros		
INS 1. Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (marketing responsable, claridad de comisiones, etc.)	Profundizar la bancarización	18; 22; 54-55
INS 2. Perfil de los clientes.		No hay indicador
INS 3. Reclamos de clientes		No hay indicador
INS 4. Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas discapacitados, etc.)	Profundizar la bancarización	22



Contacto BancoEstado

Para obtener información adicional sobre los contenidos de este Reporte de Responsabilidad Social 2005, o hacer llegar su opinión o sugerencias, agradecemos contactar a:

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:

- **Johanna Sage** · jsage@bancoestado.cl
- **Enrique Errázuriz** · eerrazur@bancoestado.cl

Sitio web: www.bancoestado.cl

Dirección: Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1111. Piso 8.

Responsabilidad Social 2005

Elaboración de contenidos: Concordia S.A

Edición, diseño y producción: Brandi

Impresión: Fyrma Gráfica

BancoEstado

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1111

Santiago de Chile





BancoEstado®