2012

8º REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

BancoEstado

1

CAPÍTULO 1

Un Compromiso con la Sostenibilidad

páginas 5 - 12

1.1 - Tradición en sostenibilidad

1.2 - Conectados con la sostenibilidad global

1.3 - Unidos a nuestras audiencias clave

1.4 - Todas las opiniones cuentan

1.5 - Mensaje del Presidente

1.6 - Entrevista al vicepresidente de BancoEstado

2

CAPÍTULO 2

Tu Banco Más Cerca

páginas 13 - 26

2.1 - Una historia de inclusión financiera

2.2 - BancoEstado, presente en todo Chile

2.3 - Productos y Servicios, comprometidos con las necesidades financieras de chilenas y chilenos

2.4 - Todas las opiniones cuentan

2.5 - Mensaje del Presidente

2.6 - Entrevista al vicepresidente de BancoEstado

2.7 - Gobierno Corporativo

3

CAPÍTULO 3

Junto a los Trabajadores

páginas 27 - 39

3.1 - Los trabajadores de BancoEstado

3.2 - Salud, Seguridad e Información

3.3 - Retribución a Nuestros Trabajadores

3.4 - Sindicato BancoEstado

3.5 - BancoEstado y sus trabajadores: fluida comunicación

3.6 - Programas de Desarrollo

3.7 - Evaluación del Desempeño

4

CAPÍTULO 4

Más Cerca de Nuestros Clientes

páginas 40 - 48

4.1 - Estamos donde están nuestros clientes

4.2 - Estamos donde nadie más llega

4.3 - Inclusión Financiera como base del desarrollo

4.4 - BancoEstado, líder en Bancarización

4.5 - Entregando el mejor servicio y mejorando día a día

4.6 - Transparencia y Calidad: lineamientos universales de la gestión corporativa

5

CAPÍTULO 5

Impulsando el Progreso de Chile

páginas 49 - 57

5.1 - Un gran año junto a las empresas

5.2 - Microempresas y Pequeñas Empresas: apoyando el emprendimiento

5.3 - Programas que marcan precedentes

5.4 - Ayudamos al cuidado del medioambiente

5.5 - Redujimos el uso de materiales

5.6 - Cumpliendo los compromisos: medimos nuestra huella de carbono

6

CAPÍTULO 6

Indicadores GRI

páginas 58 - 67

BancoEstado®

1.

UN COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

1

Presentación del 8° Reporte de Sostenibilidad de BancoEstado

1.1

Tradición en Sostenibilidad

(3.1) (3.2) (3.3) (3.6)

(3.7) (3.8) (3.10) (3.11)

Este reporte constituye un reflejo del compromiso que año a año BancoEstado asume con la sostenibilidad, acercando y transparentando su gestión a la ciudadanía.

El documento da cuenta del ejercicio 2012, y en esta ocasión incluye nuevamente a las filiales BancoEstado Microempresas y ServiEstado y, por primera vez, reporta el desempeño de la filial CajaVecina, un innovador canal de atención que apoya el cumplimiento del rol social del Banco a través de un sistema que permite realizar transacciones en almacenes de barrio y que alcanza una cobertura del 99% de las comunas del país.

1.2

Conectados con la sostenibilidad global

(3.9) (3.13)

Para la elaboración de este documento, BancoEstado siguió los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI) en su versión G3.1, tomando en consideración los criterios especiales para las empresas del sector de servicios financieros, desarrollados por la misma entidad.

Los datos informados en este documento han sido revisados por GRI en todo su contenido.

El Reporte constituye también una Comunicación de Progreso (CoP) para notificar los avances alcanzados en la implementación de los diez principios de Pacto Global de Naciones Unidas, al que BancoEstado adhiere desde 2004.

@ Revise www.pactoglobal.cl para los detalles de los diez principios de Pacto Global.

1.3

Nuestras audiencias clave

(3.5)

Para construir este informe, BancoEstado contó con el apoyo de la Subgerencia de Comunicaciones, y de las diferentes áreas y gerencias que, a través de un trabajo colaborativo, participaron en el levantamiento de sus contenidos.

Como parte de la consulta a los públicos más importantes del Banco, se realizó una encuesta en línea a 2.073 colaboradores, que incluyeron a las filiales Microempresas, ServiEstado y CajaVecina. Además, se realizaron entrevistas a autoridades que lideran entidades de Gobierno y gremios con los que el Banco se relaciona en forma permanente. Se suman además las visiones de los gerentes del Banco y de representantes del Sindicato de Trabajadores, delineando de esta forma las inquietudes y expectativas de las audiencias clave, respecto al trabajo y los objetivos estratégicos que se ha planteado la institución.

Tras este proceso, se actualizó la matriz de materialidad y contenidos presentados en los reportes anteriores, evidenciando así los avances en sostenibilidad al interior del Banco, en concordancia con sus prioridades estratégicas.

Evolución de Materialidad 2011 - 2012

(4.17)

Matriz 2012		Estrategia BancoEstado		
		En Latencia	En Desarrollo	Consolidado
Importancia Audiencias Clave	Muy importante	Mantención y fidelización de clientes.	Relaciones laborales y calidad del empleo. Derechos del consumidor bancario y Sernac Financiero. Nuevas tecnologías para una atención de calidad.	Bancarización. Apoyo al emprendimiento. Transparencia al cliente.
	Importante	Ecoeficiencia en la empresa.	Desarrollo de proyectos de transformación comercial.	Bienestar y desarrollo profesional de los trabajadores.
	Creciente	Inversión y financiamiento de proyectos ambientales.	Fortalecimiento de la seguridad en las transacciones.	Promoción de una conducta financiera responsable.

Temas emergentes 2012

Mantención y fidelización de clientes.

Nuevas tecnologías para mejorar la calidad de atención

Fortalecimiento de la seguridad en las transacciones.

1.4

Todas las opiniones cuentan

(3.4)

Los canales de comunicación de este Banco para los lectores del Reporte están abiertos a través de rse@bancoestado.cl.

@ Este Reporte, así como una serie de documentos asociados a la gestión del Banco están disponibles en www.corporativo.bancoestado.cl

1.5 Mensaje del Presidente

(1.1) (1.2)

El principal motor de BancoEstado es la bancarización, concepto que se traduce en brindar acceso a productos y servicios financieros a todos los chilenos y chilenas, a través de una gestión eficiente, rentable, guiada por la transparencia y que promueve la educación financiera y el endeudamiento responsable.

Durante sus 157 años de trayectoria, el Banco ha encarnado valores permanentes, como la confianza, el servicio público, el deseo de superación, la inclusión y el progreso del país. En la actualidad, existe un amplio consenso en que la bancarización contribuye al desarrollo económico de los países mejorando la asignación de recursos de las personas, realidad que nos impulsa a seguir adelante con nuestros planes de seguir abriendo las puertas del sistema financiero a quienes muchas veces no son considerados.

Siguiendo esta línea, los logros obtenidos durante 2012 nos enorgullecen, pues son fruto de un compromiso irrenunciable con el desarrollo de la ciudadanía. Este año superamos nuestras metas, alcanzando un total de 5,3 millones de CuentaRUT, y más de 10 mil puntos de atención de CajaVecina, además del significativo crecimiento que experimentaron nuestra tarjeta de Crédito Chilena y las transacciones realizadas en el canal Internet.

El trabajo que desarrollamos con la microempresa, el que también se caracteriza por un fuerte componente social, constituye no sólo un aporte al crecimiento de las economías familiares y locales, sino

que también a la superación de la pobreza. Actualmente, el Banco apoya a más de 447 mil emprendedores que han decidido concretar sus proyectos y sueños con nuestro respaldo. A esto se suma el trabajo colaborativo que hemos establecido con los operadores de CajaVecina, que se convierten en "corresponsales" del Banco en distintos barrios y localidades de todo el país. De esta manera, hemos logrado desarrollar un círculo virtuoso, claro reflejo de la esencia del Banco social.

Nuestra historia y nuestra mirada de futuro, nos impulsan a reafirmar nuestro compromiso con la promoción de conductas virtuosas como el ahorro. El Banco tiene el 85% de este mercado en el país, y cada año se incorporan entre 400 y 500 mil ahorrantes. Asimismo, y coherentemente con su orientación social, el financiamiento para la vivienda se ha transformado en una prioridad, otorgando el 50% de los créditos hipotecarios del país.

Los nuevos desafíos que nos proponemos a corto y largo plazo, se orientan a mantener una gestión rentable y eficiente que a través de una política de riesgo cautelosa, resguarde el patrimonio del Banco, que es de todos los chilenos. Bajo esta premisa seguiremos apoyando a todos los segmentos y unidades económicas del país, sin discriminación alguna, acorde con el sello que nos define y que también nos diferencia del resto de los actores de la banca. Buscaremos nuevas e innovadoras fórmulas para cumplir con este propósito.

El énfasis en la calidad, transparencia y confianza seguirá siendo un pilar fundamental que se apoya en el compromiso de nuestros trabajadores, que seguirán apoyando a los chilenos con una asesoría experta que les permita tomar las mejores decisiones, promoviendo el endeudamiento responsable como la única herramienta que hace posible desarrollar proyectos y cumplir metas.

Los invito a revisar nuestro 8° Reporte de Sostenibilidad, desarrollado de acuerdo a los lineamientos del Global Reporting Initiative, el que representa además una Comunicación de Progreso.

Segismundo Schulin-Zeuthen Serrano
Presidente

1.6

Entrevista al vicepresidente de BancoEstado

(1.2)

"Hemos superado todas nuestras metas, hemos hecho más de lo que habíamos comprometido o pensado. Y lo hemos logrado mejorando nuestros niveles de rentabilidad y eficiencia, gracias al compromiso de nuestros trabajadores".

Así describe Roberto Palumbo, vicepresidente de BancoEstado, el trabajo desarrollado en 2012. Tras haber alcanzado niveles cercanos al límite de crecimiento de la
CuentaRUT, comienzan nuevos desafíos, siempre con la mirada puesta en la solución de las necesidades de los cada vez más numerosos y exigentes clientes del Banco.

¿De qué manera BancoEstado entiende e incorpora políticas de desarrollo sostenible?

Una de las dimensiones que integra el desarrollo sostenible es el progreso económico de las personas, empresas e instituciones, preservando al mismo tiempo las condiciones de protección del medio ambiente, los derechos de los consumidores, los derechos humanos y las garantías laborales. Dimensión que se expresa en un conjunto de normas contenidas en el Pacto Global de las Naciones Unidas, al que BancoEstado adhiere con la convicción de que su cumplimiento engrandece la gestión del Banco de todos los chilenos.

Éste es un Banco universal, que atiende a personas de todos los segmentos, instituciones y empresas de distintos tamaños, y tiene el imperativo de ser rentable, cumpliendo al mismo tiempo el rol social de bancarizar a la población que, por motivos socioeconómicos o territoriales, sólo encuentran en BancoEstado la posibilidad de acceder al sistema financiero. Como Banco público tenemos la obligación y el compromiso político y ético de llegar a esos sectores, logrando un equilibrio entre la bancarización y la rentabilidad de la empresa, lo que demanda eficiencia, competitividad y una atractiva oferta de valor.

¿Qué eventos de la gestión 2012 de BancoEstado lo llenan de orgullo?

El gran logro del Banco en 2012 ha sido cumplir el mandato presidencial de bancarizar Chile. Ampliamos nuestra red de sucursales de ServiEstado y puntos de atención de CajaVecina, transformándonos en el Banco con mayor cobertura a nivel nacional. Adicionalmente, incrementamos en 517 el parque de cajeros automáticos, desarrollando en conjunto con el Ministerio del Interior, un programa para dotarlos de mecanismos de máxima seguridad.

Seguiremos abriendo sucursales en lugares estratégicos, como Chaitén y Taltal, oficinas que tienen una justificación de servicio y bancarización, que trasciende la visión netamente comercial.

Otro motivo que nos llena de orgullo es que fuimos considerados por las clasificadoras de riesgo internacionales como el Banco más seguro de América Latina, lo que se reflejó en la exitosa colocación de bonos bancarios, en el mercado local e internacional.

Por otro lado, fuimos reconocidos entre las 35 mejores empresas para trabajar en Chile y también como una de las mejores empresas para madres y padres que trabajan, lo que sin duda reafirma el compromiso de la organización con sus colaboradores.

Hemos superado todas nuestras metas, hemos hecho más de lo que habíamos comprometido o pensado. Y lo hemos logrado mejorando nuestros niveles de rentabilidad y eficiencia, situándonos en un promedio cercano al resto de la banca.

Con respecto a la transparencia, definida en el Reporte anterior como uno de los temas a trabajar, ¿Cuáles han sido los principales avances?

Estamos convencidos de que en el negocio de la banca, la sostenibilidad tiene que estar dada por la máxima transparencia, una relación de ecuanimidad, justicia e igualdad con los clientes.

En ese marco creamos la gerencia de Calidad y Transparencia, cuyo objetivo es compatibilizar el negocio bancario con la protección de los derechos de nuestros clientes, promoviendo prácticas que incorporen la calidad como factor relevante en la relación comercial que establecemos con quienes acuden a nosotros.

Nuestra tarea es seguir fomentando la educación financiera entre los chilenos, de manera que sean los clientes quienes luego de recibir la asesoría de nuestros ejecutivos, tomen responsablemente las mejores decisiones. Los negocios deben cerrarse cuando son convenientes para ambas partes.

Dando cumplimiento cabal a las nuevas disposiciones del Sernac Financiero, hemos mantenido una política de apertura a la comunidad respecto a todos nuestros productos: las tasas de interés, las condiciones de los créditos, el CAE, entre otros. Hemos generado una estructura potente, con muchos recursos, que nos permitió modificar los sistemas tecnológicos para poder adaptarnos a los requerimientos legales y a las exigencias de ciudadanos empoderados, que demandan hoy día más prontitud en las respuestas y más exactitud. En definitiva, mayor transparencia.

Con una mirada de futuro, ¿cuáles son los desafíos y las prioridades a corto y largo plazo?

Estamos llegando a un nivel muy cercano al límite de crecimiento de la CuentaRUT. El próximo paso, prioritario para mantener los estándares de servicio y atención a los clientes, es asegurar un soporte tecnológico que nos permita seguir creciendo acorde a los requerimientos que implica la masiva cobertura actual, que involucra cerca de 925 millones de transacciones al año.

En la medida que se consoliden nuevas plataformas transaccionales, marcadas por la fuerte irrupción del sistema de pago a través de teléfonos inteligentes, se requerirá una gran capacidad de atención que otorgue fluidez, continuidad y seguridad en la entrega de productos y servicios.

Somos el Banco de todos los chilenos y estamos orgullosos de eso, nuestros colaboradores tienen un profundo sentido de lo importante que es nuestro trabajo, del impacto que tiene en la calidad de vida de las personas, en su dignidad y en la posibilidad de abrirles las puertas para que ellos sean los gestores de su futuro.

Cada meta que cumplimos, cada chileno o cada empresa que integramos al sistema financiero, es señal de que vamos por el camino correcto y, sin duda alguna, esto reafirma nuestro compromiso con el desarrollo del país.

2

TU BANCO MÁS CERCA

2.1

Una historia de inclusión financiera

(2.1) (2.6) (4.8)

Motor de Nuestro quehacer

(4.8)

Durante 2012, BancoEstado alcanzó una rentabilidad de 17,1%.

El origen de BancoEstado se remonta a la creación de la Caja de Crédito Hipotecario, en 1855.

Casi un siglo después en 1953, la fusión de esta institución con la Caja Nacional de Ahorros, la Caja de Crédito Agrario y el Instituto de Crédito Industrial, dieron origen al Banco del Estado de Chile.

Hoy, tras 157 años de crecimiento y constante innovación, BancoEstado continúa siendo una de las entidades bancarias más importantes en el sistema financiero chileno, con una cartera de clientes que destaca por su diversidad.

En su calidad de Banco estatal, la gestión de la empresa tiene un alto impacto social, apoyando el desarrollo del país y el de las personas. Al mismo tiempo, su obligación como empresa autónoma del Estado –con personalidad jurídica y patrimonio propio– le exige una gestión competitiva, eficiente y rentable en la comercialización de productos y servicios financieros, a personas naturales, a chilenos en el extranjero y a empresas e instituciones públicas de todos los tamaños.

2.2

Presente en todo Chile

(2.3) (2.4) (2.5) (2.7)

Con el firme propósito de apoyar al emprendimiento y desarrollo de todos los chilenos, BancoEstado cuenta con ocho filiales, y participación en entidades relacionadas que apoyan el giro bancario y el desarrollo financiero en Chile.

La oficina principal se encuentra en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Santiago. Además, cuenta con una sucursal ubicada en la ciudad de Nueva York, Estados Unidos donde gestiona los requerimientos de sus clientes en el extranjero, como también de aquellos que desde Chile, desean concretar negocios en el mercado internacional.

