

# CONFÍA

Queremos un futuro sustentable para TODOS



Reporte de Sustentabilidad 2007



**BancoEstado®**



*BancoEstado*®

Reporte de Sustentabilidad 2007

Porque siempre estamos cerca de ti, donde quiera que estés.

Porque sí puedes soñar, crear y tener tu propio negocio.

Porque nuestra gestión siempre ha sido, y será, abierta y transparente.

Porque apoyamos la educación y superación de las personas.

Porque queremos que todos tengan una mejor calidad de vida.

Porque nos preocupa la difusión del arte, la cultura y el bien de la comunidad.

Porque a diario trabajamos por un Chile más desarrollado.

# CONFÍA

Queremos un futuro sustentable para TODOS





ACERCA DE ESTE REPORTE

- ¿Cómo navegar en este reporte? 6

MENSAJE DEL PRESIDENTE

- 9

NUESTRA EMPRESA

- Misión y Visión 12
- Rol Social 14
- Perfil de BancoEstado 17
- Gobierno Corporativo 22
- Desafíos 2007 y compromisos 2008 25

SERVICIOS FINANCIEROS: CONTRIBUYENDO A LA INCLUSIÓN SOCIAL

- Cliente Personas: incorporando a todos los chilenos 34
- Servicios Financieros para todos: CajaVecina, ServiEstado, CuentaRUT 36
- Micro y Pequeña Empresa 42
- Masificar los productos bancarios 51

GESTIÓN BANCARIA DE EXCELENCIA

- Comportamiento ético y transparente 58
- Buen desempeño financiero 62
- Relación con grupos de interés (stakeholders) 64
- Premios y reconocimientos 68
- Medio Ambiente 70

NUESTROS EMPLEADOS Y LA COMUNIDAD

- El Rol Social con nuestros empleados 74
- El Rol Social con la comunidad 86

ANEXOS

- Contacto BancoEstado 94
- Índice de contenidos GRI 95
- Cuestionario de opinión 107

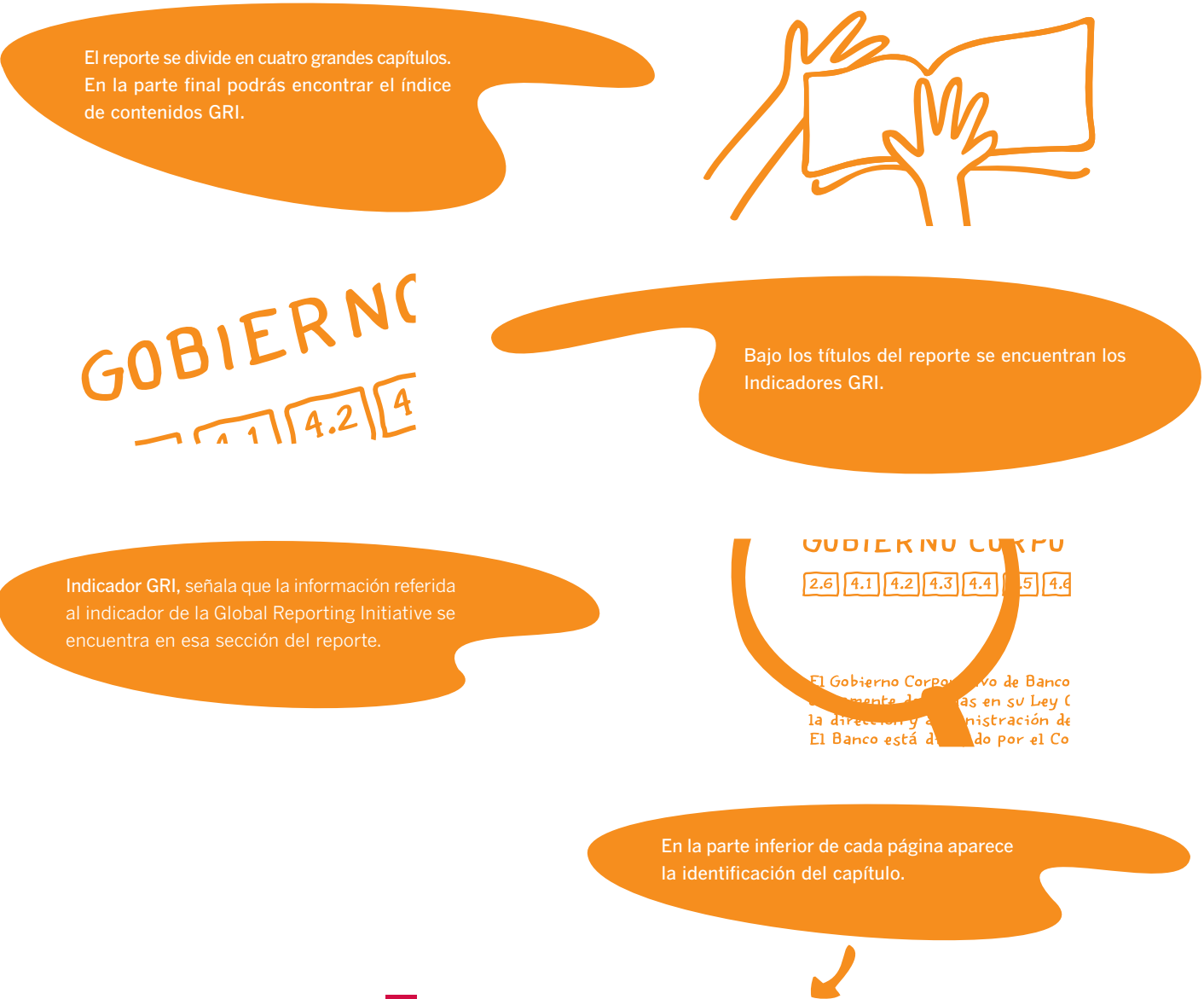


# ACERCA DE ESTE REPORTE

- 3.1
- 3.2
- 3.3
- 3.5
- 3.6
- 3.9
- 3.13

## ¿ CÓMO NAVEGAR EN ESTE REPORTE ?

Para facilitar la lectura y claridad del reporte, hemos incluido los siguientes elementos:



## SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

En el año 2005, BancoEstado publicó su primer Reporte Social y, desde entonces, seguimos en esta senda, pues asumimos el compromiso de realizarlo anualmente.

El Reporte de Sustentabilidad 2007 comprende el desempeño del banco -para el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2007-, donde se incluye información de BancoEstado y sus filiales.

Ha sido elaborado de acuerdo a los lineamientos de la Global Reporting Initiative, GRI, en su guía G3, publicada en octubre de 2006. Adicionalmente, se han incorporado los indicadores de la Guía sectorial para instituciones financieras (2002/2005).

### Equipo ejecutor

BancoEstado conformó un equipo de trabajo con ejecutivos de todas las unidades gerenciales de la organización, liderado por la Gerencia de Comunicaciones y asesorado por una empresa consultora externa especialista en temas de desarrollo sustentable. Este equipo interno suministró la información y resguardó la pertinencia, materialidad, rigurosidad y claridad de la información a presentar.

### Validación interna de la información

Toda la información contenida en el presente reporte ha sido documentada y validada por las gerencias que la generan. En futuras ediciones, BancoEstado pretende avanzar hacia una verificación externa del mismo.

### Nuevos elementos del reporte

Para efectos de facilitar la lectura, se construyó un nuevo navegador del reporte que permite acceder fácilmente a la información disponible en el cuerpo central o en anexos, que se grafica en los íconos numéricos situados bajo cada uno de los títulos del presente reporte.

La información del reporte BANCOESTADO 2007 está disponible en el sitio web: [www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl)



# MENSAJE DEL PRESIDENTE

1.1

Cuando decidimos dar un nuevo paso y desarrollar nuestro primer reporte de sustentabilidad, sabíamos que era necesario que el banco, como actor relevante de la sociedad, no quedara al margen de esta iniciativa, donde detallamos nuestro compromiso social como empresa pública.