@ El detalle de las filiales de BancoEstado y su participación en entidades relacionadas se encuentra disponible en la Memoria Anual y en la página web, www.corporativo.bancoestado.cl

Filiales BancoEstado:

- BancoEstado Microempresas S.A. Asesorías Financieras
- BancoEstado Servicios de Cobranzas S.A.
- Sociedad de Servicios Transaccionales CajaVecina S.A.
- BancoEstado S.A. Administradora General de Fondos (AGF)
- BancoEstado Centro de Servicios (ServiEstado)
- BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
- BancoEstado S.A. Corredores de Bolsa
- BancoEstado Corredores de Seguros S.A.

Entidades Relacionadas:

Transbank S.A.:

Participación de BancoEstado: 8,7188%

Operadora de Tarjetas de Créditos Nexus S.A.:

Participación de BancoEstado: 12,903%

Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.:

Participación de BancoEstado: 10,23%

Bolsa de Comercio de Santiago S.A.:

Participación de BancoEstado: 2,0833%

Bolsa Electrónica de Chile S.A.:

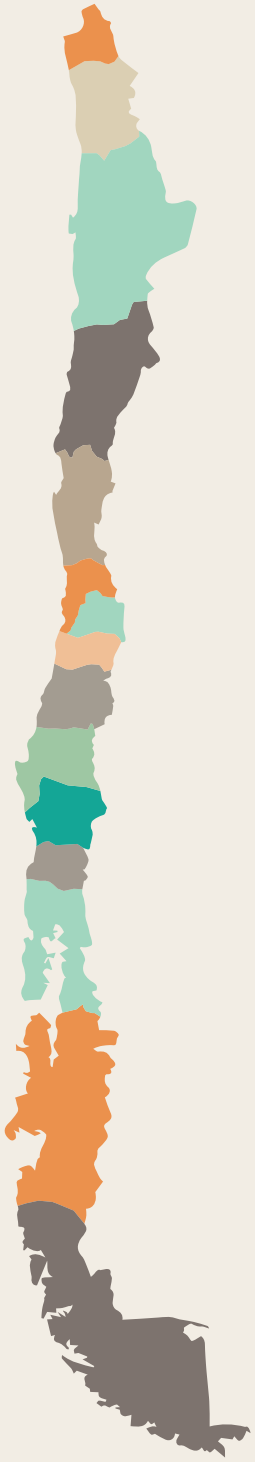
Participación de BancoEstado: 2,4390%

Administrador Financiero Transantiago S.A.:

Participación de BancoEstado: 21%

Presencia de BancoEstado en Chile

(2.7)



Región	Sucursales	ServiEstado	CajaVecina	Cajeros Automáticos	Total
Región de Arica y Parinacota	3	2	257	25	287
Región de Tarapacá	5	3	169	33	210
Región de Antofagasta	11	2	241	63	317
Región de Atacama	9	2	231	46	288
Región de Coquimbo	17	3	548	104	672
Región de Valparaíso	39	13	1.029	281	1.362
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	22	5	769	117	913
Región del Maule	18	4	849	123	994
Región del Biobío	39	10	1.193	234	1.476
Región de La Araucanía	24	4	574	130	732
Región de Los Lagos	24	5	428	117	574
Región de Los Ríos	10	1	183	69	263
Región de Aysén	4	1	118	15	138
Región de Magallanes y la Antártica	5	1	76	41	123
Región Metropolitana	115	40	3.624	968	4.747
Total	**345**	**96**	**10.289**	**2.366**	**13.096**

2.3

Productos y Servicios

(2.2)

BancoEstado trabaja continuamente para ampliar su oferta de productos, servicios y su red de atención, para así dar soluciones innovadoras a los diferentes segmentos de clientes personas y empresas.

Durante los últimos años, la estrategia de desarrollo y crecimiento ha estado orientada a impulsar la combinación de la atención presencial con las plataformas virtuales, alcanzando cifras históricas en la transaccionalidad a través de Internet, situando al Banco como líder en operaciones a través de este canal.

Productos de BancoEstado según segmento

Personas	Microempresas	Pequeñas Empresas	Empresa	Instituciones Públicas	Chilenos en el Exterior
Cuenta Corriente	Cuenta Corriente	Cuentas	Financiamiento para el desarrollo de las empresas acorde a sus necesidades	Cuentas Corriente y Vista	Ahorro en Chile
Plan Cuenta Corriente	Chequera Electrónica	Tarjetas de Crédito VISA PYME	(proyectos y negocios)	Financiamiento MasterCard Corporate	Chequera electrónica
Chequera Electrónica	Tarjeta de Crédito Visa Nacional	Tarjeta de Crédito MasterCard Corporate	Pagos a proveedores y remuneraciones	Servicios de Pago	Compra vivienda en Chile
CuentaRUT	Tarjeta de Crédito Visa Internacional	Fondos de garantía	Administración de Fondos	Recaudación Integral	Envío de dinero
Tarjeta de Crédito Chilena	Créditos Hipotecarios	Transferencias SII	Exportaciones	Leasing	Bancos corresponsales
Tarjeta de Crédito VISA y MasterCard	Inversiones	Inversiones	Importaciones	Mercado de Capitales	-
Créditos Estudios superiores	Ahorro	Servicios de Pago (Remuneraciones, Proveedores)	Recaudaciones	-	-
Créditos Hipotecarios	Seguros	Seguros	-	-	-
Ahorro	Otros créditos	Comercio Exterior Exportadores, Importadores y Moneda extranjera	-	-	-
Inversiones	Envío de Dinero	Financiamiento: Agrícola, Boleta de Garantía	-	-	-
Seguros	-	Financiamiento Pequeño Empresario	-	-	-
Pagos Electrónicos	-	Línea Multiproducto para Capital de trabajo	-	-	-

2.4

Cambios que aportan al desarrollo

(2.9) (EC8)

El 2012 fue un año de consolidación para BancoEstado. Se abrieron 14 puntos de atención, considerando las oficinas del Banco y las de ServiEstado.

Se implementó con éxito el Sernac Financiero, que consideró la creación del portal "Infórmate y Decide".

Además, se obtuvo el Sello ProPyme, en el marco del programa de Gobierno que certifica a las empresas que mantienen buenas prácticas de pago con sus empresas proveedoras.

También se creó la Gerencia de Calidad y Transparencia, otorgando así mayor protección a los derechos de los clientes. Entró en operaciones la Plataforma Comercial Exclusiva para Trabajadores de BancoEstado, que entrega productos y servicios a los colaboradores de la empresa.

Por su parte CajaVecina incrementó su presencia en 3.000 nuevos puntos de atención a lo largo de todo el país.

@ El detalle de los hitos, premios, reconocimientos y distinciones obtenidas por BancoEstado durante 2012 se encuentran en la Memoria Anual en http://www.corporativo.bancoestado.cl

CajaVecina permite realizar 14 tipos de transacciones. Durante 2012 se realizaron más de 102 millones de operaciones a través de este canal de atención a lo largo de todo Chile.

En el ejercicio que se reporta, CajaVecina alcanzó presencia en el 99% de las comunas del país, con un total de 10.289 puntos de atención.

2.5

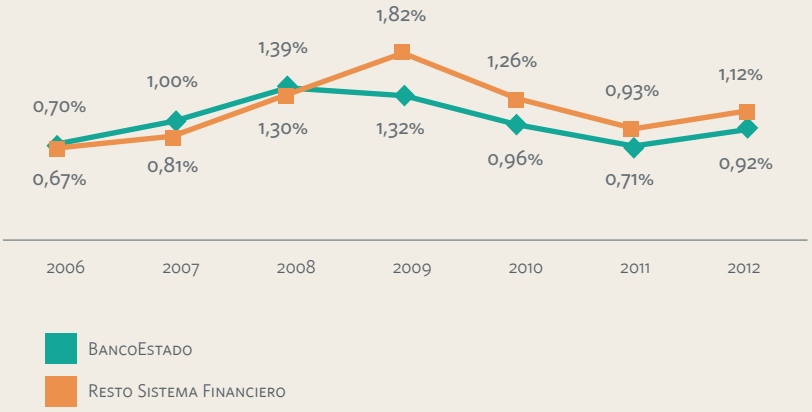
Desempeño Económico de BancoEstado

(DMA EC) (EC1) (EC4)

La visión de sostenibilidad de BancoEstado está directamente ligada con la rentabilidad de la organización. De esta forma apuesta por ser sostenible en el tiempo, lo que permitirá cumplir la misión social que tiene como objetivo entregar acceso al sistema financiero a todos los chilenos.
A pesar del deterioro de la economía global, Chile logró mantenerse estable. En consecuencia, BancoEstado alcanzó un positivo crecimiento de 7,7% real en sus colocaciones totales. El excedente antes de impuesto creció 16,5% real. La rentabilidad antes de impuesto (ROE) alcanzó al 17,1% del patrimonio y el indicador de eficiencia mejoró disminuyendo al 53,1%, casi dos puntos porcentuales en relación al período anterior. La meta es alcanzar un 50% en 2014.

Gracias a este desempeño , la institución ha continuado con su misión de bancarizar a toda la población, dando acceso al sistema financiero a personas vulnerables, sin perder de vista las provisiones que permiten mantener niveles de riesgo controlados y así enfrentar nuevos desafíos. Durante el ejercicio reportado, BancoEstado registró una disminución del indicador de provisiones sobre el total de colocaciones, lo que posiciona al Banco favorablemente en la industria financiera local.

Gasto en provisiones y castigos - recuperaciones / Colocaciones



En 2012, la participación de mercado de BancoEstado alcanzó el 14,1%.

Emisión de Bonos 2012

Para generar una estabilidad a largo plazo, durante 2012 BancoEstado realizó colocaciones de bonos tanto a nivel nacional como internacional, diversificando las fuentes de financiamiento y ampliando sus negocios con bancos de distintos países. Al mismo tiempo, mantiene los niveles de liquidez, a través de una eficiente administración de recursos y disminución del riesgo.

BancoEstado en Cifras (2.8)		
	Trabajadores BancoEstado	9.113
	Trabajadores Microempresas	1.097
	Trabajadores ServiEstado	1.224
	Trabajadores CajaVecina	52
	Ingresos Operacional Neto	MM$687.941
Capitalización Total:	Deuda:	MM$22.011.302
	Patrimonio:	MM$1.142.002
	Comunas en las que tiene presencia	346
	Sucursales BancoEstado	345
	Plataformas BancoEstado Microempresas	206
	Sucursales ServiEstado	96
	Puntos de atención CajaVecina	10.289
	Cajeros Automáticos	2.366

Valor Económico de la Institución (EC1)

Lo anterior demuestra el positivo año para el Banco, lo que también se ve reflejado por el valor económico generado por la institución que en 2012 aumentó 7,4% en relación al año 2011.

La distribución del ingreso de BancoEstado, está dada por las remuneraciones y beneficios a los trabajadores, los pagos a terceros por servicios prestados al Banco, pagos al Gobierno a través de impuestos y dividendos y la reinversión en la empresa. Durante 2012, destinó sus mayores ingresos en remuneraciones, sin embargo, el aumento considerable se produjo en los pagos al Estado aumentando 118% en relación a 2011. Los pagos a proveedores también aumentaron, alcanzando un 13% más que el año anterior.

De los MM$286.201 que el Banco destina a salarios y beneficios de los trabajadores en 2012, un 78,6% corresponde a salarios y un 21,4% a otros beneficios. Esto corresponde a un 41,6% del total.

Para BancoEstado, los pagos a terceros están dados por los pagos operativos (pagos a contratistas) y los pagos de licencias, costes de formación de los trabajadores, entre otros, lo que está dado por un 28,6% del total del valor económico distribuido.

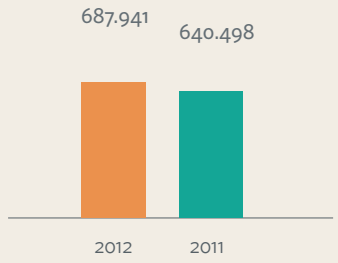
La reinversión en la empresa alcanza un 13,9% de la distribución del valor económico.

BancoEstado no realiza donaciones a la comunidad, y tampoco genera una distribución de su valor económico a proveedores de capital.

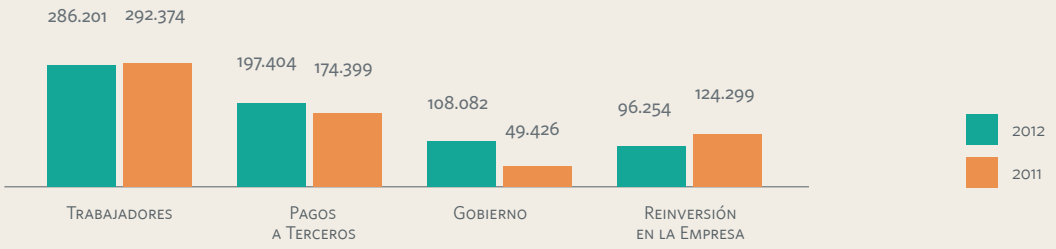
Durante 2012 BancoEstado recibió el apoyo del Gobierno a través del Código Sence por MM$ 1.408. **(EC4)**

BancoEstado distribuye el 100% de su valor económico generado.

Valor Económico Generado BancoEstado en MM$



Valor Económico Distribuido en MM$



2.6

Audiencias clave de BancoEstado y sus principales canales de comunicación (4.14) (4.15) (4.16)

La transparencia y la comunicación constante con los principales públicos de interés del Banco, son esenciales para el cumplimiento de su rol social y para mejorar su gestión. Para la entidad es fundamental estrechar vínculos con los diferentes actores que se relacionan con su gestión.

Relación con grupos de interés BancoEstado

Grupo de Interés	¿Quiénes son los públicos?	¿Cómo se comunican?
Clientes	· Grandes Empresas · Microempresarios · Pequeños y medianos empresarios · Clientes institucionales · Clientes Personas	· Reuniones de escucha · Focus group · Mailing · Memoria Anual · Reporte de Sostenibilidad · Encuestas de satisfacción · Ejecutivos de cuenta · Correo Electrónico · Portal Web · Banca en línea · Correspondencia · Redes Sociales (Facebook, Twitter) · Atención al cliente a través de distintos canales.
Trabajadores	· Sindicato	· Negociación Colectiva · Reuniones periódicas con la administración de la empresa y los delegados sindicales que representan a los trabajadores por áreas.
	· Trabajadores	· Revista Institucional "Compromiso" · Intranet · BancoEstado Televisión · Mailing · Comunidad mi BancoEstado (Blogs temáticos por banca) · Delegados sindicales por área · Jornadas · Encuentros de planificación y evaluación de gestión periódicas en todo el país
Proveedores	· Proveedores directos · Proveedores locales	· Sitio en página web corporativa · Política de Abastecimiento · Solicitudes de licitación y cotización · Registro de Proveedores en portal Chileproveedores · Central de Pagos

Relación con grupos de interés BancoEstado

Grupo de Interés	¿Quiénes son los públicos?	¿Cómo se comunican?
Instituciones medioambientales	· ONG´s · Instituciones medioambientales · Fundaciones	· Reuniones mensuales Pacto Global · Página Web · Memoria Anual · Reporte de Sostenibilidad
Industria Bancaria	· Bancos de la plaza en Chile · Bancos Públicos de la región · Banco Central · Asociación de Bancos e Instituciones Financieras	· Estudios de mercado · Seminarios · Pasantías · Comités Especializados · Memoria Anual · Reporte de Sostenibilidad · Reuniones periódicas
Medios de Comunicación	· Diarios y Revistas · Canales de TV · Medios Electrónicos · Radioemisoras · Agencias noticiosas internacionales	· Gestión de entrevistas · Puntos de prensa · Comunicados de prensa · Revista Institucional · Memoria Anual · Reporte de Sostenibilidad · Cuenta Pública · Gestión de requerimientos informativos
Gremios	· Asociaciones y dirigentes gremiales de la micro, pequeña y mediana empresa	· Reuniones periódicas de escucha · Memoria Anual · Reporte de Sostenibilidad · Participación en actividades gremiales · y de BancoEstado
Reguladores	· Asociación de Bancos e Instituciones Finacieras · Unidad de Análisis Financiero · Servicio Nacional del Consumidor · SERNAC Financiero · Superintendencia de Valores y Seguros · Contraloría General de la República	· Memoria Anual · Reporte de Sostenibilidad · Reuniones mensuales · Informes periódicos · Reportes enviados a solicitud de los reguladores
Instituciones de Gobierno y Legisladores	· Ministerio de Hacienda · Ministerio de Economía · Ministerio de Vivienda · Parlamentarios · Dirección del Trabajo · Entidades gubernamentales · Municipalidades	· Reuniones mensuales · Reportes de gestión periódicos · Memoria Anual · Reporte de Sostenibilidad · Informes específicos de gestión · Presentación ante comisiones del Congreso · Reuniones con ejecutivos de negocios

Asociaciones e Instituciones

Además, existen asociaciones en las cuales el Banco participa activamente generando un círculo virtuoso que potencia el sistema financiero, apoyando aún más el desarrollo del país. **(4.13)**

2.7

Gobierno Corporativo

(4.1) (4.2) (4.6) (4.7) (4.9) (4.10)

Los dos más altos órganos de gobierno de BancoEstado, según lo estipula la Ley Orgánica de la empresa, son el Consejo Directivo, que ejerce la conducción de la política general del Banco, y el Comité Ejecutivo, que dirige sus operaciones diarias.