Poco más de dos años han transcurrido desde ese momento, en el cual transparentamos a la sociedad entera nuestros logros y nuestro comportamiento.

Hoy, con orgullo estamos presentando nuestro tercer Reporte de Sustentabilidad. Un documento integral y extenso, donde damos cuenta de nuestro desempeño en los ámbitos social, medioambiental y económico, durante el año 2007.

Grandes desafíos hemos asumido como banco, seguros de que podríamos cumplirlos, con el apoyo incondicional de nuestros colaboradores. Y ahora, con ese mismo orgullo, estamos en condiciones de asegurar que lo logramos, conciliando, una vez más, nuestra misión de ser rentables, competitivos y eficientes, con nuestra misión de dar acceso a nuestros productos y servicios financieros, a todos y cada uno de los chilenos, en especial, los más desfavorecidos.

Con satisfacción, podemos afirmar que, en 2007, proseguimos nuestra travesía para llegar a los lugares más remotos del país; pusimos en marcha 703 nuevas CajaVecinas, 14 centros de servicios ServiEstado, 14 nuevas sucursales y entregamos más de un millón de CuentaRUT. Creamos una tarjeta de crédito en cuota fija para elevar el acceso a créditos de los segmentos de menores ingresos; otorgamos más seguros para créditos de vivienda y nuevos fondos de servicios masivos. Sin dejar atrás, por cierto, el permanente impulso que damos a los microempresarios y la pequeña empresa, con nuevas plataformas para esos sectores. Pero eso no es todo. Conscientes de nuestro entorno y del medio ambiente, diseñamos y mejoramos nuestros programas de eficiencia energética y de reciclaje. También nos abrimos a la comunidad, con una serie de beneficios tendientes a mejorar su calidad de vida y, tan importante como todo lo antes mencionado, seguimos velando, con acciones concretas, por el desarrollo personal y profesional de nuestro equipo humano.

No puedo dejar de mencionar otro valioso avance del año, al definir los doce principios clave que reflejan, desde lo más profundo, cómo queremos que sea nuestra gestión bancaria. Es decir, una gestión universal, inclusiva, con alto impacto social, que se orienta al cliente, rentable, eficiente, relevante, moderna, innovadora, con responsabilidad social, con una gestión ética y que, como banco público, responde a las políticas del Estado de Chile.

Finalmente, queremos destacar que seguimos siendo parte del grupo de empresas en Chile que adhiere a los principios del GlobalCompact. Este reporte ratifica, una vez más, este compromiso.

2007 fue un año que pasó rápido. Sin embargo, esto no termina... aún queda mucho por hacer, y así seguir cumpliendo los sueños de todos los chilenos y chilenas.

Cordialmente,

José Luis Mardones Santander  
Presidente





NUESTRA EMPRESA

CONFÍA  
Trabajamos por  
un CHILE más  
desarrollado





4.8

## Misión

Ser un banco universal, de todos y para todos, con servicios financieros integrales, para que cualquier chileno, en cualquier lugar, pueda emprender y desarrollarse.

## Visión

4.8

Ser un banco de clase mundial, que contribuya con el progreso de las familias y empresas, así como a la modernización y crecimiento del país.



# Principios de BancoEstado

El banco debe caracterizarse por una gestión bancaria seria, identificada por ser:

- **Universal**, porque cuenta con todos los servicios bancarios.
- **Inclusiva**, al apuntar a todos los segmentos de la población y con completa cobertura nacional.
- **Con alto impacto social**, privilegiando acciones comerciales que apoyan la bancarización y el emprendimiento.
- **Orientada al cliente**, entregando una calidad de servicio de excelencia.
- **Rentable**, porque apunta a la rentabilidad promedio del sistema.
- **Eficiente**, porque controla sus costos y tiende a mejorar el índice de eficiencia.
- **Relevante**, porque aspira a mantener su peso específico en el sistema, manteniendo su participación de mercado.
- **Moderna**, con gestión, procesos y tecnología de buen nivel.
- **Innovadora**, ya que abre nuevos mercados y busca nuevas soluciones financieras a problemas sociales.
- **Con responsabilidad social**, porque transmite los valores de la necesidad del ahorro y la previsión, así como del consumo y endeudamiento responsables.
- **Con una gestión ética**, porque aplica la meritocracia, es un empleador que da igualdad de oportunidades y no discrimina por preferencia política, religiosa o de género. Prohíbe el nepotismo y el amiguismo, promueve el desarrollo de la empleabilidad de los trabajadores y la gestión participativa sobre bases técnicas. Respeta el rol de los sindicatos.
- **Responde a políticas de Estado**, aportando al gasto social y capitalizando utilidades, exclusivamente, lo que significa que no hace donaciones ni entrega subsidios, ni dispone de sus recursos para actividades fuera de su giro.





# Un Banco de Todos y para Todos

1.2

El eje central de nuestra responsabilidad empresarial radica en el cumplimiento del rol social que se nos ha encomendado, es decir, mejorar la calidad de vida de las personas a través de la inclusión de cada uno de los sectores sociales en el sistema financiero. BancoEstado es una institución de todos y para todos los chilenos.

BancoEstado, como banco público moderno y competitivo, permite, a través de su acción financiera, que millones de chilenos accedan a mejores condiciones de vida y se integren a la modernidad, mediante la utilización de sus servicios financieros.

PRINCIPALES IMPACTOS DE BANCOESTADO:  
Inclusión social: estar en todo Chile

- 330 Sucursales BancoEstado.
- 200 Comunas (64% del total) tienen a BancoEstado como la única institución bancaria presente.
- 951 CajaVecinas funcionando.
- 40 Sucursales de ServiEstado.
- 1.215 Cajeros automáticos.
- 1.105 Dispensadores de saldos y buzoneras.
- 236.000 Usuarios acceden al banco a través de Internet.



AVANCES 2007

CajaVecina

se pusieron en marcha 703 CajaVecinas.

ServiEstado

se pusieron en marcha 14 centros de servicio.

Sucursales BancoEstado

se abrieron 14 nuevas sucursales

Plataforma Canales Electrónicos

91.000 nuevos usuarios en Internet

Líderes en el acceso a productos financieros:  
un banco para todos los chilenos

- Principal canalizador del ahorro en el país: uno de cada dos chilenos tiene una libreta de ahorro de BancoEstado. Durante el año 2007, ingresaron más de 19.000 ahorrantes.
- Más de 1.000.000 de nuevos seguros colocados.
- Líderes en créditos hipotecarios: 475.000 créditos para financiar viviendas.
- Apoyo a vivienda social: crecimiento mayor al 10%.
- Líderes en financiamiento de estudios superiores: más de 70.000 estudiantes recibieron créditos universitarios en convenio con CORFO.
- Líder en el acceso al sistema financiero: a través del Programa CuentaRUT, se llegó a 611.702 cuentas activadas.
- El número de partícipes en Fondos Mutuos creció 114%, totalizando cerca de 50.000. En tanto, el patrimonio administrado se incrementó en un 37%.
- 1.480.000 personas recibieron sus pagos mensuales de remuneraciones, pensiones y becas.

AVANCES 2007

CuentaRUT

1.384.105 cuentas entregadas y 611.702 cuentas activadas.

Tarjeta de crédito en cuota fija

creada en el 2007, para elevar el acceso al crédito a los segmentos de menores ingresos.

Seguros para Créditos de Vivienda

se entregaron 230.000

Fondos y servicios masivos

Fondo Ahorro Mutuo Garantizado, Fondo Mutuo Acciones Nacionales y Ahorro Programado Automático para la Vivienda.



Líderes en financiamiento a micro y pequeña empresa

- BancoEstado brinda el programa de microempresa más exitoso de Latinoamérica.
- 63 sucursales cuentan con una plataforma especializada en Pequeña Empresa.
- BancoEstado Microempresas ofrece 172 plataformas de atención especializada.
- Es líder latinoamericano en microempresas, con 300.000 clientes y 740.000 operaciones de crédito.

AVANCES 2007

Se pusieron en marcha 4 plataformas para la Microempresa en los centros de servicio ServiEstado.

6 nuevas plataformas de atención especial para la Pequeña Empresa.



PERFIL DE BANCOESTADO

1.2 2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7 2.8

PRINCIPALES ÁREAS DE NEGOCIO

BancoEstado es un banco universal que entrega servicios financieros a personas y empresas en sus múltiples necesidades financieras. Su casa matriz se ubica en Santiago, posee sucursales a lo largo de todo el territorio nacional y, desde el año 2005, posee una sucursal en Nueva York.

Sus principales áreas de negocios son:

Banca Personas

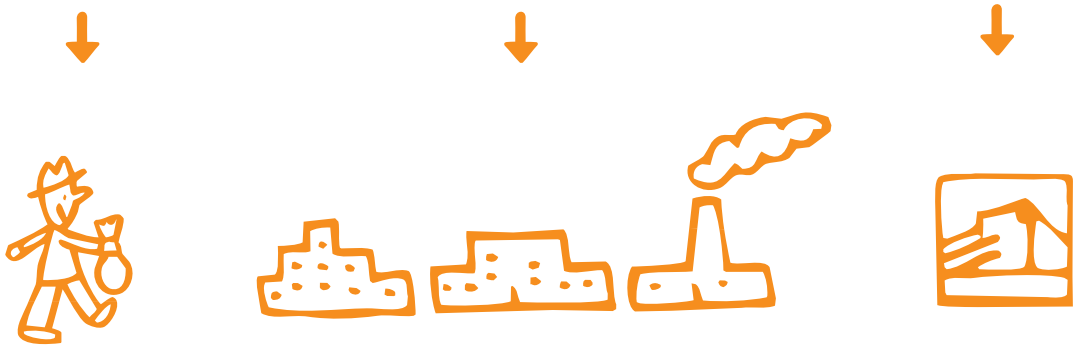
- Ahorro
- Créditos
- Seguros
- Medios de Pago
- Fondos Mutuos

Banca Empresas

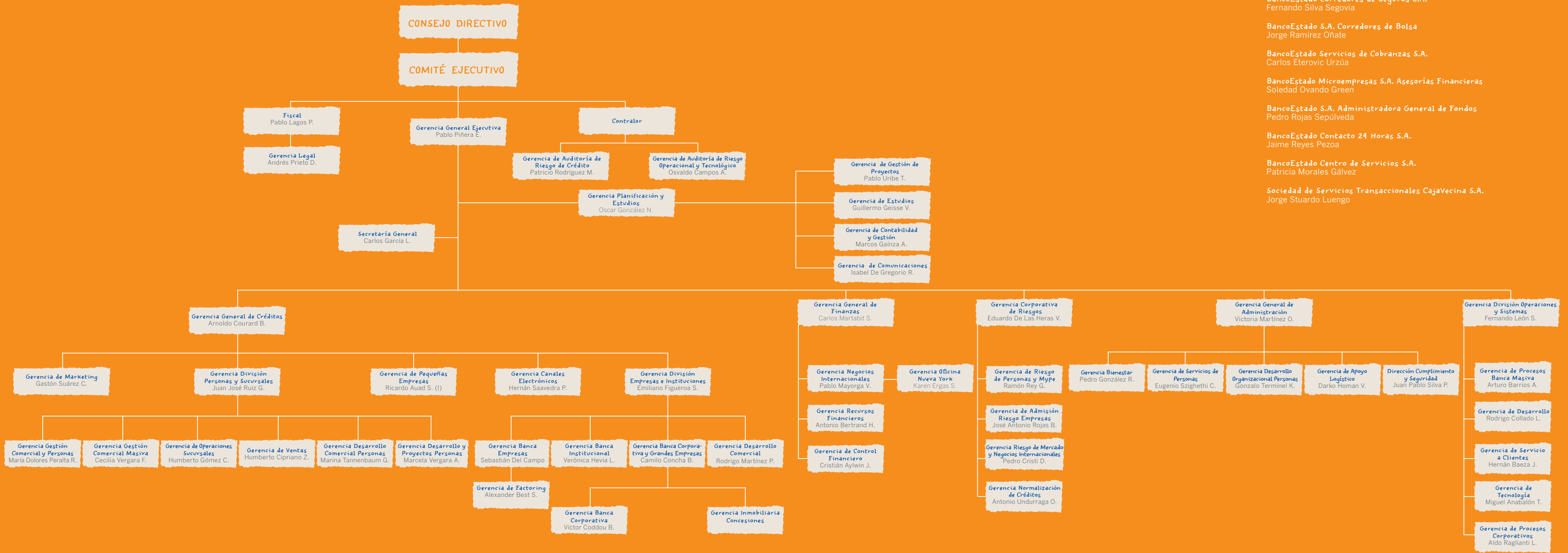
- Créditos
- Seguros
- Medios de Pago

Banca Institucional

- Créditos
- Seguros
- Medios de Pago



# ORGANIGRAMA



## Gerentes Generales Empresas Filiales

**BancoEstado Corredores de Seguros S.A.**  
Fernando Silva Segovia

**BancoEstado S.A. Corredores de Bolsa**  
Jorge Ramírez Oñate

**BancoEstado Servicios de Cobranzas S.A.**  
Carlos Eterovic Urzúa

**BancoEstado Microempresas S.A. Asesorías Financieras**  
Soledad Ovando Green

**BancoEstado S.A. Administradora General de Fondos**  
Pedro Rojas Sepúlveda

**BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.**  
Jaime Reyes Pezoa

**BancoEstado Centro de Servicios S.A.**  
Patricia Morales Gálvez

**Sociedad de Servicios Transaccionales CajaVecina S.A.**  
Jorge Stuardo Luengo

ORGANIZACIÓN

Nuestra actividad

Nombre: BancoEstado  
Ubicación  
Casa Matriz: Av. Alameda Libertador Bernardo O’Higgins 1111,  
Santiago de Chile.  
Sucursales en Chile: a lo largo y ancho de todo el país.  
Sucursales en el extranjero: en Nueva York.

Propiedad

100% Propiedad del Estado de Chile

Servicios y productos

Servicios  
Servicios financieros a personas naturales, empresas (micro, pequeñas y grandes empresas) e instituciones.

Productos ofrecidos  
Cuenta de ahorro, cuenta corriente, CuentaRUT, chequera electrónica, tarjeta de crédito, créditos (hipotecario, consumo, inversión, estudios universitarios), fondos mutuos y seguros.

Producción y ventas

El monto de los ingresos operacionales de BancoEstado y sus filiales fue de \$1.653.536 millones.  
El año 2007 BancoEstado y sus filiales generaron utilidades antes de impuesto por \$114.631 millones.