Otras instancias que apoyan la gestión del Banco son el Comité de Auditoría, Fiscalía, Contraloría y la Dirección de Cumplimiento y Seguridad Operacional. Todos entes que actúan como reguladores del quehacer de la organización.

Tanto el Consejo Directivo, como el Comité Ejecutivo reciben un sueldo establecido legalmente. En tanto, el sistema de incentivos para gerentes y subgerentes debe ser autorizado por el ministerio de Hacienda.

BancoEstado es una empresa pública autónoma del Estado, y su patrimonio, de todos los chilenos. La comunicación entre el Estado y el Banco, se canaliza a través del ministerio de Hacienda.

Consejo Directivo (4.3)

Analiza periódicamente la marcha de las operaciones y actividades de la empresa, aprueba el balance y la Memoria Anual, establece el sistema de remuneraciones del personal y las fija para todos los trabajadores que no negocian colectivamente, con la aprobación del ministerio de Hacienda. Además, informa al Presidente de la República del funcionamiento y desarrollo del Banco, y propone el destino de las utilidades al finalizar cada período.

La conducción y dirección superior del Banco la ejerce el Consejo Directivo. Seis de los siete consejeros son designados por el Presidente de la República a través de un decreto supremo del ministerio de Hacienda. El séptimo integrante es elegido por los trabajadores de la empresa como su representante y desempeña el cargo de Director Laboral Titular, junto a un Director Suplente.

Los trabajadores de BancoEstado, están representados en el Consejo Directivo por el Director Laboral, integrante que es votado universalmente cada dos años por los trabajadores del Banco, excluyendo a los de las empresas filiales.

(4.4)

Los miembros del Consejo Directivo de BancoEstado son personas de alta calificación profesional, que desempeñan su cargo en el marco de estrictos estándares de conducta fijados por la ley, los que regulan sus funciones y las políticas a seguir ante eventuales conflictos de interés

(4.7)

Consejo Directivo de BancoEstado

Presidente **Segismundo Schulin-Zeuthen Serrano** Ingeniero Comercial	Vicepresidente **Roberto Palumbo Ossa** Abogado
Consejero **Salvador Valdés Prieto** Ingeniero Civil Industrial	Consejero **Jorge Rodríguez Grossi** Ingeniero Comercial
Director Laboral[1] **Carlos Cerpa Miranda** Traductor de Inglés	Consejero **Gabriel Tomic Errázuriz** Administrador Público
Consejero **Juan Carlos Méndez González** (04/11/1945 - 06/02/2013) Agrónomo y economista.	
Director Laboral Suplente **Ricardo Moreno Díaz** Técnico en Construcción	

Durante el proceso de preparación de este Reporte, con fecha 6 de febrero de 2013 falleció el señor Juan Carlos Méndez González, quien se desempeñaba como director del Consejo Directivo del Banco y presidente del Comité de Auditoría. Hijo de funcionario de BancoEstado y con una amplia trayectoria en el mundo privado y público, contribuyó con su compromiso y dedicación al logro de los objetivos de la institución.

Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo es el responsable de la administración superior y operación de la empresa. Sus acciones deben ajustarse 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. Entre sus facultades están las de acordar, ejecutar y celebrar cualquier acto o contrato que conduzca al cumplimiento de los objetivos del Banco.

Está compuesto por el presidente, el vicepresidente y el gerente General Ejecutivo. A este equipo se integra el Fiscal de la entidad, quien asiste a las sesiones con derecho a voz. Todos son funcionarios de exclusiva confianza del Presidente de la República.

Integrantes del Comité Ejecutivo de BancoEstado	
Presidente **Segismundo Schulin-Zeuthen Serrano** Ingeniero Comercial	Vicepresidente **Roberto Palumbo Ossa** Abogado
Gerente General Ejecutivo **Pablo Piñera Echenique** Ingeniero Comercial	Fiscal **Andrés Medina Herrera** Abogado

Con el fin de resguardar la transparencia de su accionar, ninguno de los integrantes del Comité Ejecutivo puede intervenir o votar en operaciones de negocios con los que mantenga alguna relación, ya sea de participación, dependencia o injerencia.

(4.3)

@ Para mayor detalle sobre el Gobierno Corporativo de BancoEstado, revisar la Memoria Anual 2012 en: http://www.corporativo.bancoestado.cl

Junto al Consejo Directivo y al Comité Ejecutivo, existen otras instancias en la estructura de BancoEstado que dan cuerpo a una organización que resguarda la probidad y la transparencia en su accionar.

El Comité de Auditoría es el encargado de la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos de la empresa, vigilando el cumplimiento de normas y procedimientos que rigen su práctica. Es informado al menos una vez al mes sobre el funcionamiento de las empresas filiales, particularmente en lo que se refiere a los sistemas de control interno y al cumplimiento de la normativa.

La fiscalía es el área encargada de asesorar legalmente al Banco y de representarlo judicialmente ante los tribunales de justicia, administrativos u otros especiales. Vela porque las políticas y gestión de la empresa se ajusten a las normas legales vigentes que rigen su actividad.

Andrés Medina Herrera,
Fiscal de BancoEstado

La Contraloría es un órgano independiente de la administración del Banco, responsable de la inspección y fiscalización interna de las cuentas, servicios y dependencias de la institución. Además, apoya al Comité de Auditoría en el cumplimiento de sus tareas.

Pedro Bolados Morales,
Contralor de BancoEstado

Durante 2012 el Comité de Ética de BancoEstado fue disuelto por acuerdo del Comité Ejecutivo. Sin embargo, la entidad cuenta con un Código de Ética que establece las directrices generales que sirven de guía a todos los trabajadores del Banco y sus empresas filiales.

Participan en el Comité de Auditoría

Juan Carlos Méndez González, Presidente
Roberto Palumbo Ossa
Jorge Rodríguez Grossi
Patricio Meller Bock
Guillermo Ramírez Vilardell.

Los dos últimos ejercen como miembros independientes de la administración del Banco.

Comité de Calidad y Transparencia

Creado en 2012, la labor de este comité es velar por la entrega de información fidedigna y clara a todos los chilenos, consistente con los lineamientos comerciales de la institución. Debe proponer al Comité Ejecutivo la estrategia y los criterios de administración de la política de Calidad y Transparencia para la organización, así como las normas para establecer indicadores y estándares de medición, informando oportunamente a la administración superior del Banco acerca de los resultados obtenidos por las distintas unidades organizacionales.

Dirección de Cumplimiento y Seguridad Operacional (4.4)

Su objetivo es velar por la transparencia y el buen gobierno corporativo de BancoEstado y sus filiales. Mensualmente, presenta al Comité de Auditoría todas las operaciones efectuadas con personas relacionadas, verificando y confirmando que ellas se realizan bajo condiciones de mercado. Además, administra las declaraciones de patrimonio y de intereses de los altos ejecutivos del Banco y sus filiales.

La alta Dirección en las filiales de BancoEstado

Cada filial cuenta con su propio directorio, integrado por ejecutivos de BancoEstado con competencia en el ámbito específico de desempeño de la filial. Estos directorios independientes son los canales de comunicación entre las filiales y la entidad financiera, mientras que la comunicación con los trabajadores, se define al interior de cada empresa.

@ Para mayor detalle sobre el Gobierno Corporativo de BancoEstado, Comité de Auditoría, Fiscalía y Contraloría, y sobre las Filiales del Banco , revisar la la Memoria Anual 2012 en: http://www.corporativo.bancoestado.cl

3

JUNTO A LOS TRABAJADORES

3.1

Los Trabajadores de BancoEstado

(DMA LA - HR) (LA1) (LA2) (LA3) (LA7) (LA13) (LA14) (LA15) (EC3) (EC5) (EC7)

Para cumplir con su misión y sus objetivos de rentabilidad, BancoEstado requiere del compromiso y la entrega de todos sus colaboradores. Al mismo tiempo, y a medida que su presencia se incrementa en todo el país, la empresa busca generar ambientes laborales que permitan a sus trabajadores desarrollarse personal y profesionalmente.

En el ejercicio reportado la Corporación alcanzó un total de 11.486 trabajadores, considerando a BancoEstado y sus filiales Microempresas, ServiEstado y CajaVecina.

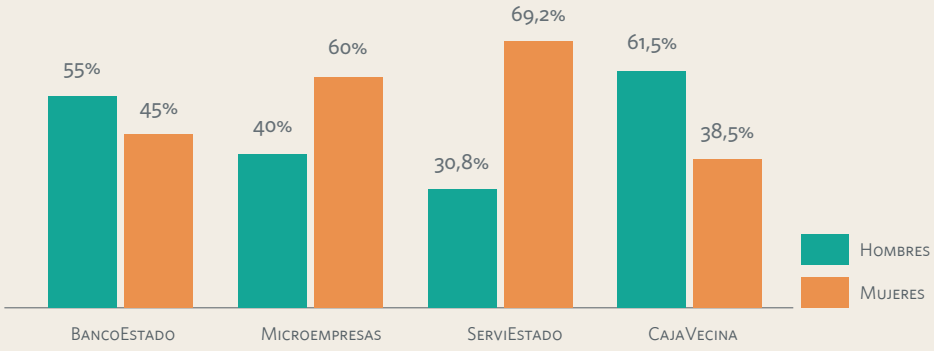
El 95%[1] de los trabajadores de BancoEstado posee contrato indefinido. En el caso de ServiEstado la cifra alcanza el 100% de los trabajadores. En BancoEstado Microempresas, el 97,1% de los colaboradores se encuentra contratado bajo esta modalidad, mientras que en CajaVecina esta cifra alcanza el 73,1%

GREAT PLACE TO WORK®

Por quinta vez en siete años, la Corporación BancoEstado destacó en el ránking de las mejores empresas para trabajar en Chile. En 2012 BancoEstado obtuvo el lugar 26, mientras que su filial Microempresas, el segundo lugar, según el Great Place to Work Institute.

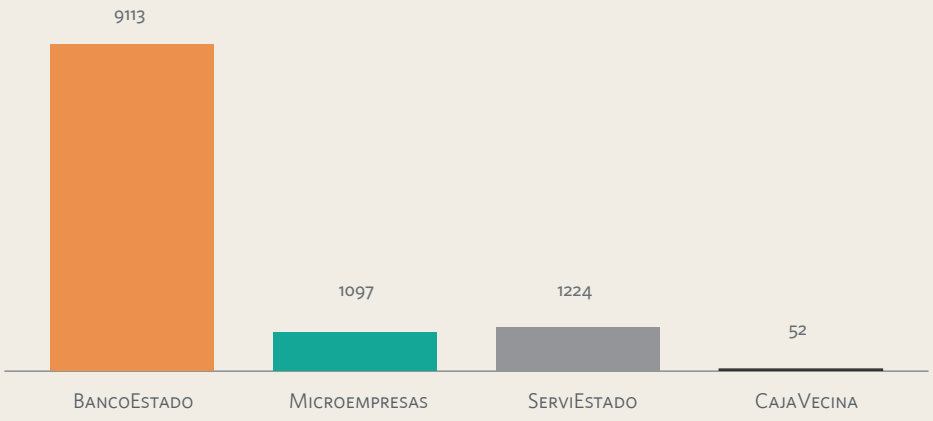
[1] A diciembre de 2012 BancoEstado contaba con 413 trabajadores con contrato a plazo fijo.

Dotación por Género



Fuente: BancoEstado

Cantidad de Trabajadores BancoEstado y filiales



Fuente: BancoEstado

Por segundo año consecutivo, CajaVecina se certificó en el "Programa de Buenas Prácticas Laborales", desarrollado por la Dirección del Trabajo. La iniciativa promueve el mejoramiento continuo de las relaciones laborales al interior de la empresa y el cumplimiento de las normativas vigentes.

Distribución geográfica de los trabajadores de BancoEstado

Distribución de Trabajadores por Región				
Región	BancoEstado	Microempresas	ServiEstado	CajaVecina
Región de Arica y Parinacota	65	33	36	
Región de Tarapacá	96		29	
Región de Antofagasta	183	24	30	
Región de Atacama	116	25	25	
Región de Coquimbo	269	38	37	
Región de Valparaíso	682	83	154	
Región Metropolitana	5.424	500	544	52
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	332	45	60	
Región del Maule	303	53	54	
Región del Biobío	648	104	115	
Región de la Araucanía	354	80	43	
Región de los Rios	121	27	15	
Región de los Lagos	376	85	58	
Región de Aysén	59	26	10	
Región de Magallanes	85		14	

Fuente: BancoEstado

BancoEstado tiene presencia en todo Chile, exceptuando La Antártica. La mayoría de sus trabajadores se encuentran en la Región Metropolitana. Le siguen las regiones de Valparaíso y Biobío.

La cantidad de trabajadores refleja la concentración de sucursales presentes en los diferentes sectores del país.

Una escuela profesional (LA13)

Acorde a su rol social, BancoEstado promueve la igualdad de oportunidades para todas las personas. Es por ello que en sus procesos de selección de personal, no discrimina por motivos de género, edad u otros criterios distintos a las capacidades de las personas. De esta manera, el foco está en la meritocracia y la probidad.

Cada vez más mujeres (LA14)

A partir de 2009, BancoEstado ha aumentado el promedio de la fuerza laboral femenina, llegando en la actualidad a un 45% de los trabajadores. Los sueldos en el Banco no se diferencian por género, sino por cargo y experiencia.

Así, BancoEstado adhiere al "Sello Iguala", iniciativa del Servicio Nacional de la Mujer (Sernam), que promueve las buenas prácticas laborales en las organizaciones, que propicien la reducción de brechas, la incorporación femenina al trabajo y el desarrollo de carrera de las mujeres.de carrera de las mujeres.

Nuevas Generaciones

En la actualidad, dentro de la dotación de BancoEstado es posible identificar un claro recambio generacional entre los trabajadores.

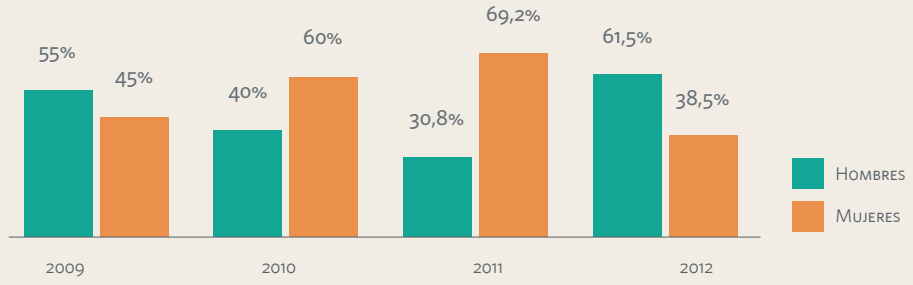
Distribución por cargo y rango etario de los trabajadores

	Menos de 30 años	Entre 31 y 45 años	Entre 46 y 60 años	Sobre 60 años
Bancaria	11,8%	28,5%	15,2%	2,6%
Bienestar	0,3%	1,0%	1,4%	0,2%
Contrata	3,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Ejecutiva	0,0%	0,4%	1,0%	0,1%
Especializada	3,0%	13,8%	6,8%	0,8%
Servicios Generales	1,4%	2,9%	3,6%	1,0%
Total	19,5%	47,7%	28,1%	4,8%

Fuente: BancoEstado

@ (LA3) (EC3) El detalle de los beneficios de BancoEstado para sus trabajadores se encuentra disponible en la página web **www.corporativo.bancoestado.cl** y en la página web del sindicato en: **http://www.sindicatobancoestado.cl** y en los anexos de este reporte.

Dotación por Género en los últimos 4 años



Fuente: BancoEstado

La rotación de trabajadores (LA2)

Así como han llegado nuevos colaboradores, otros han decidido buscar nuevos desafíos. Sin embargo, la mayor parte de los movimientos se han dado de manera interna, en respuesta a los planes de desarrollo de carrera implementados por el Banco.