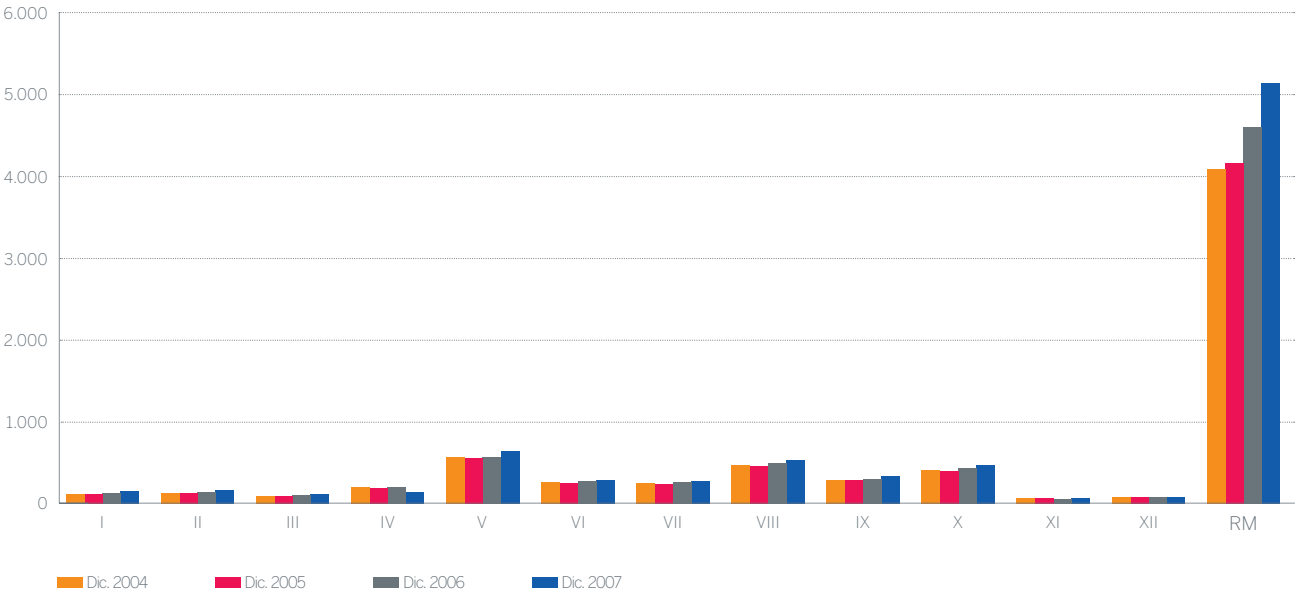
Empleo directo generado

BancoEstado, excluidas sus filiales, generó en forma directa 8.482 puestos de trabajo.

Total empleados BancoEstado



Trabajadores BancoEstado por región  
cifras no incluyen las filiales



I	121	118	128	148
II	129	129	142	159
III	91	89	100	112
IV	196	185	197	235
V	563	554	573	639
VI	263	251	277	293
VII	256	241	260	273
VIII	476	463	492	527
IX	293	285	300	338
X	408	394	431	475
XI	67	63	61	73
XII	77	75	79	78
RM	4.089	4.161	4.594	5.132



# GOBIERNO CORPORATIVO

2.6 4.1 4.2 4.3 4.4 4.6 4.9

El Gobierno Corporativo de BancoEstado tiene diversas instancias claramente definidas en su Ley Orgánica de 1977. Estas regulan la dirección y administración de la empresa. El banco está dirigido por el Consejo Directivo y administrado por el Comité Ejecutivo. La administración directa es realizada por el Gerente General Ejecutivo, quien coordina a los Gerentes Generales y de División de áreas.

## CONSEJO DIRECTIVO

El Consejo Directivo está compuesto por seis ejecutivos de exclusiva confianza del Presidente de la República, nombrados por Decreto Supremo del Ministerio de Hacienda y un integrante que es representante de los trabajadores del banco más un suplente. El presidente del banco también cumple esta función en el Consejo Directivo y Comité Ejecutivo.

Este organismo ejerce la dirección superior del banco y se responsabiliza de supervigilar y fiscalizar su desempeño desde una perspectiva superior, sin intervención en la administración ni control inmediato de las operaciones regulares de la empresa.

Asimismo, se encarga de orientar la marcha general del banco, señalando sus políticas, estableciendo directrices para su progresiva descentralización en conformidad con las normas de regionalización del país, proponiendo al poder ejecutivo el destino de las utilidades de cada ejercicio e, incluso, fijando el sistema de remuneraciones y beneficios del personal con autorización del Ministerio de Hacienda.

Está facultado para establecer el marco general de actuación del banco, mediante la promulgación de sus reglamentos internos y de las normas generales a que deben ajustarse sus operaciones.

Actúa en sesiones ordinarias mensuales y extraordinarias en casos particulares. En éstas se toman las decisiones y se levantan actas que son enviadas a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), firmadas por el secretario general que cumple la función de ministro de fe.

### Consejo Directivo

#### Presidente

José Luis Mardones Santander

#### Vicepresidente

Jessica López Saffie\*

#### Consejeros\*\*

Nicolás Eyzaguirre Guzmán

Sergio Páez Verdugo

Viviana Betancourt Gallegos

#### Director Laboral Titular

Pablo Silva Manríquez

#### Director Laboral Suplente

Julio Águila Oyarzún

\*Jorge Marshall Rivera ejerció el cargo hasta agosto de 2008.

\*\*Alvaro Erazo Latorre ejerció sus funciones hasta enero 2008.  
Francisco Vidal Salinas ejerció sus funciones hasta diciembre 2007.



## COMITÉ EJECUTIVO

Al Comité Ejecutivo le concierne la administración superior del banco. Está conformado por el presidente, el vicepresidente y el gerente general ejecutivo.

Este organismo delega en su gerente general ejecutivo la conducción de la gestión del banco. En tanto, el presidente y vicepresidente participan en la definición y desarrollo de la estrategia, estructura y gestión de ejecutivos, así como en la supervisión de los proyectos de cambio más relevantes.

El Comité Ejecutivo funciona con sesiones ordinarias dos veces a la semana, y extraordinarias cuando es necesario. Sesiona con la mayoría de sus miembros y tiene la facultad de acordar, ejecutar y celebrar cualquier acto o contrato que conduzca al cumplimiento de los objetivos propuestos por el banco.

En virtud de la necesidad de resguardar la transparencia de su accionar, ninguno de sus miembros puede intervenir o votar en operaciones de crédito, inversiones u otros negocios con el que pudieran mantener algún vínculo de participación, dependencia o injerencia.

### Comité Ejecutivo

#### Presidente

José Luis Mardones Santander

#### Vicepresidente

Jessica López Saffie\*

#### Gerente General Ejecutivo

Pablo Piñera Echenique\*\*

\*Jorge Marshall Rivera ejerció el cargo hasta agosto de 2008.

\*\*José Manuel Mena Valencia ejerció el cargo hasta diciembre 2007.

# GOBIERNO CORPORATIVO

2.6 4.1 4.2 4.4 4.6 4.9

## COMITÉ DE AUDITORÍA

En consideración de la normativa vigente y la tendencia a una mayor autorregulación del mercado, en resolución de Comité Ejecutivo del 24 de octubre de 1995, se creó el Comité de Auditoría como una instancia que se encarga de los aspectos que involucran la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos de la empresa, cuya misión fortalece y apoya la gestión del gobierno corporativo.

De la misma manera, vigila el cumplimiento de normas y procedimientos que rigen su práctica, manteniendo una clara comprensión de los riesgos que pueden significar para el banco los negocios que realice.

El Comité de Auditoría está conformado por cinco miembros titulares, dos de ellos designados por el Consejo Directivo entre sus miembros, uno de los cuales preside el Comité. Otro es designado por el Comité Ejecutivo de entre sus miembros, y los dos restantes, corresponden a personas de alta calificación, independientes de la dirección del banco, nombrados por el Consejo Directivo.

En este Comité, la Contraloría del banco ejerce un rol relevante, informando de los resultados de su actividad en el ámbito de gestión de riesgo. Asimismo, reporta oportunamente los informes emitidos por otros organismos externos, tales como auditores externos, reguladores y clasificadoras de riesgo, entre los más importantes.

El organismo sesiona en forma ordinaria una vez al mes y, en forma extraordinaria, cuando es necesario, reportando directamente al Consejo Directivo los temas tratados.

Para fortalecer el Comité de Auditoría y sus funciones, así como mejorar el gobierno corporativo, el banco resolvió durante el ejercicio agregar un quinto integrante a este organismo, cuyo nombre se resolverá en el curso de 2008.

**Comité de Auditoría**

**Presidente (Representante Consejo):**  
Nicolás Eyzaguirre G.

**Representante Consejo:**  
Sergio Páez V.

**Representante Comité Ejecutivo:**  
José Luis Mardones S.

**Miembro Independiente:**  
Juan Carlos Méndez G.

## COMITÉS DE ADMINISTRACIÓN

Existen otras instancias de comités, que contribuyen a una adecuada y segura operación de los negocios del banco, destacando las siguientes:

- Comité de Activos y Pasivos
- Comité de Coordinación Comercial
- Comité de Negocios Financieros
- Comité Prevención Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- Comité de Riesgo Operacional
- Comité de Basilea

## SUPERVISIÓN DEL BANCO SOBRE FILIALES

Con el objetivo de asegurar el alineamiento y coordinación de las filiales con el banco, se ha dispuesto, entre otros, que el cargo de presidente del directorio de cada filial lo ejerza un ejecutivo del banco directamente responsable del negocio o actividad que la empresa filial complementa o apoya.