En 2012, las desvinculaciones disminuyeron en un 46% en relación a las cifras de 2011, alcanzando una rotación total de 5,6% durante el año, lo que se debe en gran parte al egreso de trabajadores en 2011 por el Plan Voluntario de Egresos.

- En **BancoEstado Microempresas**, la tasa de rotación alcanzó un 5,8%.
- En **ServiEstado** llegó a un 16,3%, disminuyendo cerca de 10 puntos porcentuales en comparación con 2011.
- En **CajaVecina**, llegó a 15.3%.
- A nivel país, la tasa de rotación alcanzó en 2012 un 25%.

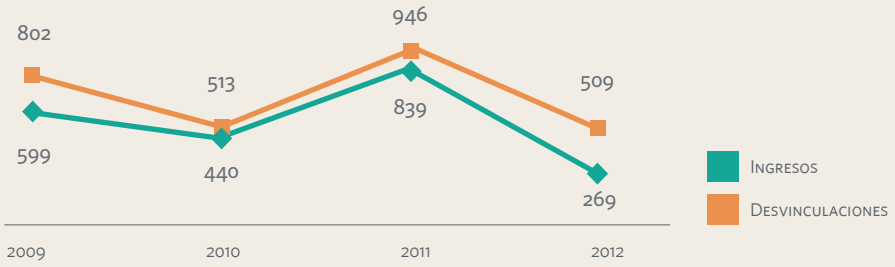
(LA15) Dentro de la rotación de trabajadores, consideramos también a aquellos que retornaron al Banco luego de sus permisos de maternidad y paternidad.

En BancoEstado Microempresas, 42 personas se reincorporaron en 2012.
En ServiEstado 37 madres regresaron a sus labores y en CajaVecina, sólo una de las dos personas que tomaron el beneficio de post natal regresó a trabajar.

La rotación de trabajadores en BancoEstado alcanzó el 5,6%, de ellos 277 fueron hombres y 232 mujeres.

En cuanto a los rangos de edad, la mayor rotación se presentó entre las personas de 30 a 45 años.

Movimiento de la dotación de BancoEstado



Fuente: BancoEstado

2012		
Nº de trabajadores que han dejado la organización		
Género	Hombres	277
	Mujeres	232
Edad	Menos de 30	185
	Entre 30 y 45	193
	Entre 45 y 60	87
	Sobre 60	44

Fuente: BancoEstado

3.2

Salud, Seguridad e Información

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

BancoEstado promueve un espacio laboral seguro y saludable, enfocando su actividad en la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, a través de distintos programas e instancias que buscan involucrar al personal en la disminución de la siniestralidad en el trabajo.

Los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad -instancias conformadas por trabajadores y directivos- alcanzaron una representatividad del 28,1% del total, con 56 comités constituidos a lo largo de todo Chile, cifra que representa un incremento del 5,9% respecto del año anterior.

- En BancoEstado Microempresas el 22% de sus trabajadores se encuentra representado en los comités de salud y seguridad en el trabajo.
- En ServiEstado, la cifra alcanza al 8,7%.
- En tanto, en CajaVecina, el 100% de los trabajadores está representado.

Ausentismo laboral

En cuanto al ausentismo, las cifras son las siguientes:

- En BancoEstado, los trabajadores perdieron un total de 1.137 días, lo que en relación a 2011 representa una disminución del 19,5%, segundo mejor resultado en los últimos 5 años después de las cifras obtenidas en 2009.
- En BancoEstado Microempresas, los trabajadores perdieron un total de 472 días, lo que corresponde a una tasa de alrededor del 39%.
- En ServiEstado, la tasa fue de 36% con 751 días descontados en total.
- En CajaVecina, los trabajadores sólo perdieron 2 días laborales, lo que promedia una tasa de ausentismo del 0,2%.

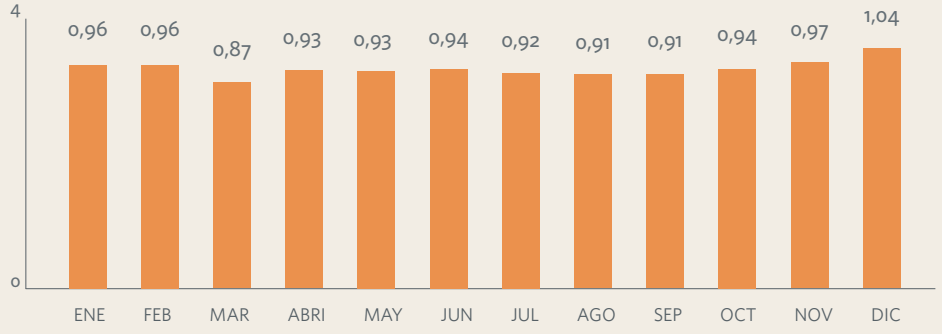
Accidentes laborales

En 2012 BancoEstado registró un total de 92 accidentes laborales, lo que representa el 1% del total de los trabajadores de la empresa.

BancoEstado está afiliado a la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción, institución encargada de entregar las prestaciones del seguro de accidentes laborales y enfermedades profesionales establecido por la Ley 16.744. Este seguro social garantiza el acceso a prestaciones de salud y pensiones -en caso de incapacidad o muerte del colaborador- por los accidentes y enfermedades que se originen a causa o con ocasión del trabajo, entre ellos:

- Accidentes ocurridos durante el trayecto de ida o regreso del trabajo.
- Accidente o enfermedad que ocurra durante la jornada laboral.
- Accidentes que puedan sufrir los dirigentes sindicales en el ejercicio de sus funciones.

% Accidentabilidad Trabajo Acumulada 2012



Fuente: BancoEstado

(LA8)

BancoEstado cuenta con programas de formación en prevención de riesgos profesionales. Algunos de ellos son:

- Programa de Capacitación en Prevención de Riesgos para golpes y caídas en el trabajo
- Programa de Capacitación para control de accidentes del tránsito
- Levantamiento de peligros y riesgos en las sucursales a nivel país, entre otros

En **BancoEstado Microempresas**, los trabajadores cuentan con los programas:

- Riesgo Persona
- Cáncer Mamario y Cáncer Prostático
- Programa de Prevención de Riesgos
- Programa Preventivo
- Prevención Influenza
- Campañas Por un Trayecto Seguro

En **CajaVecina**, en tanto, se realizaron talleres de carácter preventivo. Entre ellos:

- Exámenes preventivos
- Vacunación contra la influenza
- Talleres de conducción preventiva

3.3

Retribución a Nuestros Trabajadores

(EC5) (LA14)

La bancarización es el motor de la gestión de BancoEstado. Tal objetivo sería imposible de lograr si no fuese por el apoyo y el compromiso de sus trabajadores. Es por esto que BancoEstado se compromete con ellos entregándoles una retribución superior en un 153,7% al sueldo nacional mínimo.

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 (bancaria, especializada y servicios generales), será el que les corresponda conforme a las escalas definidas y detalladas en el anexo I del contrato colectivo 2011 – 2013.

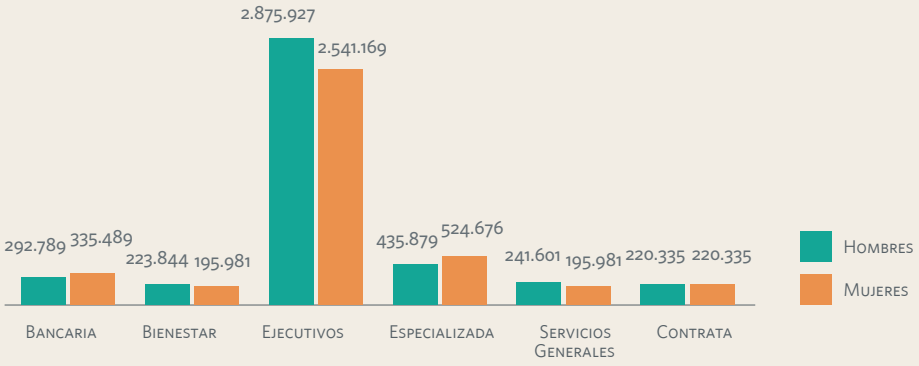
En BancoEstado el sueldo inicial mínimo corresponde a $ 296.731[2] y en 2012 fue recibido por 49 colaboradores (0,5% del total) que ingresaron al Banco en el cargo inicial de cajeros trainee de sucursal.

En BancoEstado Microempresas, el sueldo inicial mínimo de los trabajadores es de $ 410.232, y corresponde al de los auxiliares comerciales de Nivel C. Sin embargo, en 2012 ningún colaborador recibió este salario.

En ServiEstado, el sueldo inicial estándar es de $ 287.923 tanto para hombres como para mujeres, retribución que corresponde al cargo de asistente de servicios y que en 2012 fue recibido por 750 trabajadores. Este salario aumentó un 6,8% en relación a lo informado el período anterior.

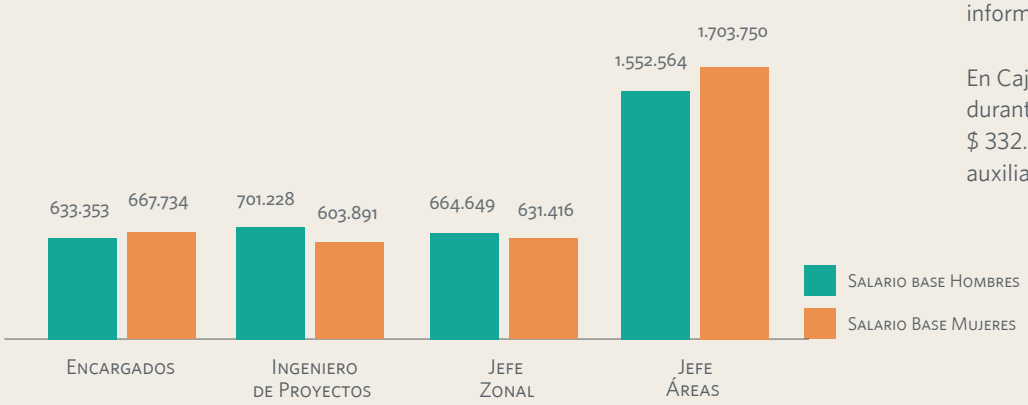
En CajaVecina, sólo un colaborador recibió durante 2012 el sueldo inicial estándar de $ 332.557, en retribución por su trabajo de auxiliar administrativo.

Salarios promedio trabajadores BancoEstado



Fuente: BancoEstado

Diferencias de salario en trabajadores ServiEstado



Fuente: BancoEstado
Nota: En el resto de los cargos que corresponden a ServiEstado no existen salarios diferenciados según género de los trabajadores

(2) En BancoEstado el sueldo mínimo considera el sueldo base + gratificación (33,33% de sueldo base, por acuerdo de Negociación Colectiva). En cuanto al gráfico de salarios promedio, las cifras corresponden al sueldo estándar, sin considerar la gratificación).

3-4

Sindicato BancoEstado

(LA6) (LA9) (HR5)

La organización sindical de BancoEstado es el sindicato único más grande y de mayor trayectoria del país, reuniendo a más de 8.789 socios que representan el 96,4% de los funcionarios de la empresa.

El directorio del Sindicato electo está integrado por once miembros que duran dos años en sus cargos, pudiendo ser reelegidos.

Sus dirigentes poseen un amplio conocimiento gremial, experiencia adquirida a través de capacitaciones universitarias, y de títulos tanto técnicos como profesionales. En la última elección efectuada en 2012 participó el 85,31% de los afiliados.

El Sindicato participa en los Comités de Bienestar co-administrando los recursos, y en el Consejo de Isapre Fundación.

(LA4) Sindicato en filiales

ServiEstado, cuenta con una tasa de sindicalización del 63,8%, correspondiente a 781 trabajadores afiliados, mientras que BancoEstado Microempresas y CajaVecina no cuentan con este tipo de organizaciones. Sin embargo, en la filial Microempresas existe el Comité Consultivo de Personas, integrado por 43 colaboradores a lo largo de todo Chile, quienes asesoran y retroalimentan la gestión de la gerencia de Felicidad.

En CajaVecina, en tanto, los trabajadores son representados por el Comité de Clima Laboral, elegido una vez al año por los trabajadores. Este comité se reúne periódicamente con el gerente General de la filial.

Durante 2012 se creó la Federación Nacional de Trabajadores de Empresas BancoEstado (FENATREBE), que agrupa a cerca de 2.500 trabajadores de las filiales de BancoEstado.

La Federación, agrupa a las siguientes organizaciones:

- Sindicato N°1 de Trabajadores de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
- Sindicato de Trabajadores de Empresa BancoEstado Centro de Servicios S.A.
- Sindicato Nacional de Empresa BancoEstado Servicios de Cobranzas S.A.
- Sindicato de Empresa BancoEstado Corredores de Seguros S.A.
- Sindicato de Empresa BancoEstado S.A. Administradora General de Fondos.

@ Para mayor información sobre el sindicato puede revisar su página web: http://www.sindicatobancoestado.cl

Convenio Colectivo de ServiEstado

El convenio colectivo está vigente desde el 11 de diciembre de 2010, con una validez de dos años. Este convenio implicó importantes incrementos de remuneraciones, beneficios y bonos, entre los que destacan:

- Incremento del sueldo base en 5% real, dividido en 1,5% el primer y segundo año, y un 2% al inicio del tercer año.

- Aumento del bono de movilización en $ 32.000 el primer año, $ 35.000 al iniciar el segundo período, y $ 40.000 a principios del tercer año.

- Aumento del bono de colación que crecerá escalonadamente durante los tres años de vigencia del contrato: $ 54.000 en 2011, $ 60.000 en 2012, y $ 62.000 al iniciar 2013.

- Otros bonos: nacimiento correspondiente a $ 30.000, matrimonio en $ 50.000, y fallecimiento en $ 80.000.

- Incremento de los bonos de educación quedando en: educación básica $ 55.000, educación media $ 60.000, y educación superior $ 65.000.

- Incrementos generales de los bonos por transacciones, pérdida de caja e impecabilidad.

- Incorporación de bonos variables para vigilantes.

3-5

BancoEstado y sus trabajadores: comunicación fluida

(LA5)

Uno de los temas en los que más se trabaja en términos de comunicación interna, corresponde a la transmisión de la misión y visión del Banco, compartiendo los pilares estratégicos que hacen posible la materialización de los objetivos superiores de la organización, respecto de su aporte al desarrollo de las personas y el crecimiento del país.

Para lograr la identificación de sus colaboradores con el rol del Banco y comunicar las estrategias comerciales y proyectos relevantes, la organización cuenta con diversos canales de información que le permiten estar en contacto directo y permanente con sus trabajadores:

1. Los cambios de estructura a nivel de la alta administración: una vez definido por el Comité Ejecutivo, se comunican a la organización a través de los medios de comunicación internos.
2. Nuevas aperturas o planes de expansión de la red de sucursales: implican un programa calendarizado y definido desde el año anterior a la ejecución, por lo que todos quienes participan del proyecto se encuentran debidamente informados. Adicionalmente, se comunica a la organización a través de un informativo.

Entre los medios de comunicación interno, se encuentran:

- Intranet Corporativa
- Revista Compromiso
- Mailing
- Comunidad Mi BancoEstado (compuesta por blogs especializados que permiten compartir información relevante de la gestión y quehacer diario de los trabajadores de distintas bancas).
- News con información segmentada de acuerdo al ámbito específico de la gestión de los públicos internos.

3.6

Programas de Desarrollo

(LA10) (LA11) (HR3)

Para BancoEstado es fundamental el desarrollo, la educación y la asesoría que se entrega a los trabajadores, porque existe la convicción de que son ellos quienes día a día -con vocación, esfuerzo y compromiso- apoyan el cumplimiento de las metas del Banco. En la medida que se les da acceso a oportunidades de formación, se está garantizando la igualdad de oportunidades laborales, motivando el progreso de los trabajadores y, como consecuencia, el de la organización.

Dentro de sus programas de desarrollo, el Banco pone énfasis en profundizar su cambio cultural orientado hacia el cliente, no sólo entre los trabajadores que se encuentran en las plataformas de atención directa, sino que transversalmente en toda la organización.

En 2012, BancoEstado invirtió 797.390 horas totales de capacitación en sus 9.113 colaboradores, lo que corresponde a un aumento de 27,3% en relación con el año anterior.

- BancoEstado Microempresas logró un total de 70.150 horas en 1.137 trabajadores, 61,3% mujeres y 43,2% hombres.

- En CajaVecina, cinco colaboradores fueron capacitados, acumulando 575 horas en total.

- ServiEstado invirtió 90.322 horas de capacitación, las que entregaron mayores competencias al 100% de sus trabajadores.

Muchas de las capacitaciones a las que los trabajadores tienen acceso, son logros de las negociaciones colectivas.