# DESAFÍOS 2007 Y COMPROMISOS 2008

1.2

## CRECE LA BANCARIZACIÓN

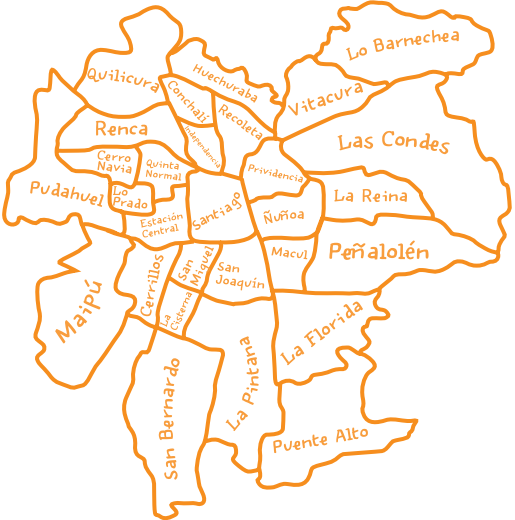
El año 2010 es clave para BancoEstado, al haberse planteado como meta para esa fecha cubrir todas las comunas de Chile con los diversos canales de relación con sus clientes. Esto implica llegar a tener 360 sucursales, 2.500 CajaVecinas y 50 sucursales de ServiEstado.

Pero eso no es todo, pues en una meta más corta se propuso contar en el año 2008 con 300 mil clientes microempresarios y multiplicar su presencia en la pequeña empresa. Es que seguir ampliando la bancarización con productos innovadores es del todo esencial para la compañía.

En lo que dice relación con el área mayorista, continuará aumentando su capacidad de generar nuevos negocios, es decir, empresas e instituciones públicas, entre otras.

Y, si de medio ambiente se trata, no dejará de dar nuevos pasos, a través de la continuidad y perfeccionamiento de dos programas concretos: uno de eficiencia energética y otro de reciclaje de papel y materiales computacionales.

El compromiso está hecho. Por tanto, es tiempo de seguir este impulso con nuevas inversiones en tecnología, capacitación y mejora de procesos.







SERVICIOS FINANCIEROS:  
CONTRIBUYENDO A LA INCLUSIÓN SOCIAL

CONFÍA  
Con BancoEstado  
puedes desarrollarte  
y emprender



**SERVICIOS FINANCIEROS:  
CONTRIBUYENDO A LA INCLUSIÓN SOCIAL**

## ENFOQUE DE GESTIÓN

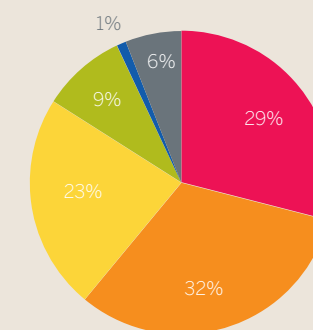
De cara al Bicentenario de Chile, nos hemos propuesto alcanzar una gestión bancaria que sea: UNIVERSAL, cuenta con todos los servicios bancarios. INCLUSIVA, se orienta a todos los segmentos de la población, con completa cobertura nacional. DE ALTO IMPACTO SOCIAL, privilegia acciones comerciales que apoyan la bancarización y el emprendimiento.

## Niveles de pobreza en las comunas de Chile



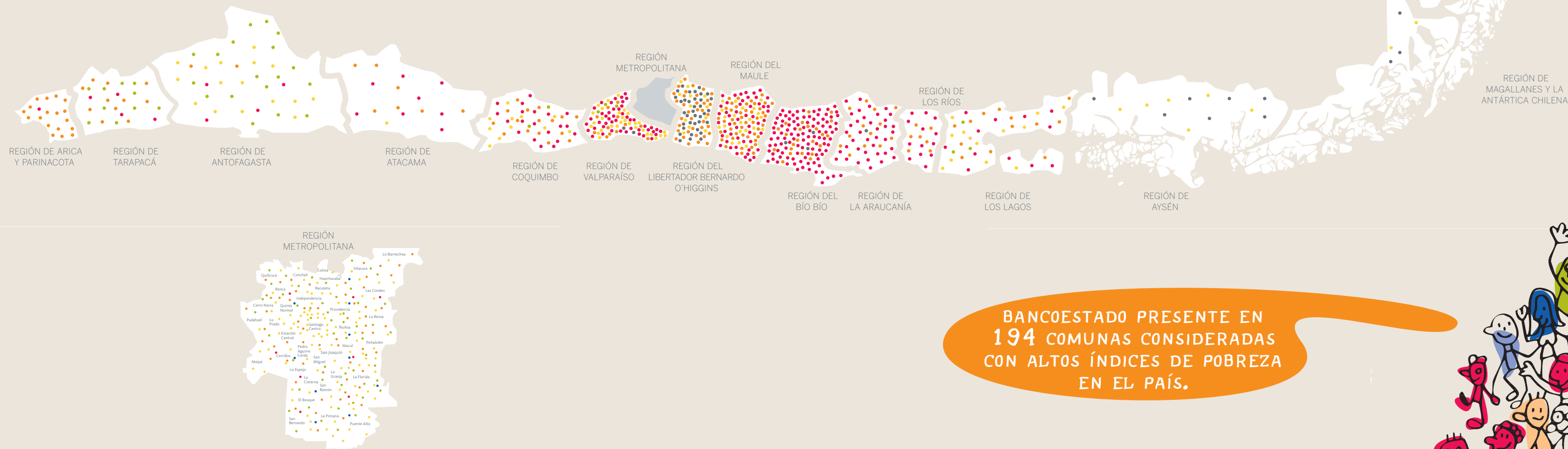
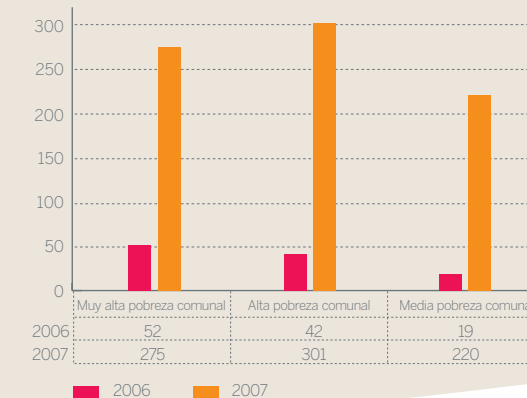
Fuente: Casen

### Distribución de puntos CajaVecina según pobreza comunal



Número de CajaVecinas comunas de muy alta, alta y media pobreza en Chile Año 2006/2007

Análisis Pobreza basado en Encuesta Casen 2003



BANCOESTADO PRESENTE EN  
194 COMUNAS CONSIDERADAS  
CON ALTOS ÍNDICES DE POBREZA  
EN EL PAÍS.







SERVICIOS FINANCIEROS:  
CONTRIBUYENDO A LA INCLUSIÓN SOCIAL

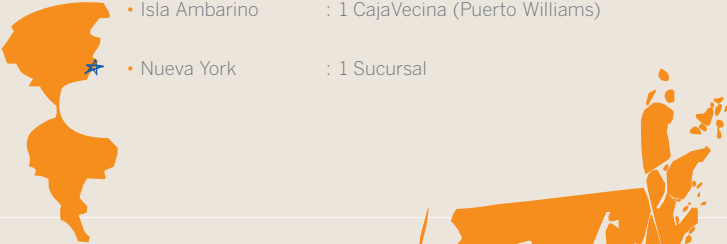
NÚMERO DE SERVICIOS POR REGIÓN A DICIEMBRE DE 2007

Total de Servicios Financieros



Territorio Insular

- Isla Pascua : 1 sucursal
- Isla Juan Fernández : 1 CajaVecina
- Isla Santa María : 1 CajaVecina (Archipiélago de Las Guaitecas) (XI Región)
- Isla Quiriquina : 1 CajaVecina (VIII Región)
- Isla Quinchao : 1 CajaVecina (Chiloé)
- Isla Lemuy : 1 CajaVecina
- Isla Ambarino : 1 CajaVecina (Puerto Williams)
- Nueva York : 1 Sucursal



	REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA*	REGIÓN DE TARAPACÁ	REGIÓN DE ANTOFAGASTA	REGIÓN DE ATACAMA	REGIÓN DE COQUIMBO	REGIÓN DE VALPARAÍSO	REGIÓN METROPOLITANA	REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	REGIÓN DEL MAULE	REGIÓN DEL BÍO BÍO	REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	REGIÓN DE LOS RÍOS *	REGIÓN DE LOS LAGOS	REGIÓN DE AYSÉN	REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA
	3 19 38 1	4 25 21 1	12 40 46 1	9 16 19	15 49 53 1	39 93 131 3	107 238 511 23	21 89 44 1	17 118 56 1	38 131 126 4	23 54 62 1	10 20 17	23 41 62 2	5 13 13	4 5 5 1
Porcentajes de clientes por región	3,2%	2,7%	5,2%	2,3%	6,3%	14,2%	36,9%	8,2%	10,2%	15,9%	7,4%	2,5%	6,8%	1,5%	1,6%



\* Nota: las regiones de Arica y Parinacota, y de Los Ríos, fueron creadas a inicios del año 2007.

# CLIENTES PERSONAS: INCORPORANDO A TODOS LOS CHILENOS

RBI

Generar relaciones de largo plazo con nuestros clientes y brindar acceso al sistema financiero a aquellos segmentos de menores ingresos de la sociedad, son objetivos prioritarios de BancoEstado. Hoy estamos ofreciendo productos y servicios que cubren, precisamente, las necesidades de ese importante grupo de chilenos.

## CLIENTES PERSONAS: ACCESO PARA TODOS

### Segmentación y Carterización

Durante 2007 se profundizó en la subsegmentación de personas, introduciendo una nueva clasificación por renta y edad, a fin de facilitar el desarrollo e implementación de ofertas de valor. Se conformaron grupos de clientes más homogéneos. Dichos subsegmentos son: Jóvenes, Emergente, Potencial, Relacional y Adulto Mayor.

### Nuevos Productos

Tras el desarrollo de la CuentaRUT, se han incorporado nuevos productos, que buscan una mayor bancarización de aquellos segmentos socioeconómicos con menos acceso a los servicios financieros.

### Libretas de Ahorro



## NUEVOS PRODUCTOS BANCA PERSONAS

### CuentActiva

- Plan de productos para atender integralmente a los clientes donde lo requieran.
- Mejora la relación y cercanía con el banco.
- 2007: 9.700 CuentActiva.

### Tarjeta Crédito en Cuota Fijas

- Acceso a segmentos de menores ingresos.

### Convenios

- El banco ha implementado 814 convenios de productos o servicios con instituciones o empresas.
- Facilitan la atención de trabajadores, ya que se establecen modelos de atención según el segmento.
- 2007: 31 nuevos convenios.

## Créditos universitarios con subsidio CORFO



Fuente: Corfo y BancoEstado

Más de 70.000 créditos otorgados a estudiantes de educación superior.



# SERVICIOS FINANCIEROS PARA TODOS: CAJAVECINA, SERVIESTADO, CUENTARUT

RB3

Creatividad. Ese ha sido el eje estratégico que nos ha permitido aumentar el acceso a servicios financieros. El año 2007 consolidamos CajaVecina, ServiEstado y CuentaRUT.

## CAJAVECINA: CREANDO NEGOCIOS CON LA BASE DE LA PIRÁMIDE, PARA LLEGAR DONDE NADIE MÁS ESTÁ

Llegar a todos los rincones del país. Ese ha sido, desde siempre, el gran desafío de BancoEstado, porque es de todos y para todos los chilenos, de norte a sur.

Bajo ese criterio, se han creado una serie de servicios que, sin duda, permiten mejorar la calidad de vida de las personas y, junto con eso, aportar al desarrollo de Chile.

CajaVecina es uno de ellos. Y ha logrado, desde su implementación, satisfacer necesidades, hasta entonces impensadas, para quienes viven en rincones apartados y en zonas urbanas desatendidas financieramente. Y, por cierto, también para los almaceneros que, gracias a CajaVecina, han dado un valor agregado a los clientes de sus negocios y en ocasiones han incrementado sus ventas.

Este tipo de servicios son, en definitiva, los que hacen emerger valores esenciales como la igualdad, la conducta ética, el liderazgo, la creatividad y la excelencia.

Es parte de la misión de CajaVecina la mejora permanente, tanto en sus procesos como en la gama de servicios que pueda ofrecer. Su inspiración son, sin duda, los miles de chilenos que viven en zonas apartadas y en comunas densamente pobladas donde los servicios financieros son insuficientes o no existen.

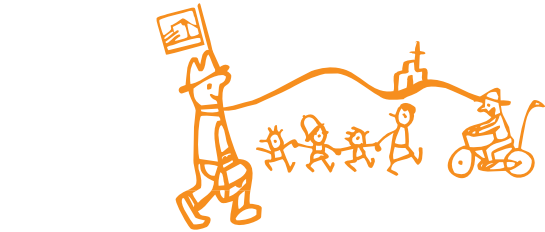
## ¿Quiénes pueden ser parte de la red de operadores de CajaVecina?

Los dueños de microempresas y pequeñas empresas que:

- Cumplan con un buen comportamiento comercial.
- Tengan excelente relación con la comunidad.
- Tengan presencia reconocida por la comunidad local, en responsabilidad, credibilidad y empatía con sus clientes.



## ¿CÓMO SE ABRE UNA CAJAVECINA?



- 1 El ejecutivo de CajaVecina visita una localidad alejada de centros financieros o cuya cobertura de servicios financieros es deficiente. Se privilegian también las comunas con índices de pobreza bajos.



- 2 Se instala un dispositivo electrónico (POS) en un local comercial seleccionado por la seriedad y prestigio de su dueño, a quien se capacita sobre el uso del POS, en su mismo local.

## CÓMO USAR CAJAVECINA Y CUENTARUT ...

Ese fue el propósito de una original actividad que se efectuó entre octubre y noviembre de 2007, en 36 localidades de las regiones Libertador Bernardo O'Higgins y del Maule.

La idea fue enseñar a sus habitantes, de manera entretenida y didáctica, cómo usar ambos servicios. Desarrollada en plazas y colegios, con invitación a toda la comunidad, la iniciativa resultó un éxito.



- 3 Los vecinos de este local ahora pueden realizar giros, depósitos, transferir dinero entre cuentas BancoEstado y pagar cuentas de manera fácil, rápida y segura en el horario del local.



- 4 La comunidad se ve favorecida: los vecinos reducen sus costos de transporte y tiempo en ir al banco y los comerciantes aumentan su flujo de clientes. Permite el desarrollo de la comunidad, pues los dineros se mantienen en la zona.