El año 2012, el 17,43% de los trabajadores accedieron a algún programa de formación o continuación de estudios. En BancoEstado Microempresas, 100 trabajadores accedieron a becas de pre y post grado. El Banco no sólo los apoyó económicamente, sino también dándoles facilidades de horarios.

En ServiEstado, cinco trabajadores comenzaron estudios superiores y tres accedieron a becas para diplomados. Con la finalidad de aumentar la empleabilidad de sus colaboradores, ServiEstado propone un horario flexible a los estudiantes que ingresan a la empresa, como también a quienes deciden perfeccionarse. A este beneficio, pueden optar hasta dos trabajadores por sucursal, lo cual permite que cerca de 200 trabajadores puedan cursar estudios superiores y trabajar.

En CajaVecina, ocho colaboradores decidieron comenzar una carrera universitaria y dos accedieron a becas para diplomados y magíster.

Durante 2012, 836 funcionarios realizaron la capacitación E-Learning a modo de inducción del que ingresa al banco o sus Filiales. De ellos, 609 funcionarios aprobaron el curso.

(SO3) Con el fin de capacitar día a día a los colaboradores, BancoEstado programó el curso e-learning "Modelo de prevención de delitos", en el que participaron 11.904 funcionarios. De ellos, 8.411 aprobaron el curso. En forma presencial se capacitó a 1.729 trabajadores del banco y filiales en materias de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Becas, Diplomas y Magíster	El Banco financia hasta un 60% de los estudios del trabajador.
Carreras Universitarias	
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 tradicional	Escuela de formación y nivelación interna que contribuye al desarrollo de carreras.
Inducción del personal	Facilita el proceso de inserción al Banco, otorgando a los ingresados una visión general de la institución y en particular de los procesos críticos para la atención de clientes en sucursales.

Fuente: BancoEstado

3.7

Evaluación del Desempeño

(LA12)

Con el objetivo de mejorar las competencias de sus trabajadores, reforzando su desarrollo personal, BancoEstado realiza evaluaciones de desempeño en forma periódica.

Las evaluaciones se diferencian dependiendo del cargo y las competencias que se pretenden desarrollar.

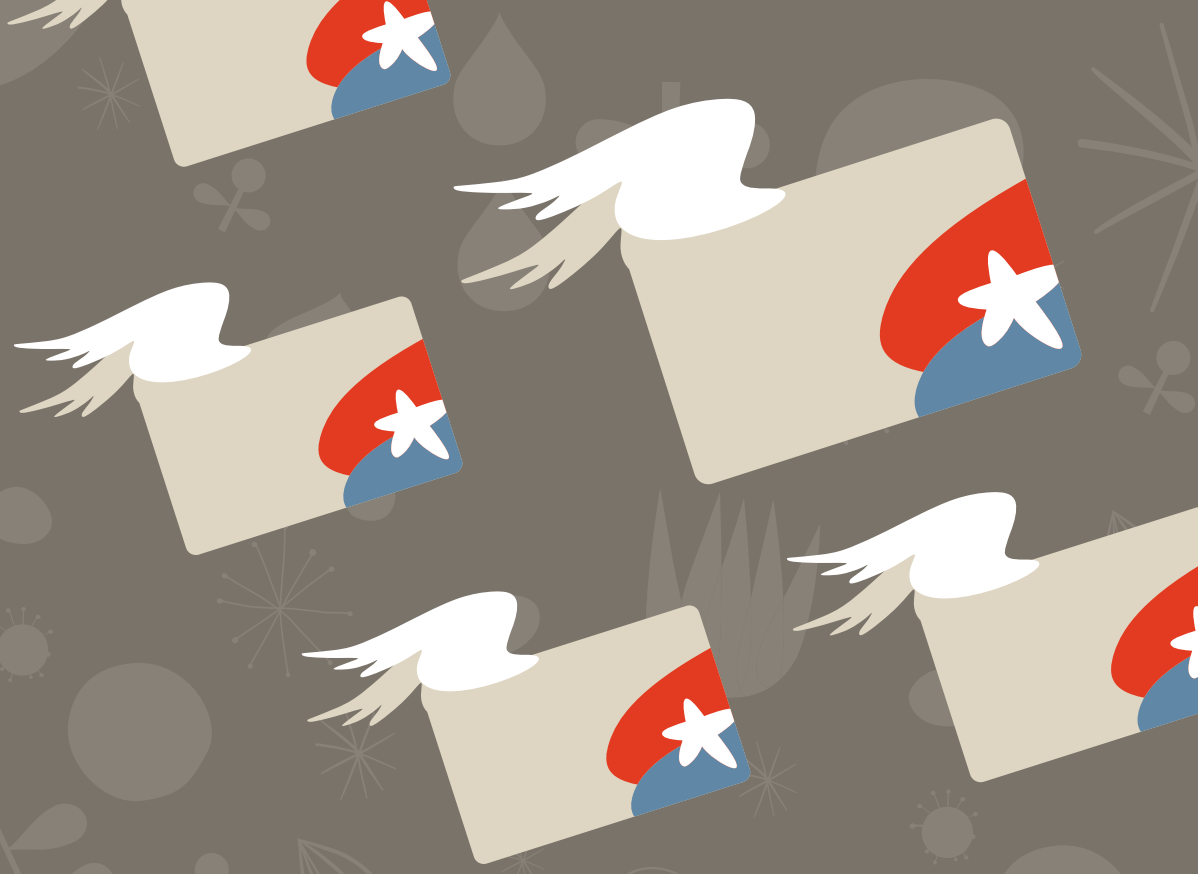
- En BancoEstado Microempresas, los gerentes, subgerentes, jefes de división y subjefes, tienen un modelo de evaluación diferenciado, que durante 2012 involucró a 29 personas[3]. Respecto a otros estamentos, en 2012 fueron evaluadas 271 personas.

  En total, el 38% de los trabajadores de BancoEstado Microempresas fueron evaluados en 2012.
- En ServiEstado, se evaluó a 661 trabajadores, lo que representa el 54% del total.
- En CajaVecina, el 100% de los trabajadores fue evaluado a través del modelo de desempeño de la empresa.

Categoría de trabajador	Evaluación de Desempeño BancoEstado
Ejecutivos	Se evalúan cinco competencias asociadas a 19 prácticas del rol ejecutivo, y tiene alcance corporativo. La modalidad de aplicación es 180+1 que incluye las etapas paralelas de autoevaluación, evaluación de jefatura y reportes directos, devolución de información y plan de acción para el cierre de brechas. En 2012, 128 ejecutivos fueron evaluados según su desempeño, lo que representa el 2,8% de la compañía..
Bancaria	Se evalúan nueve competencias: - Tres genéricas para todos los cargos de la organización. - Tres propias del área de desempeño. -Tres de nivel: relacionadas con el peso relativo del cargo en la organización. La modalidad de aplicación es 90+1, incluyendo las etapas consecutivas de autoevaluación, entrevista de retroalimentación, evaluación, aprobación de la evaluación del trabajador, toma de conocimiento por parte de la jefatura y apelación en caso de no conformidad. Durante 2012, 8.396 trabajadores fueron evaluados por desempeño.
Especializada	
Servicios Generales	
Bienestar	

Fuente: BancoEstado

(3) En el caso de los ejecutivos de la red de sucursales, este proceso concluyó el 28 de marzo de 2013.



4

MÁS CERCA DE NUESTROS CLIENTES

4.1

Estamos donde están nuestros clientes

(DMA FS – PR) (FS6)

La prioridad de BancoEstado es atender, apoyar e impulsar el desarrollo de sus clientes. La variedad de productos y servicios que ofrece, sumado a una atención cercana, y a un creciente énfasis en la transparencia y la promoción de una conducta financiera responsable, demuestran que el centro de la gestión está en las personas. La organización define sus planes de acción bajo la premisa de que la mejor vía para la promoción de la igualdad de oportunidades, el impulso del emprendimiento y la superación de la pobreza, es la bancarización.

BancoEstado trabaja comprometidamente por llegar cada vez a más lugares y a más personas. De acuerdo al mapa de distribución, el 44,47% de los clientes del Banco se ubica en la Región Metropolitana, cifra que se corresponde con las estadísticas demográficas a nivel nacional. Luego viene la Región del Biobío con un 10,69% de los clientes persona, seguida por la Región de Valparaíso, con un 9,91% de clientes. Las regiones con los menores porcentajes de clientes corresponden a las de Magallanes y Aysén, con un 1,20% y un 0,66%, respectivamente.

Durante 2012, BancoEstado alcanzó un total de 345 sucursales, incorporando oficinas en las comunas de Los Andes, Puerto Montt, la Florida, Coquimbo y San Francisco de Mostazal. Esta última reviste una importancia significativa, al ser el único Banco presente en la comuna. Adicionalmente, se concretó la apertura de 11 Sucursales ServiEstado en las comunas de La Florida, Viña del Mar, Cerrillos, San Fernando, Linares, Santa Cruz, San Felipe, Concepción, Las Condes y Talca.

4.2

Estamos donde nadie más llega

(FS14) (FS16) (FS13)

El rol social de BancoEstado promueve otorgar acceso al sistema financiero a más chilenos, independiente de su condición socioeconómica. Siguiendo esta línea, el Banco está presente en 99,5% de las comunas del país, sin importar cuán económicamente desfavorecidas o geográficamente aisladas se encuentren.

206 son las comunas donde sólo existe presencia de BancoEstado.

BancoEstado tiene presencia en 345 comunas.

Porcentaje de Clientes por zona geográfica

Región	Porcentaje de Clientes
Región de Arica y Parinacota	1,31%
Región de Tarapacá	1,57%
Región de Antofagasta	3,08%
Región de Atacama	1,71%
Región de Coquimbo	3,77%
Región de Valparaíso	9,91%
Región Metropolitana	44,47%
Región de O´Higgins	4,77%
Región del Maule	5,24%
Región del Biobío	10,69%
Región de La Araucanía	5,14%
Región de Los Ríos	2,11%
Región de Los lagos	4,37%
Región de Aysén	0,66%
Región de Magallanes	1,20%

Fuente: BancoEstado

Puntos de acceso en áreas desfavorecidas o de baja densidad poblacional

2012					
Comuna	Ingreso autónomo del hogar	Densidad de población por Km2	Sucursales BancoEstado	CajaVecina	Cajeros Automáticos
Alto Biobío	$ 245.192	4,73	-	1	-
Canela	$ 374.872	3,95	-	14	1
Carahue	$ 350.091	19,18	1	10	3
Chanco	$ 382.625	18,14	1	12	2
Cobquecura	$ 315.287	9,07	-	3	-
Coihueco	$ 336.104	13,91	1	3	1
Colchane	$ 284.769	0,41	-	1	-
Collipulli	$ 344.513	16,75	1	22	2
Combarbalá	$ 338.138	6,58	1	20	1
Contulmo	$ 380.030	5,4	-	9	-
Corral	$ 369.864	6,63	-	4	1
Cunco	$ 295.611	9,98	1	14	2
Curacautín	$ 312.598	9,45	1	14	4
Curarrehue	$ 360.478	6,44	-	5	-
El Carmen	$ 376.913	17,81	-	11	-
Empedrado	$ 295.411	7,22	-	5	-
Ercilla	$ 355.989	18,31	-	4	-
Galvarino	$ 379.178	19,93	1	3	1
General Lagos	$ 198.001	0,55	-	1	-
Hualañé	$ 318.595	16,29	-	5	1
Litueche	$ 387.954	9,06	1	5	1
Lonquimay	$ 317.446	2,9	1	14	2
Los Sauces	$ 295.973	7,64	-	10	1
Lumaco	$ 289.058	9,36	-	8	-
Melipeuco	$ 364.268	4,92	-	7	1
Ninhue	$ 252.359	13,16	-	1	-
Paredones	$ 316.027	12,13	-	4	-
Pelluhue	$ 343.825	18,14	-	9	1
Pemuco	$ 350.777	16,21	-	5	1
Portezuelo	$ 326.262	17,93	-	2	1
Pumanque	$ 378.202	7,24	-	2	-
Putre	$ 392.290	0,23	1	1	1
Quilaco	$ 316.328	3,31	-	3	-
Quilleco	$ 379.041	9,27	-	7	-
Río Bueno	$ 334.306	14,33	1	18	3
Río Hurtado	$ 348.323	2,12	-	6	-
San Fabián	$ 375.782	2,23	-	3	-
Santa Bárbara	$ 347.061	11,64	1	6	2
Toltén	$ 292.942	12,09	1	5	2
Trehuaco	$ 289.263	15,95	-	3	-
Tucapel	$ 374.719	14,69	1	11	1
Vilcún	$ 395.981	16,77	-	17	-

Fuente: BancoEstado

4.3

Inclusión Financiera como base del desarrollo

(FS7)

Conscientes de la importancia de la bancarización en el desarrollo y calidad de vida de todos los chilenos, en especial de aquellos que están surgiendo social y económicamente, BancoEstado continuó con la profundización de su estrategia de masificación a través de medios de pago como CuentaRUT, tarjetas de crédito y productos de ahorro. Durante 2012, el Banco superó los 5,3 millones de CuentaRUT, el millón de tarjetas de crédito y más de 12,8 millones de productos de ahorro.

(EC9) El aporte de ServiEstado:

- Durante 2012 la filial entregó un total de 880.768 CuentaRUT (entre solicitudes y reemisiones) lo que permitió a los clientes el acceso a servicios como cajeros automáticos.

- Entregó además 270.813 tarjetas de coordenadas para realizar transacciones electrónicas, facilitando a los clientes el acercamiento a las nuevas tecnologías, y ahorrándoles tiempo y recursos económicos por traslados.

Esta masificación ha hecho fundamental trabajar conjuntamente en el desarrollo de nuevas redes de servicios transaccionales como CajaVecina y ServiEstado, además de potenciar el uso de Internet y de Redcompra. Lo anterior ha permitido a los clientes acceder a los más diversos servicios financieros y a realizar compras en todos los rincones de Chile o en forma virtual las 24 horas del día, y los siete días de la semana.

En la misma línea, la tradicional libreta de ahorro fue renovada y transformada en tarjeta. Durante el año 2012 el 90% del total de cuentas aperturadas fue con la nueva modalidad de tarjeta (482.630), con un alto impacto en la comodidad, seguridad, acceso y facilidad de los clientes para la mejor administración de sus ahorros tanto en el canal Internet, como en cajeros automáticos.

Ampliando la inclusión financiera hacia las personas con capacidades especiales (FS14)

La inclusión financiera tiene que ver también con 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.

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

4.4

BancoEstado, líder en Bancarización

Consecuentemente con la estrategia desarrollada y el trabajo realizado para profundizar la inclusión financiera, BancoEstado ocupa el primer lugar en participación de mercado en número de tarjetas de débito y productos de ahorro. Además, posee un 14,8% en participación de mercado en número de tarjetas de crédito.

Algunos de los hitos que respaldan el rol de BancoEstado como el actor más relevante en la bancarización son:

- ServiEstado entregó un total de 1.009.089 Claves Multicanal para utilizar en canales como Internet, cajero automático y atención telefónica. Actualmente ServiEstado cuenta con 96 sucursales a lo largo del país.

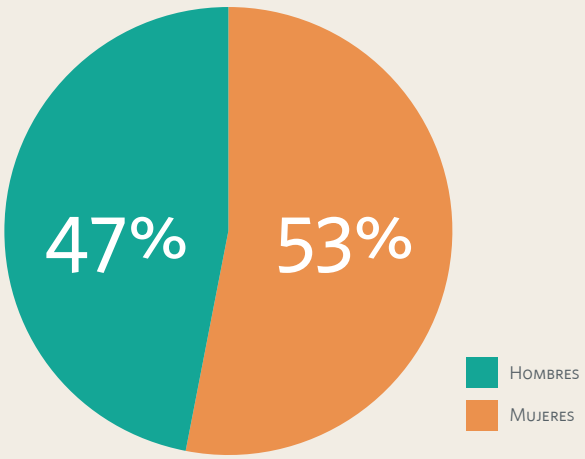
- CajaVecina alcanzó 10.289 puntos de atención lo que significa una cobertura del 99% de las comunas del país, registrando un promedio de más de 10 millones de transacciones mensuales.

- CuentaRUT logró 5,3 millones de cuentas activas, lo que sitúa a la entidad como líder en tarjetas de débito en Chile, con un promedio mensual de 22 millones de operaciones.

ServiEstado cumple un rol fundamental en la atención de clientes que no pueden acceder fácilmente a los servicios bancarios asociados. Gracias a su modelo de negocio y a sus horarios de atención extendidos –de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas- con apertura de oficinas los días sábado y domingo, los clientes de la filial pueden realizar transacciones financieras y de mesón, en los principales centros urbanos del país.