# SERVICIOS FINANCIEROS PARA TODOS: CAJAVECINA, SERVIESTADO, CUENTARUT

RB3

## SERVICIOS QUE OPERA UNA CAJAVECINA:

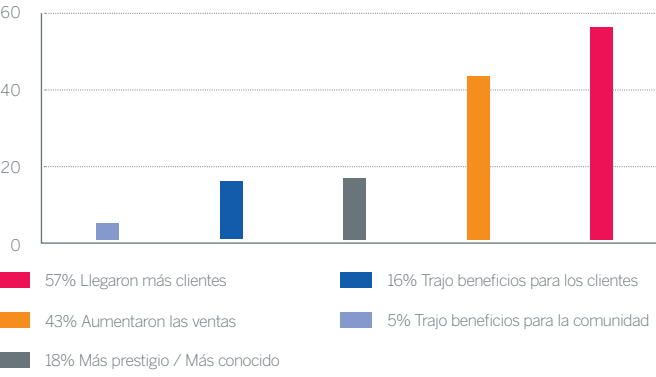
### Transacciones con los siguientes productos:

- Cuenta Corriente
- Cuenta de Ahorro
- Créditos de Consumo
- Crédito Hipotecario
- CuentaRUT
- Línea de Crédito
- Tarjeta de Crédito
- Créditos Comerciales MYPE

### Permite realizar las siguientes transacciones:

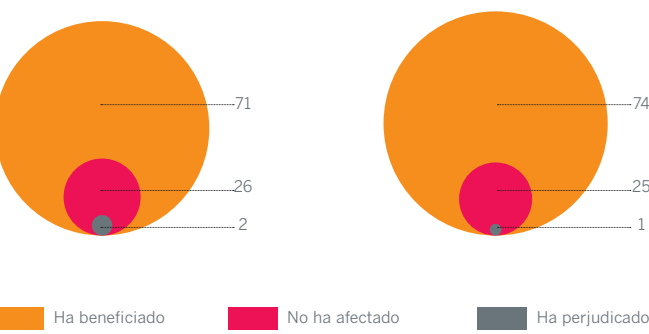
- Depósitos en efectivo y retiros de dinero.
- Transferencias entre cuentas BancoEstado de un mismo cliente y a terceros.
- Avances y pagos con Tarjeta de Crédito BancoEstado. Operaciones con Línea de Crédito.
- Consultas de saldo y cambio de clave.
- Recarga automática de telefonía.
- Pago de cuentas de servicios, pago de pensiones.

### ¿Por qué diría usted que CajaVecina ha beneficiado su negocio?

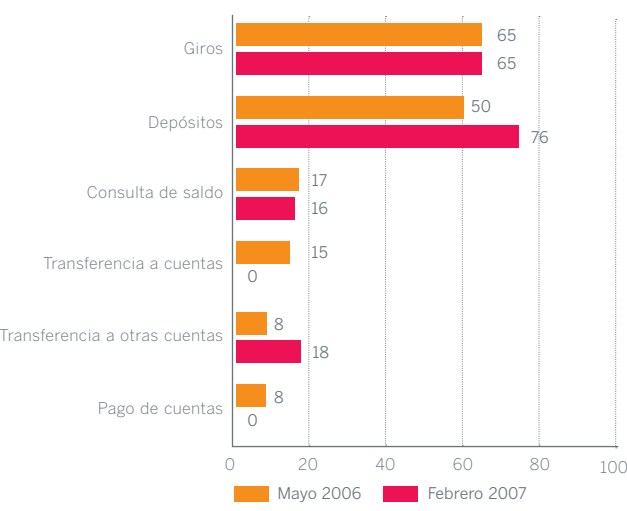


Fuente: Estudio percepción CajaVecina 2007 ICCOM

### Efectos de CajaVecina para el Negocio ¿Usted diría que el tener un servicio como CajaVecina le ha provocado beneficios, perjuicios o no ha afectado su negocio?



### ¿Para qué usan CajaVecina?



Fuente: Estudio percepción CajaVecina 2007 ICCOM

# SERVICIOS FINANCIEROS PARA TODOS: CAJAVECINA, SERVIESTADO, CUENTARUT

RB3

## HITO

### PAGO DE PENSIONES: UN ALIVIO PARA EL ADULTO MAYOR

Especialmente diseñado para adultos mayores que viven en localidades remotas, como Pica y Canela Baja, BancoEstado desarrolló un proyecto piloto de pago de pensiones INP en las CajaVecinas de dichos sectores, a través del uso de CuentaRUT.

La iniciativa, surgió tras observar las dificultades que vive ese segmento de la población al momento de acudir al banco para hacer sus pagos mensuales de pensiones.

### DIVERSAS INAUGURACIONES EN DISTINTAS LOCALIDADES DEL PAÍS, CON LA PARTICIPACIÓN DE AUTORIDADES LOCALES Y LA COMUNIDAD.

Dentro de las experiencias destacables se encuentran Ralco, en Alto Bío Bío, ocasión donde la Escuela de Ralco y su carrera técnico profesional de Gastronomía, brindaron a la comunidad un cóctel típico. En esta oportunidad, CajaVecina se preocupó, de manera especial, de contratar proveedores locales con la finalidad de que dicho evento fuera un real aporte para cada localidad.

También, en el caso de Puerto Domínguez participaron las etnias haciendo una rogativa por el éxito de este servicio.



**Claudio Cárdenas Lucero,**  
34 años, dueño del local de internet Rocío, sector Rahue Bajo (Osorno)

"A pesar de ser psicopedagogo y profesor de educación básica, los recursos no me alcanzaban para mantener a mi familia. Por eso, hace unos años decidí abrir un local de Internet en Rahue Bajo. Un día, navegando, ingresé a la página de BancoEstado y descubrí el servicio CajaVecina. De inmediato ingresé mis datos y los envié, aunque sin mucha esperanza, porque pensé que esas cosas sólo se dan en Santiago.

Hace 6 meses tengo CajaVecina en mi local y ha sido muy buena experiencia. La gente de a poco empezó a preguntarme de qué se trataba todo esto y, cuando yo les explicaba todos los trámites que se pueden hacer, quedaban asombrados. Ahora vienen a sacar su plata o a depositar para no pegarse el pique al centro. Si hasta los carabineros de la comisaría de al lado la usan.

Gracias a CajaVecina, mi local se ha hecho muy conocido. Ha aumentado mi clientela y también mis finanzas. He llegado a convertirme en el 'funcionario de BancoEstado' del barrio".

# SERVICIOS FINANCIEROS PARA TODOS: CAJAVECINA, SERVIESTADO, CUENTARUT

RB3

## SERVIESTADO: A TODA HORA

Durante el año 2007 nuestra red de sucursales ServiEstado creció en 14 nuevas oficinas, e implementamos una importante alianza con la filial Microempresas de BancoEstado. Con ello consolidamos esta nueva forma de atender a nuestros clientes, alcanzando 40 centros de servicio y un millón de transacciones mensuales. Las sucursales ServiEstado permiten realizar transacciones y pagos de lunes a domingo, en horario extendido. En regiones atendemos hasta las 17:00 hrs. y en la Región Metropolitana hasta las 22:00 hrs. Igualmente, en esta última, prestamos servicios para cargar la tarjeta Bip! del servicio de transporte Transantiago.

## Timbre Electrónico

¿Qué es?  
Una nueva manera de realizar depósitos, donde los clientes no tienen que completar papeletas de depósito. Basta con indicar al cajero las cuentas involucradas y el monto, para obtener su recibo electrónico.

Las oficinas de ServiEstado fueron pioneras en la implementación del timbre electrónico, que luego fue traspasado a las sucursales del banco.



**Alianza con Microempresas (Filial BancoEstado)**

- Gracias a esta nueva alianza, que se concretó en el año 2007, BancoEstado podrá atender a los clientes microempresarios en algunas sucursales de ServiEstado.
- Para hacer más expedito su funcionamiento, se implementarán plataformas de atención a clientes apoyadas en soportes físicos e informáticos.



## CUENTARUT: SE CONSOLIDA UN PRODUCTO INNOVADOR

Durante el año 2007, se consolidó la tarjeta CuentaRUT, con 612.000 tarjetas activas y un potencial por sobre tres millones de clientes.

Se trata de un innovador producto, de fácil contratación, sin costos fijos y con bajos costos transaccionales, orientado a lograr la incorporación de los sectores de menores ingresos al sistema financiero chileno.

Para obtenerla sólo se requiere un documento de identidad y tener una edad superior a 12 años para las mujeres, y 14 para los hombres.

Con CuentaRUT, el cliente puede realizar giros, depósitos, transferencias y pago de servicios, entre otras operaciones bancarias.