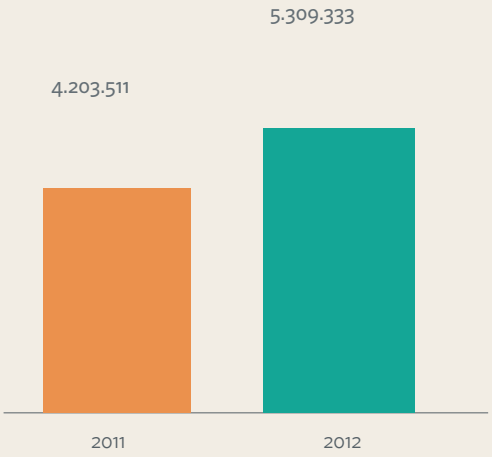
@ El detalle de las transacciones en Internet y cajeros automáticos del Banco, puede ser consultada en su Memoria Anual, disponible en http://www.corporativo.bancoestado.cl

Porcentaje de CuentaRUT por género



Fuente: BancoEstado

Aumento de CuentaRUT 2011 2012



Fuente: BancoEstado

Clientes en cifras

7.676.863
clientes con cuentas de ahorro

370.603
clientes con cuenta corriente

5.0309.333
clientes con CuentaRUT

819.147
clientes con chequera electrónica

1.031.028
tarjetas de crédito vigentes

466.003
clientes con créditos de vivienda

2.481.473
clientes con seguros contratados

566.715
clientes con créditos de consumo o universitarios

482.497
clientes de micro y pequeña empresa

1.482.178
clientes en Internet

356.805
clientes en Portal Móvil

2.035.954
personas reciben sus pagos mensuales de remuneraciones, pensiones y becas.

4.5

Mejorando el servicio día a día

(PR5)

BancoEstado consiguió el Premio Nacional de Satisfacción de Consumidores 2012, obteniendo el primer lugar en la categoría Membresía Bancos.

El objetivo de BancoEstado no es sólo abrir caminos e integrar financieramente a los chilenos, sino que también mejorar en forma continua, para entregar un mejor servicio que resuelva las necesidades financieras de sus clientes.

Con el objeto de evaluar y hacer seguimiento de la calidad de servicio otorgado a los clientes, se han establecido dos ámbitos de medición. El primero se refiere a la calidad producida, es decir, al cumplimiento de estándares que deben mantener los productos y servicios, los cuales están vinculados con los procesos asociados a su oferta y disponibilidad. La segunda se relaciona con la calidad percibida, es decir, el juicio que los clientes emiten acerca del servicio que el Banco les otorga.

A través de diversas herramientas, BancoEstado monitorea diferentes indicadores, con el objeto de aplicar las medidas correctivas necesarias para mejorar la calidad de atención que brinda a sus clientes.

Estas son algunas de las iniciativas más destacadas:

- Encuesta de satisfacción de clientes: Herramienta periódica que busca conocer la percepción de los clientes respecto de los productos y servicios entregados por el Banco.

- Estudio Brand Tracking 2012: Tiene por objeto realizar un seguimiento de la percepción pública de la marca BancoEstado, a través de encuestas mensuales dirigidas a distintos sectores socio-demográficos. En este sentido, la marca BancoEstado triplica en los indicadores de posicionamiento a su competidor más cercano, destacando por sus atributos de seguridad, confianza y accesibilidad, mostrando un valor de marca inversamente proporcional al nivel de ingreso de las personas.

- Post Test Publicitario: Evaluación del desempeño de las campañas publicitarias en términos de su impacto y respuesta en los consumidores.

ServiEstado

Entre enero y diciembre de 2012, se desarrolló una Encuesta de Satisfacción de Clientes. A través del sistema Monitor BancoEstado Calidoscopio, los clientes de la filial debían evaluar con nota entre 1 y 7 los siguientes elementos específicos:

RAPIDEZ DE ATENCIÓN Aleatoriamente, se toma el tiempo de un cliente desde que ingresa a la sucursal, hasta que es atendido en caja.	**Fila transacciones financieras:** 82% de clientes fueron atendidos en un tiempo igual o menor a 25 minutos. El 54% de clientes evaluó con nota 6 y 7.
	Fila transacciones de mesón: 84% de clientes fueron atendidos en un tiempo igual o menor a 25 minutos.
TRÁMITES DISPONIBLES	66% de clientes evaluó con nota 6 y 7.
HORARIOS DE ATENCIÓN	85% de clientes evaluó con nota 6 y 7.
SATISFACCIÓN CON SERVIESTADO	73% de clientes evaluó con nota 6 y 7.

BancoEstado Microempresas

- Estudio de telefonía automática (IVR): a partir de los resultados, mensualmente se publica un ránking que incluye los diez mejores módulos evaluados, y los diez con mayores niveles de insatisfacción. Posteriormente, se desarrolla e implementa un plan de mejora para los tres módulos con más baja evaluación.

- Plan Anual de Monitoreo de la Oferta de Valor y Servicios: mediciones de distintos factores asociados a la oferta de valor y servicios de BancoEstado Microempresas, en base a cómo son percibidas por los clientes desde las perspectivas de utilidad y calidad.

- Embajadores de Clientes: un grupo de 21 colaboradores de la red de sucursales, entrega en forma periódica su percepción sobre aquellas situaciones que pueden afectar a los clientes, promoviendo el mejoramiento de la calidad de servicio entregado. Mediante "la pregunta del mes", se considera la opinión de los ejecutivos para visualizar las inquietudes y problemas de los clientes.

- Canal de Atención Telefónica: a través del fono 600-200-6000, los clientes pueden comunicarse para expresar cualquier duda, comentario, reclamo o sugerencia que tengan relación con los productos y servicios ofrecidos por la filial.

CajaVecina

- Estudio de Satisfacción de Clientes: mensualmente se realiza esta encuesta cuyos resultados promedio durante 2012 indicaron que la filial cerró el año con un 80% de notas 6 y 7.

- Estudio de Satisfacción de Operadores: esta encuesta se lleva a cabo de manera semestral, y durante el período informado, se promedió un 77% de satisfacción de los operadores de CajaVecina.

Además de los resultados de los estudios periódicos de satisfacción, la gestión de marketing también tuvo un rendimiento satisfactorio durante 2012. BancoEstado fue líder en valor de marca, triplicando a su seguidor más cercano. Es percibido como un banco seguro y confiable, cercano a sus clientes, aportando conveniencia y accesibilidad.

La campaña más exitosa durante 2012, fue la de créditos de fin de año. Además, las campañas con mayor impacto son las protagonizadas por "el pato BancoEstado".

Gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones (PR5)

La Corporación BancoEstado cuenta con un Modelo de Atención de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (MARS), que gestiona la atención, registro, resolución, y entrega de respuestas a los requerimientos de clientes y no clientes del Banco.

Dicho modelo es administrado por la Dirección Corporativa de Asistencia al Cliente (DICAC), cuya misión es asegurar que la Corporación BancoEstado atienda los reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas tanto de clientes como de organismos reguladores, con apego a estándares de servicio predefinidos, y de acuerdo a los plazos que establezca la normativa.

Durante el año 2012 se observó un aumento del 71% de la cantidad de reclamos corporativos que los clientes presentaron ante los organismos fiscalizadores, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y el SERNAC, los que representan el 89% del total de los reclamos corporativos. Los reclamos recibidos por la Corporación BancoEstado alcanzaron los 13.764, lo que se traduce en un aumento del 36%.

Del total de los reclamos ingresados al SERNAC durante el segundo semestre 2011, el Banco respondió dentro de plazo el 60%, y en el segundo semestre del 2012, respondió en plazo el 98,5% de los casos, terminando el mes de diciembre 2012 con un 100% de respuestas dentro de plazo.

4.6

Calidad y Transparencia: lineamientos de la gestión corporativa

(SO4)

Para BancoEstado la transparencia y cimienta el establecimiento de relaciones a largo plazo basadas en la confianza, y es determinante en el nivel de satisfacción de los clientes. Es por ello que la organización se compromete a entregar información fiable y clara, que a través de un lenguaje simple y claro permita al público comprender su significado y tomar decisiones financieras reponsables.

Además, el Banco pone a disposición de los usuarios, en forma oportuna y periódica, información completa y relevante, relacionada a los productos y servicios entregados, la que se actualiza permanentemente en todos los canales que el Banco utiliza para relacionarse con sus clientes.

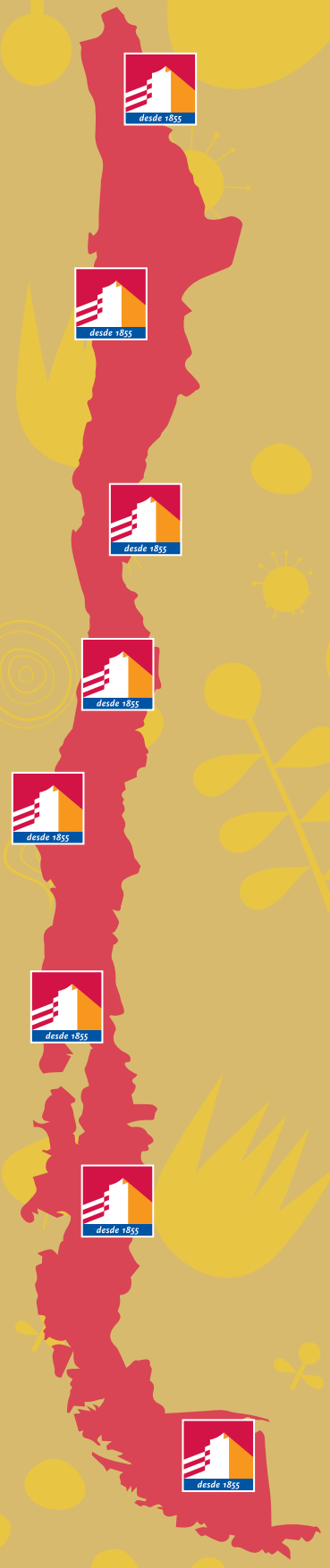
La importancia que se le otorga a la transparencia, se refleja en la creación de la gerencia de Calidad y Transparencia, área que vela por el cumplimiento de los lineamientos establecidos a nivel corporativo, integrando a la gestión de todas las bancas las nuevas normativas generadas tras la nueva institucionalidad del Sernac Financiero.
En mayo de 2012, la Dirección Corporativa de Asistencia a Clientes pasó a depender directamente de la gerencia de Calidad y Transparencia. Se modificó la estructura organizacional, aumentando la dotación original de 17 a 28 personas.

En 2012 se lanzó el sitio web "Infórmate y Decide", que entrega información sobre productos como CuentaRUT, créditos, tarjetas de crédito y otros. Además, explica conceptos como el CAE, que se utiliza luego de la entrada en vigencia de la Ley del Sernac Financiero

(PR6).

¿Cómo aborda BancoEstado la nueva ley del Sernac Financiero?

- Con la implementación del Sernac Financiero, se demostró la capacidad de BancoEstado para responder con tiempos acotados las exigencias normativas.
- Se implementaron distintas líneas de trabajo, entre las que destacan múltiples desarrollos tecnológicos, modificación de procesos, mejora en la entrega de información a clientes por todos los canales de atención, ajustes a la documentación legal, difusión y entrenamiento constante del personal para la instalación de prácticas de transparencia en las plataformas comerciales.
- Se capacitaron presencialmente 4.500 funcionarios de la red de sucursales y 596 del servicio telefónico.
- Se realizó un curso e-learning con 7.300 inscritos, alcanzando un porcentaje de aprobación del 94% en la red de sucursales y un 93% en las plataformas de atención telefónica.
- Además, se implementó un plan de medición del cumplimiento de las prácticas exigibles por el Sernac Financiero, que fue aprobado por más del 90% en la red de sucursales y en el canal telefónico. Estas cifras ubicaron a BancoEstado en el primer lugar respecto de sus competidores.



5

IMPULSANDO EL PROGRESO DE CHILE

(DMA SO)

Puesto que el objetivo principal de BancoEstado es la bancarización del país, todas las áreas del Banco trabajan en conjunto por alcanzar dicha meta.

Por un lado, la banca minorista incorpora al sistema financiero los clientes personas a través de la CuentaRUT, la Tarjeta Chilena, y otros productos enfocados a este segmento. A su vez, la banca mayorista enfoca su estrategia en empresas de diversos tamaños, contribuyendo con ello a la rentabilidad de la institución, a la creación empleo y a la economía de nacional.

5.1

Un gran año junto a las empresas

Los objetivos estratégicos de la gestión con empresas están orientados a mejorar la atención de clientes. En esta línea, BancoEstado entrega productos, servicios y soluciones financieras con altos estándares de calidad, lo que le permite incrementar su participación de mercado.

Uno de los logros más importantes fue el desarrollo de un programa de acercamiento con clientes en regiones, afianzando así la relación comercial. En estos encuentros se dictaron conferencias de coyuntura económica, entregando información actualizada y de primera. Además, se efectuó el primer taller de planificación estratégica con clientes de Región Metropolitana, abriendo un nuevo espacio de asesoría.

Grandes Empresas

La estrategia estuvo focalizada en la diversificación de carteras de clientes para aquellos segmentos de menor participación (grandes); control de riesgo en Inmobiliarias, Concesiones y Constructoras. Como resultado, se profundizó la relación comercial con los clientes por medio de convenios y productos financieros a través de la Mesa de Dinero Corporativa.

De esta forma, 2012 fue un año de avances en el que aumentaron las colocaciones totales, se rentabilizó a los clientes actuales, aumentaron los porcentajes de participación de mercado, y se incrementó la participación de los productos Leasing, Factoring y Comercio Exterior en la cartera de colocaciones.

La gestión estuvo marcada por la mantención en cuanto a la penetración de mercado, lo que permitió tener un 23% de participación en número de clientes y un 6% de participación en las colocaciones.

Banca Corporativa e Instituciones

Dentro de la diversidad de clientes de BancoEstado, destacan también las instituciones y empresas corporativas. Estas últimas se refieren a aquellas empresas vinculadas a grupos económicos nacionales de capitalización, y a empresas relacionadas en propiedad a transnacionales y/o a bancos.

Durante 2012 la gestión se caracterizó por haber sostenido la penetración de mercado vigente. Además, se procuró alcanzar una mayor fidelización con clientes, lo que permitió contar con una fuerte herramienta de apoyo para otros segmentos comerciales de BancoEstado. A medida que se logró una mayor penetración y cruce, mejoraron los indicadores de rentabilidad y eficiencia.

Inmobiliarias, Concesiones y Constructoras

BancoEstado trabaja también con aquellas compañías del sector inmobiliario, constructoras y concesiones, sin importar el límite de ventas. Busca apoyar tanto el financiamiento de proyectos a través de créditos sindicados y asesorías de estructuración de pasivos, como también proyectos de alta envergadura.

Entre los principales logros del área destacan el aporte en la conectividad del continente y la construcción de centros hospitalarios. Además, mantuvo su índice de penetración, con el 3% de participación de mercado en número de clientes. También alcanzó el 8% de participación de mercado en colocaciones.

Banca Institucional

BancoEstado también incorpora al sistema financiero a instituciones públicas, organismos del Estado, municipalidades y Fuerzas Armadas. En esta área, el Banco se esfuerza por competir con las mejores ofertas por negocios de servicios bancarios licitados, con la entrega de una oferta de valor que resuelva las necesidades de productos y servicios especializados.

Con el objetivo de estrechar la relación comercial con importantes clientes de la Banca Institucional, durante 2012 los integrantes del Comité Ejecutivo del Banco se reunieron con Ministros, Subsecretarios, Comandantes en Jefe de las distintas FF.AA., entre otros ejecutivos de organismos públicos.

En cuanto a su gestión comercial, la Banca Institucional se enfocó en establecer alianzas de largo plazo con clientes del área, además de continuar apoyando políticas sociales de Estado. En ese sentido, cabe destacar la Operación Renta, donde del total de abonos a cuentas bancarias del sistema financiero, BancoEstado logró una participación del 47%, equivalente a 666.961 abonos, lo que lo convirtió en el Banco con mayor cantidad de abonos de devolución de impuestos. Del total de abonos efectuados en BancoEstado, se realizaron exitosamente 497.313 depósitos en CuentaRUT, lo que equivale a un 28% de crecimiento respecto de 2011. Lo anterior grafica la importancia de CuentaRUT como un medio de pago eficiente que profundiza la bancarización.

5.2

Pequeñas Empresas y Microempresas: apoyando el emprendimiento

Pequeñas Empresas

La gestión del período informado se enfocó en aumentar la base de clientes e incrementar la participación de mercado en volumen de colocaciones, potenciando al interior de la cartera la atomización y diversificación. Adicionalmente, se propuso incrementar la rentabilidad, mejorando el cruce de productos e impulsando relaciones de negocio de largo plazo.

Entre los principales logros comerciales del 2012 destacan el 15% de participación de mercado, crecimiento en los segmentos de servicio y comercio y la consolidación de segmentos como educación y rubro agroalimentario. Además, se impulsaron segmentos con baja explotación, como es el caso del transporte. Para cada uno de ellos se dispuso una oferta de valor más competitiva, potenciando el leasing, factoring, comercio exterior y servicios transaccionales.

Todo lo anterior se potenció con la apertura de nuevas plataformas de atención especializada en las localidades de Illapel, Bandera Centro, Cañete, La Unión y Puerto Natales.

Durante 2012, Pequeñas Empresas aumentó sus clientes a 30.750, lo que equivale a un 4% más que lo registrado en 2011. También aumentó sus colocaciones totales a MM$ 603.225.

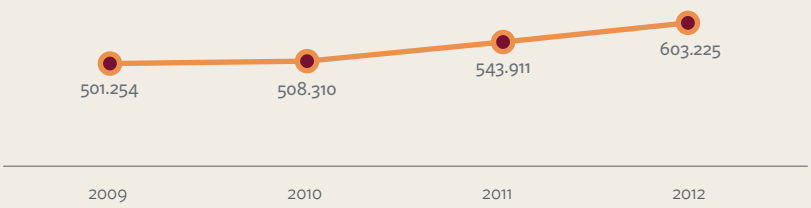
Microempresas

BancoEstado Microempresas atiende a trabajadores independientes o dueños de pequeños negocios que, con un año de antigüedad en el rubro, desarrollan actividades productivas, de comercio o de servicios, con un volumen de ventas anuales inferior a 3.600 Unidades de Fomento.

Durante 2012 y en el marco de la campaña DespegaPyme, lanzada en julio por el Ministerio de Hacienda en conjunto con BancoEstado y CONAPYME, se realizaron varias iniciativas para apoyar a microempresarios del país. Se potenció la cobertura de servicios para brindar atención especializada a más emprendedores, y se aumentó el nivel de ventas en cuanto a la atención de las plataformas de microempresas de UF 2.400 a UF 3.600.

Como una forma de reconocer la excelencia académica y el esfuerzo de los clientes, se reconoció a 196 hijos, nietos y sobrinos de microempresarios por medio del Premio al Rendimiento Académico. Junto a las categorías Educación Básica, Educación Media, PSU y Superior, en esta versión se incorporó la categoría de Educación Diferencial, como un reconocimiento a los miles de niños y jóvenes que aún con condiciones desfavorables, han logrado salir adelante.

Colocaciones Totales Pequeñas Empresas (MMM$)



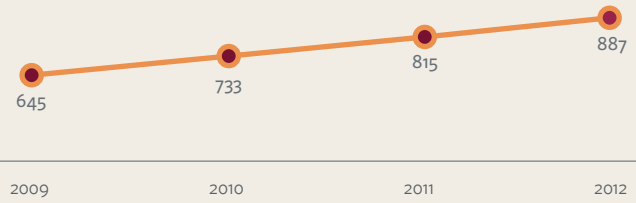
Fuente: BancoEstado

Con el fin de apoyar el emprendimiento local, se desarrollaron diez Expo Microempresas en las ciudades de Copiapó, Valparaíso, La Calera, Lluta, Los Ángeles, Concepción, Punta Arenas, La Serena, Victoria y Santiago. Estos encuentros se convirtieron en centros de negocio, pues convocaron a proveedores y organismos pertenecientes a la red de fomento de las microempresas. Más de veinte mil personas asistieron a las Expo Microempresas.

En noviembre, la filial desarrolló la octava versión del Premio al Emprendedor, certamen al que postularon más de cincuenta mil personas, y donde veinticuatro fueron premiados con un vehículo de trabajo.

BancoEstado Microempresas tuvo ventas totales por $29.489.148.477.

Colocaciones Microempresas en saldos MMM$



Fuente: BancoEstado y SBIF

Clientes microempresarios	2010	2011	2012
N° mujeres	162.413	170.241	176.510
N° hombres	240.767	248.802	254.761
Asociaciones, grupos u otros	6.992	13.566	15.424

La filial cuenta con a 446.695 clientes, alcanzando con ello una participación de mercado del 62%.

5.3

Programas que marcan precedentes

(4.12)

Desde 2008 existe una línea de programas enfocados a desarrollar la sostenibilidad al interior del Banco. Para ello, la institución realiza campañas donde el foco está puesto en la eficiencia en el uso de los recursos, así como campañas destinadas a la educación financiera y promoción del ahorro en la sociedad.

Ahorra tu Sueño

Durante el ejercicio reportado las escuelas Tobalaba y Matilde Huici se sumaron al programa, completando un total de siete colegios.

En el marco de esta iniciativa, en todas las escuelas se realizó una vez a la semana el ejercicio "el banco en la escuela", donde los alumnos aprenden a llenar sus papeletas de depósitos y cuadrar la caja. A esto se suman los talleres de educación financiera en los que se aborda la importancia del ahorro temprano, proyecto de vida, realización de presupuestos para evitar el sobreendeudamiento.

También se implementó la entrega de computadores en comodato a los colegios inscritos. En 2012 se entregaron 10 computadores a las escuelas Luís Arrieta Cañas y Carlos Fernández Peña.

Los alumnos de las escuelas El Greco, Luis Arrieta Cañas, Carlos Fernández Peña, Puelmapu y Jaime Guzmán Errázuriz, visitaron el Museo del Ahorro de BancoEstado.

Premio BancoEstado a la Calidad Periodística en Economía, Finanzas y Empresas

En sintonía con su misión de favorecer el acceso financiero integral de los chilenos, y reconocer el rol fundamental de los medios de comunicación en la tarea de informar y analizar el comportamiento de la economía y, especialmente, el papel de la banca en el desarrollo del país, la entidad creó en 2008 el "Premio BancoEstado a la Calidad Periodística en Economía, Finanzas y Empresas".

A través de este Premio, se busca promover la educación financiera y el endeudamiento responsable, estimulando el mejoramiento constante de la información que difunden los medios, como un valor esencial en la construcción de una sociedad empoderada, informada y con igualdad de oportunidades.

En 2012, para la tercera versión del Premio se recibieron 80 postulaciones.

Museo del Ahorro

Fundado en 1990, el Museo del Ahorro recopila piezas que narran la historia de los 157 años de BancoEstado y de los orígenes del sistema bancario chileno. Fue el primero de su tipo en Latinoamérica, al tratarse de la primera exhibición de una entidad bancaria, orientada a profundizar la educación financiera.

La exposición está compuesta, entre otras piezas, por una completa colección numismática, que incluye ejemplares que datan del siglo XVIII, las primeras monedas acuñadas durante la independencia de Chile y billetes diseñados e impresos en nuestro país en los siglos XIX y XX. Piezas de mueblerías, relojes murales y la primera central telefónica. Fichas salitreras que eran aceptadas por las Cajas de Ahorro como medio de pago y ejemplares de los primeros cajeros automáticos que llegaron al país también conforman la muestra.

Además se exhiben documentos de destacados artistas y personalidades nacionales, entre ellos, manuscritos originales firmados por Pablo Neruda. Asimismo, existe registro de la matrícula de ahorro, cartas firmadas y certificados manuscritos de Gabriela Mistral.

Educación Financiera

Junto a la Fundación Educación Empresa, BancoEstado desarrolló talleres de educación financiera, para entregar herramientas que los orienten a los clientes en el manejo responsable de sus finanzas.	**Taller de Educación Financiera para clientes convenio**
BancoEstado siguió impulsando su programa "Ahorra Tu Sueño", que busca masificar entre los niños en etapa escolar los hábitos de ahorro y una conducta financiera responsable.	**Programa Ahorra Tu Sueño**
Desde 2004, BancoEstado Microempresas desarrolla el programa Microeduca, instancia que busca mejorar la gestión de los emprendedores, a través del fortalecimiento de la gestión de su trabajo.	**Microeduca**

Uso Eficiente Recursos

Apoyo a Fundación Chilenter	En virtud de su compromiso con la reducción de la brecha digital, BancoEstado entregó en comodato 470 equipos (computadores, monitores y servidores) a diferentes instituciones de ayuda social y establecimientos educacionales públicos.
Reciclaje Electrónico	En la búsqueda de soluciones innovadoras que aporten a la solución de problemáticas medioambientales, BancoEstado en conjunto con Recycla Chile, lleva adelante una iniciativa que consiste en el reciclaje de celulares, pilas, baterias, cd's en desuso, catrige, cables y cargadores.
Apoyo al cine y la cultura	Desde 2004 BancoEstado apoya el desarrollo del cine nacional. El Banco patrocina cintas y giras de películas como forma de difundir la cultura a todos los chilenos.

5.4

Ayudamos al cuidado del medioambiente

(DMA EN) (EN5) (EN7) (EN30)

Durante 2013, el Banco espera ampliar el retiro de estos residuos (tóner y papel) a las sucursales de regiones de BancoEstado.

Para BancoEstado es fundamental integrar la consciencia medioambiental a su gestión, por lo que ha desarrollado campañas que apuntan a este desafío, partiendo por sus trabajadores.

Al igual que en el ejercicio anterior, se replicó la Campaña "Salvemos al Planeta", iniciativa que forma parte de un programa de eficiencia energética y que, durante 2012, implicó el ahorro de un total de 385 gigajulios[4]. Lo anterior, se debe principalmente al ahorro obtenido por la implementación de tecnología LED en letreros de imagen corporativa, y en cajas escalas del Edificio Matriz.

BancoEstado lleva tres años utilizando una modalidad de reprogramación automática de encendido y apagado de los distintos sistemas electrónicos de la empresa. En 2012 se logró una reducción del 5% en relación al período anterior, alcanzando un consumo de 171,8 kw. la automatización de la iluminación y calefacción, lo que implicó una inversión de M$ 525.

Además, se mantuvieron los campañas de reciclaje de tóner y papel, los que se realizaron junto con la Fundación San José y Sorepa.

Celebración del Día de la Tierra

Voluntarios de BancoEstado, junto a profesores, apoderados y niños de las escuelas que integran el programa Ahorra tu Sueño, participaron de la celebración mundial del Día de la Tierra, plantando 20 arbustos en cada establecimiento.

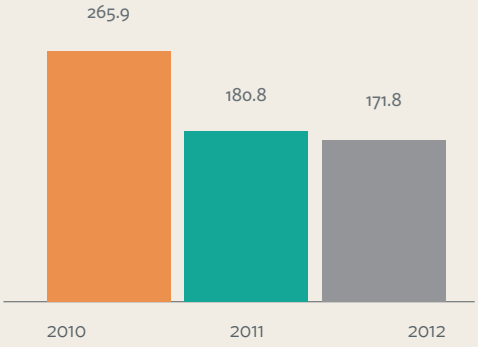
Con el fin de generar un hito permanente, se estableció la donación de 20 arbustos a todo colegio que se sume al programa.

Residuos reciclados por BancoEstado

Reciclaje de toner	430 unidades
Reciclaje de papel (Sorepa)	34.954 kilos
Reciclaje de papel (Fundación San José)	44.585 kilos

Fuente: BancoEstado.
Nota: Los datos corresponden sólo a la Casa Matriz de BancoEstado.

Evolución del consumo de Energía en BancoEstado (kw)



Fuente: BancoEstado.
Nota: Respecto del año 2011 existe un ahorro del 5%.
Respecto del año 2010 (condición inicial del proyecto) hubo un ahorro de 35,39%.

(4) Unidad de medida de energías.
1 Gigajulio [GJ] = 277,778 Kilovatio-hora [kWh].

5.5

Cumpliendo los compromisos: medimos nuestra huella de carbono

(EN16) (EN17)

Entre los desafíos que enfrenta BancoEstado, no sólo es imprescindible ofrecer a sus clientes productos y servicios financieros accesibles a todos y de mejor calidad, sino que también hacerse responsable de los impactos medioambientales que causa, siendo así consecuente con su estrategia.

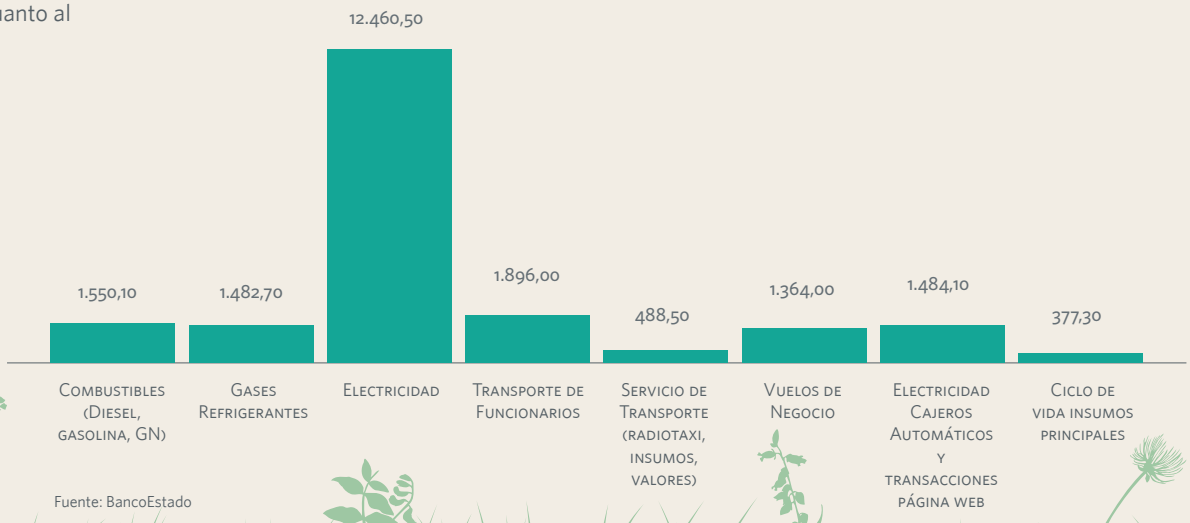
Para determinar la cantidad de toneladas de CO2 emitidas por la institución durante 2011, BancoEstado contó con el apoyo de Fundación Chile. Para ello se utilizó la metodología establecida en el Greenhouse Gas Protocol (www.ghgprotocol.org). El cálculo incluye las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) propias y directas, consumo de electricidad, además de parte de las emisiones de terceros relacionadas con las actividades de cada misión.

En general, en BancoEstado se incluye la gasolina en vehículos propios, diesel y GN en fuentes fijas y fuga de gases refrigerantes (R22, R410A y R407C); en cuanto al consumo de electricidad, se incluye la consumida en Casa Matriz y sucursales; se incorpora además, el ciclo de vida de insumos principales (papel, talonarios, tarjetas de crédito y débito), combustible de arriendo de vehículos, transporte de insumos (tóner, papel y reciclaje), radiotaxi, transporte del personal desde el hogar hasta la oficina y viajes de negocios, además de consumo de electricidad relacionado a Cajeros Automáticos remotos, transacciones efectuadas por clientes y por visitas a páginas WEB.

En esta línea, de acuerdo a los propios desafíos planteados en 2011, BancoEstado midió su huella de carbono incorporando a las filiales ServiEstado y Microempresas, alcanzando un total de 21.112,20 toneladas de CO2, las que se distribuyen en la siguiente tabla:

El 88% son generadas por actividades asociadas a BancoEstado, 7% a Microempresas y el restante 5% por ServiEstado. El indicador global de emisiones de GEI en las actividades totales es de aproximadamente 2 tCO2-e/ funcionario. Se concluye que las principales emisiones provienen del consumo de electricidad 59% (12.461 tCO2-e), transporte de funcionarios 9% (1.896 tCO2-e), consumo de combustibles para calefacción, en vehículos propios, entre otros 7% (1.559 tCO2-e) y fuga de gases refrigerantes 7% (1.483 tCO2-e).

Emisiones directas en TON de CO2



Fuente: BancoEstado

6

INDICADORES GRI

Indicadores GRI

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1.1	Declaración de apoyo continuo al Pacto Global.	Declaración del Presidente o Gerente General.	8
1.2		Principales impactos, riesgos y oportunidades.	8-10
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Requisito no específico de una CoP. Es relevante como información de contexto.	Nombre de la organización.	13
2.2		Principales marcas, productos y servicios.	16
2.3		Estructura operativa.	14
2.4		Localización sede principal de la organización.	14
2.5		Países en los que opera.	14
2.6		Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	13
2.7		Mercados servidos.	14-15
2.8		Dimensiones de la organización informante.	19
2.9		Cambios significativos en el período.	17
2.10		Premios y distinciones obtenidos.	17
PARÁMETROS DEL REPORTE			
Perfil del reporte			
3.1	Requisito no específico de una CoP.	Período cubierto por la memoria.	6
3.2		Fecha de la memoria más reciente.	6
3.3		Ciclo de presentación de memorias.	6
3.4		Punto de contacto en relación a la memoria.	7
Alcance y cobertura del reporte			
3.5	Requisito no específico de una CoP.	Definición de contenidos.	6
3.6		Cobertura de la memoria.	6
3.7		Límites al alcance de la memoria.	6
3.8		Tratamiento de información de filiales y otros.	6
3.9		Técnicas de medición de datos.	6
3.10		Efecto de reexpresiones de memorias anteriores.	6
3.11		Cambios significativos en el alcance.	6
Índice del contenido GRI			
3.12	Requisito no específico de una CoP.	Índice de contenidos GRI.	Tabla GRI
Verificación			
3.13	Requisito no específico de una CoP.	Revisión.	6
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS			
Gobierno			
4.1	Principios 1-10.	Estructura de gobierno.	24
4.2		Presidente del directorio en cargos directivos.	24
4.3		Número de miembros independientes del directorio.	24-25

Indicadores GRI

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
4.4		Mecanismos de comunicación con el directorio.	24 y 26
4.5		Vínculo entre remuneraciones y desempeño.	Los integrantes del Comité Ejecutivo reciben un sueldo establecido,y 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 para evitar conflictos de interés.	24
4.7		Capacitación y experiencia de directores.	24
4.8		Misión, valores y principios.	13
4.9		Supervisión de gestión de desempeño y riesgos.	24
4.10		Evaluación de desempeño de directores.	24
Compromisos con iniciativas externas			
4.11	Principio 7.	Principio de precaución.	Dada la naturaleza del Banco, sus operaciones no contemplan actividades que puedan tener un alto impacto ambiental.
4.12	Principios 1-10.	Principios o programas suscritos.	54
4.13		Principales asociaciones a las que pertenece.	23
Participación de los grupos de interés			
4.14	Distribución de la CoP entre los grupos de interés de la empresa.	Relación con grupos de interés.	21-22
4.15		Base para la selección de grupos de interés.	21-22
4.16		Enfoque utilizado para la inclusión de grupos de interés.	21-22
4.17		Principales preocupaciones de los grupos de interés.	7
CATEGORÍA ECONÓMICA			
DMA	Principios 1, 4, 6 y 7	Enfoque de gestión desempeño económico.	
Desempeño económico			
EC1	Requisito no específico de una CoP.	Valor económico directo generado y distribuido.	18 y 20
EC2	Principio 7.	Consecuencias financieras debido al cambio climático.	BancoEstado actualmente no ha realizado estudios ni mediciones en relación a los impactos del cambio climático en las actividades de la organización.
EC3	Requisito no específico de una CoP.	Cobertura de las obligaciones de beneficios sociales.	28
EC4		Ayudas financieras recibidas de gobiernos.	18 y 20
Presencia en el mercado			
EC5	Principio 1.	Rango entre salario mínimo y salario inicial estándar.	28 y 34

Indicadores GRI

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
EC6	Requisito no específico de una CoP.	Gasto en proveedores locales.	Aunque BancoEstado cuenta con una política de proveedores donde señala claramente los requisitos con los que deben contar, la política contempla lineamientos específicos en relación a proveedores locales, tales como: Evaluación Técnica (scoring) y Evaluación Económica.
EC7	Principio 6.	Procedimientos para la contratación local.	28
Impacto económico indirecto			
EC8	Requisito no específico de una CoP.	Inversiones en infraestr. y servicios para beneficio público.	17
EC9		Impactos económicos indirectos.	43
CATEGORÍA MEDIO AMBIENTAL			
DMA	Principios 7, 8 y 9.	Enfoque de Gestión Desempeño Ambiental.	56
Materiales			
EN1	Principio 8.	Materiales utilizados.	BancoEstado es una institución que otorga servicios financieros, no genera productos que generen un impacto medioambiental.
EN2	Principios 8 y 9.	Materiales valorizados.	Para el año 2012, no se reutilizaron o sustituyeron materiales al interior de las sucursales y oficinas de BancoEstado.
Energía			
EN3	Principio 8.	Consumo directo de energía.	BancoEstado no tiene consumo primario de energía, si no que es proveida de esta por las empresas distribuidoras de energía.
EN4		Consumo indirecto de energía.	BancoEstado no tiene consumo primario de energía, si no que es proveida de esta por las empresas distribuidoras de energía.
EN5	Principio 8 y 9.	Ahorro de energía.	56
EN6	Principios 8 y 9.	Productos y servicios eficientes en consumo de energía.	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, lo que el Banco ha ido implementando desde 2010.
EN7		Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía.	56
EN8	Principio 8.	Captación total de agua por fuentes.	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.
EN9		Fuentes de agua afectadas por la captación.	BancoEstado no realiza captación directa de agua. Los servicios sanitarios provienen de las empresas consecionarias de este servicio correspondientes a cada localidad.
EN10	Principios 8 y 9.	Porcentaje de agua reciclada y reutilizada.	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.

Indicadores GRI

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
Biodiversidad			
EN11	Principio 8.	Descripción de terrenos y su valor de biodiversidad.	Las oficinas y/o sucursales de BancoEstado no están ubicadas en espacios naturales protegidos o de alta biodiversidad.
EN12		Descripción de impactos en la biodiversidad.	Las oficinas y/o sucursales de BancoEstado no están ubicadas en espacios naturales protegidos o de alta biodiversidad.
EN13		Hábitats protegidos o restaurados.	Las oficinas y/o sucursales de BancoEstado no están ubicadas en espacios naturales protegidos o de alta biodiversidad.
EN14		Gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Las oficinas y/o sucursales de BancoEstado no están ubicadas en espacios naturales protegidos o de alta biodiversidad.
EN15		Especies en áreas afectadas por las operaciones.	Las oficinas y/o sucursales de BancoEstado no están ubicadas en espacios naturales protegidos o de alta biodiversidad.
Emisiones, vertidos y residuos			
EN16	Principio 8.	Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	57
EN17		Otras emisiones indirectas de GEI.	57
EN18	Principios 7, 8 y 9.	Iniciativas para reducir las emisiones de GEI.	BancoEstado, midió sus emisiones de gases efecto invernadero para 2011, siendo obtenidos sus resultados en Abril de 2012. Durante 2012 no se realizaron planes para reducir la huella de carbono, ni tampoco su re medición.
EN19	Principio 8.	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono.	BancoEstado no emite cantidades significativas de sustancias dañinas a la capa de ozono
EN20		Otras emisiones significativas al aire.	BancoEstado no presenta este tipo de emisiones.
EN21		Vertimiento total de aguas residuales.	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.	
EN23		Derrames accidentales más significativos.	BancoEstado no efectúa derrames.
EN24		Residuos peligrosos transportados.	BancoEstado no transporta residuos peligrosos.
EN25		Recursos y hábitats afectados por vertidos de agua.	BancoEstado no efectúa vertidos de agua.
Productos y servicios			
EN26	Principios 7, 8 y 9.	Mitigación de impactos ambientales de los productos.	Los servicios de BancoEstado no tienen impactos medioambientales significativos.
EN27	Principios 8 y 9.	Productos recuperados al final de su vida útil.	BancoEstado presta servicios financieros.
EN28	Principio 8.	Multas por incumplimiento de normativa ambiental.	Por la naturaleza de sus operaciones, BancoEstado no cuenta con multas ambientales significativas por incumplimiento de la normativa ambiental vigente.

Indicadores GRI

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
Transporte			
EN29	Principio 8.	Impactos ambientales significativos del transporte de productos.	BancoEstado no transporta productos, materiales o personal.
General			
EN30	Principios 7, 8 y 9.	Gastos e inversiones ambientales.	56
CATEGORÍA PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO			
DMA	Principios 1, 3 y 6.	Enfoque de gestión laboral.	28
Empleo			
LA1	Requisito no específico de una CoP.	Trabajadores por tipo de empleo, contrato y por región.	28
LA2	Principio 6.	Empleados y rotación media por edad, sexo y región.	28 y 31
LA3	Requisito no específico de una CoP.	Beneficios sociales para los empleados.	28
LA15		Retorno después del permiso de maternidad y paternidad.	28
Relaciones Empresa/ Trabajadores			
LA4	Principios 1 y 3.	Empleados cubiertos por un convenio colectivo.	35
LA5	Principio 3.	Periodo de preaviso de cambios organizativos.	37
Salud y seguridad en el trabajo			
LA6	Principio 1.	Trabajadores representados en comités de seguridad y salud.	32-35
LA7		Ausentismo, días perdidos y víctimas mortales.	28-32
LA8		Programas de formación en prevención de riesgos.	32-33
LA9		Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	32-35
Formación y Educación			
LA10	Requisito no específico de una CoP.	Horas de formación al año por empleado.	38
LA11		Programas de fomento a la empleabilidad.	38
LA12		Empleados que reciben evaluaciones de desempeño.	39
Diversidad e Igualdad de oportunidades			
LA13	Principios 1 y 6.	Composición de gobierno corporativo y plantilla.	28
Igual remuneración de hombres y mujeres			
LA14	Principios 1 y 6.	Relación entre salario base de hombres y mujeres.	28, 30 y 34
CATEGORÍA DERECHOS HUMANOS			
DMA	Principios 1 y 6.	Enfoque de gestión Derechos Humanos	28
Prácticas de inversión y abastecimiento			
HR1	Principios 1 a 6.	Cláusulas de DD.HH. en acuerdos de inversión.	No existen acuerdos con cláusulas específicas al respecto.

Indicadores GRI

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
HR2		Análisis de DD.HH. en contratistas.	Actualmente BancoEstado no cuenta con mediciones o análisis de sus principales distribuidores y contratistas en estas materias. Sin embargo, se entiende por cláusula sobre derechos humanos las correspondientes a la legislación laboral vigente en el país.
HR3		Formación de los empleados sobre DD.HH.	38
No discriminación			
HR4	Principios 1, 2 y 6.	Incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Durante 2012, no se registran incidentes.
Libertad de asociación y convenios colectivos			
HR5	Principios 1, 2 y 3.	Libertad de asociación y convenios colectivos.	35
Trabajo Infantil			
HR6	Principios 1, 2 y 5.	Explotación infantil.	BancoEstado no presenta actividades que conlleven a un riesgo de incidentes de explotación infantil al interior de sus operaciones.
Trabajos Forzados			
HR7	Principios 1, 2 y 4.	Trabajos forzados.	BancoEstado no presenta actividades que conlleven a un riesgo de incidentes de trabajo forzado.
Prácticas de seguridad			
HR8	Principios 1 y 2.	Personal de seguridad formado en DD.HH.	Durante 2012, no se registran programas de capacitación para el personal de seguridad en materia de DD.HH.
Derechos indígenas			
HR9	Principios 1 y 2.	Derechos indígenas.	Durante 2012, no se registran incidentes.
Evaluación			
HR10	Requisito no específico de una CoP.	Operaciones con análisis en DD.HH.	Durante 2012, no se registran incidentes.
Remediación			
HR11	Requisito no específico de una CoP.	Quejas relacionadas con DD.HH.	Para el período 2012, no se registran quejas en relación con derechos humanos presentadas a través de mecanismos formales de quejas.
CATEGORÍA SOCIEDAD			
DMA	Principio 10.	Enfoque de gestión de desempeño de sociedad.	49
Comunidad local			
SO1	Requisito no específico de una CoP.	Prácticas para gestión de impactos de las operaciones en las comunidades.	Por la naturaleza de sus operaciones, BancoEstado no tiene impactos negativos significativos en las comunidades donde opera. Sin embargo, genera impactos positivos al bancarizar al país.
SO9		Operaciones con impactos negativos significativos en comunidades locales.	Por la naturaleza de sus operaciones, BancoEstado no tiene impactos significativos en las comunidades donde opera.

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
SO10		Mitigación de impactos negativos en comunidades locales.	Por la naturaleza de sus operaciones, BancoEstado no tiene impactos significativos en las comunidades donde opera.
Corrupción			
SO2	Principio 10.	Riesgos de corrupción en unidades de negocio.	Durante 2012 BancoEstado analizó el 100% de sus unidades de negocio.
SO3		Porcentaje de empleados formados en anti-corrupción.	38
SO4		Medidas adoptadas ante incidentes de anti-corrupción.	48
Política Pública			
SO5	Principio 10.	Posición en políticas públicas.	Actualmente BancoEstado no cuenta con mediciones o análisis de sus principales distribuidores y contratistas en estas materias. Sin embargo, se entiende por cláusula sobre derechos humanos las correspondientes a la legislación laboral vigente en el país.
SO6		Aportaciones financieras a partidos políticos.	BancoEstado no realiza aportes a partidos políticos. Por ley el Banco entrega el 40% de sus utilidades al fisco para el desarrollo de diversas políticas públicas.
Competencia desleal			
SO7	Requisito no específico de una CoP.	Causas por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.	Con fecha 18 de julio de 2012 la Fiscalía Nacional Económica en el contexto de la investigación de una denuncia en contra de Transbank S.A., referida a eventuales restricciones a la libre competencia en los mercados de tarjetas de crédito, de débito, redes de pago y relacionados, decidió ampliarla al Banco del Estado de Chile y otros bancos, que tienen participación accionaria en la referida empresa. Dicha investigación se encuentra en curso y no se traducido en ninguna acción en sede jurisdiccional, en este caso, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. Fuera de lo informado, durante el año 2012 no se registran incidentes relacionados con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.
Cumplimiento Normativo			
SO8	Requisito no específico de una CoP.	Sanciones y multas por incumplimiento de leyes.	No se registran sanciones ni multas significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones durante el año 2012.
CATEGORÍA RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO			
DMA	Principios 1 y 8.	Enfoque de gestión responsabilidad del producto.	41
Salud y seguridad del cliente			

Indicadores GRI

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
PR1	Principio 1.	Impactos en salud y seguridad del cliente.	Los productos financieros de BancoEstado no presentan riesgos para la salud y segurdiad de los clientes.
PR2		Incidentes por incumplimiento en relación a salud y la seguridad del cliente.	Los productos financieros de BancoEstado no presentan riesgos para la salud y segurdiad de los clientes.
Etiquetado de productos y servicios			
PR3	Principio 8.	Etiquetato de productos y servicios.	Según el estudio de materialidad realizado por la organización, este no es un asunto relevante debido a sus operaciones.
PR4		Incumplimientos en relación al etiquetado de los productos y servicios.	Para el período 2012, no se registran incumplimientos relativos a la información y etiquetado de productos y servicios.
PR5	Requisito no específico de una CoP.	Prácticas de satisfacción del cliente.	46 y 47
Comunicaciones de marketing			
PR6	Requisito no específico de una CoP.	Cumplimiento o adhesión a leyes, estándares y códigos de marketing.	48
PR7		Incidentes de incumplimiento de las regulaciones relativas a marketing.	Durante 2012, no se registraron incumplimientos relativos a las comunicaciones de marketing.
Privacidad del cliente			
PR8	Principio 1.	Reclamaciones relativas a protección de datos de los clientes.	Durante 2012, BancoEstado no registró reclamaciones en relación a la fuga de datos privados de sus clientes.
Cumplimiento normativo			
PR9	Requisito no específico de una CoP.	Multas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y uso de productos y servicios.	Para el período 2012, 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 impactos de productos y servicios.	41
FS1		Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	No se consideran aspectos medioambientales en las líneas de negocio. Sin embargo, BancoEstado cuenta con políticas sociales en su línea de negocio desde su misión y visión: “Emprender y desarrollar a todos los chilenos”.
FS2		Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	No se consideran aspectos medioambientales en las líneas de negocio.
FS3		Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	No se registran para el período 2012 procesos para mejorar la competencia de los trabajadores en estas materias.
FS4		Procesos para mejorar la competencia de los empleados.	Durante 2012, no se registraron procesos para mejorar las competencias de los trabajadores en estas materias.

Indicadores GRI

Código	Pacto Global	Descripción	Páginas
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 riesgos medioambientales y sociales.
Cartera de Productos			
FS6		Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región.	41
FS7		Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio.	43
FS8		Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar beneficio al medioambiente.	BancoEstado no cuenta con productos diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico.
Auditoría			
FS9		Cobertura y frecuencia de auditorías para evualuar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	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 interactúa con clientes o socios en relación a riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.
FS11		Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales.	BancoEstado no ha establecido controles medioambientales o sociales para sus activos.
FS12		Política 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.
FS13		Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desafavorecidas económicamente.	41
FS14		Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	41 y 43
FS15		Descripción de políticas para la oferta de servicios y productos financieros.	Todas las políticas y normativas se comunican a los colaboradores de BancoEstado a través de circulares internas que se publican en la intranet corporativa.
FS16		Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera.	41

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **BancoEstado** ha presentado su memoria "Reporte de Sostenibilidad BancoEstado 2012" 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. Para conocer mas sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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, 06 de mayo 2013

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 26 de abril 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

8º REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

BancoEstado