**Tecnologías de la Información**

Se vendieron y activaron 145.000 tarjetas CuentaRUT a través de internet y telefonía.



# MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

RB1 RB2

Queremos apoyar a los chilenos que han optado por el desafío de emprender un negocio propio. Por lo mismo, nuestro enfoque será generar soluciones para sus empresas, sin importar el tamaño de ellas.

## MICROEMPRESAS: IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA TODOS LOS CHILENOS

La filial BancoEstado Microempresas S.A. orienta su gestión a brindar acceso a miles de chilenos y chilenas a los servicios financieros. Su misión es promover la igualdad de oportunidades al momento de requerir financiamiento, y apoyar la generación de empleo y riqueza al segmento de las microempresas del país.

Cabe destacar que el banco tiene una participación del 52% del mercado de microempresas.

### Alianza con gremios

Un seguro para pescadores artesanales, otro para taxis y colectivos; el seguro Negocio Protegido; los créditos Renueva tu Vehículo y Enchule su Negocio; el financiamiento para la compra de bicicletas -diseñado para suplementeros- y el crédito para compra de tierras para pequeños agricultores, con hasta 20 años para pagar, son algunos de los productos que lanzó BancoEstado, tras el trabajo conjunto que realizó con los gremios de suplementeros, pescadores, agricultores, transportistas y feriantes, entre otros.

El objetivo fue acercarse al mundo de los microempresarios y conocer sus proyectos y necesidades, a fin de implementar soluciones e iniciativas específicas para cada grupo, apuntando a su crecimiento y a mejorar su calidad de vida.

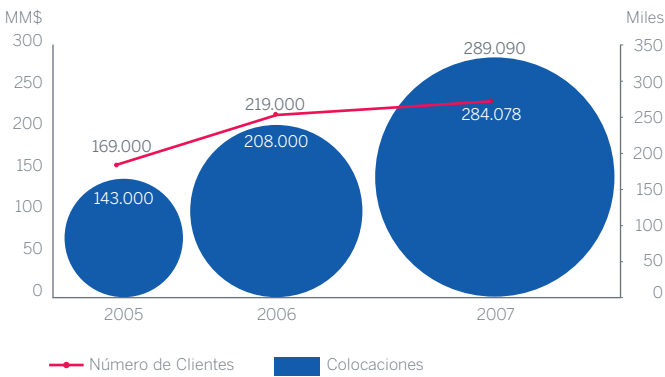
Talleres de capacitación, seminarios, auspicios y alianzas de cooperación para el impulso de proyectos sociales, son algunas de las acciones desarrolladas. A ellas se suman otras, ligadas a la gestión de los gremios, que van en directo beneficio de los asociados y sus familias.



Se segmentó a los clientes para entregarles un mejor servicio:

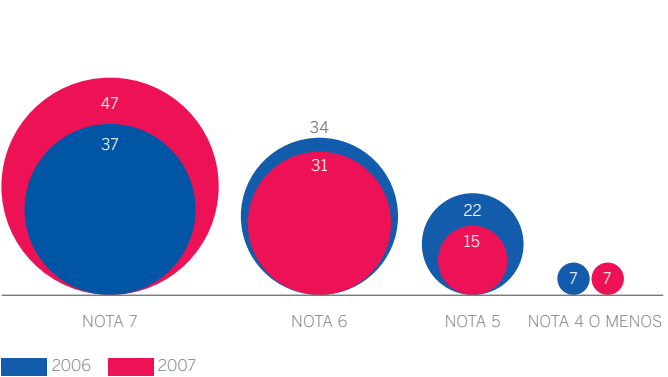


Número de clientes y monto de colocaciones Microempresas



- Continúa el crecimiento en número de clientes y en los montos colocados.
- Se alcanzaron colocaciones por MM\$ 280.000.
- El objetivo es crecer dando el mejor servicio a los microempresarios.

Satisfacción de clientes Microempresas



Fuente: Estudio de satisfacción clientes Microempresas 2007 ICCOM

- Los clientes siguen mejorando la evaluación del servicio recibido.



# MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

RB1 RB2

## PEQUEÑA EMPRESA: SERVICIO PERSONALIZADO, INTEGRAL Y DE EXCELENCIA

Se define como pequeña empresa a toda persona natural con giro comercial y personas jurídicas, cuyas ventas anuales fluctúan entre las UF 2.400 y UF 25.000.

Para apoyar el crecimiento y expansión de este segmento, BancoEstado desarrolló un programa de atención especializada, que se basa en los siguientes fundamentos estratégicos:

- “Servicio personalizado y en terreno”: un banco amigable y cercano, en estrecho contacto con el cliente.
- “Soluciones a la medida”: desarrollo de servicios y plan de promoción de negocios focalizados completamente en dicho segmento.
- “Servicio integral y de excelencia”: atención de todas las necesidades del negocio, socios y familia.

La implementación de este programa considera presencia en los principales puntos a nivel nacional, donde se concentran los pequeños empresarios. En este sentido, a la fecha BancoEstado cuenta con 63 plataformas especializadas, compuestas por un equipo comercial constituido por un jefe de plataformas, ejecutivos de negocios y asistentes comerciales que, en conjunto, brindan un servicio integral a los clientes, con soluciones financieras y no financieras para ellos. Asimismo, se dispone de atención a través de canales no presenciales, como el portal internet Pequeñas Empresas y Call Center especializado para el segmento.

Pequeñas Empresas ha definido como foco estratégico, la segmentación de la cartera, en el entendido de que cada sector económico enfrenta desafíos y necesidades distintas entre sí, acorde a las características de cada negocio.

BancoEstado Pequeñas Empresas se preocupa de crear productos acordes a las necesidades de este segmento, comunicándolo de una manera que da sentido a este grupo de empresarios.



## PRODUCTOS Y SERVICIOS ACORDES A CADA SEGMENTO DE NEGOCIO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS

### Alimentario

- Financiamiento a corto y largo plazo que permitirá al pequeño empresario financiar capital de trabajo, créditos para inversión, compra y engorda de ganado bovino, entre otros, con pago de cuotas a cosecha.
- Riego: productos para el enlace de obras de riego y drenaje, donde el objetivo principal es cubrir financieramente el desfase entre la inversión y el subsidio de la Comisión Nacional de Riego (CNR) para los proyectos de esta actividad.
- Medio ambiente y forestación: crédito de enlace forestal cuyo objetivo es apoyar en términos financieros, el desfase entre la inversión y el subsidio de CONAF para los proyectos de forestación.

### Comercio

- La focalización de este segmento fue el desarrollo de los subsegmentos minorista y mayorista que agrupan a importadores y exportadores. Para ello, ese mismo año se firmó una alianza estratégica con la Cámara de Comercio de Santiago, entidad que congrega un alto porcentaje de asociados al comercio en Chile. Esta alianza ha permitido que clientes pequeños empresarios de BancoEstado participen gratuitamente de seminarios y cursos de capacitación que permitirán el crecimiento y fortalecimiento de sus empresas.

### Servicios

- Este segmento se implementó durante el 2007 y definió que en él se atiende a toda empresa cuyos ingresos provienen de la prestación de servicios tales como, telecomunicaciones, servicios financieros, inmobiliarios, alquiler y mantención de bienes muebles e inmuebles, asesoramiento empresarial, ingeniería, servicios publicitarios, salud y otras actividades de servicios.
- También se desarrolló el subsegmento Gestión Empresarial con énfasis en los profesionales y salud. Para apoyar su desarrollo, se realizaron alianzas estratégicas con Asexma, Diario Pyme y las Pymes del Bicentenario a fin de potenciar las necesidades particulares del mismo.

### Educación

- Pequeñas Empresas ha desarrollado un programa de financiamiento dirigido a establecimientos de educación en el marco de la implementación de la Jornada Escolar Completa (JEC).
- El banco creó una línea de financiamiento para que los sostenedores de colegios puedan financiar el Programa de certificación de gestión escolar de calidad de Fundación Chile, que permite a los establecimientos obtener el sello que los acredita en gestión escolar.

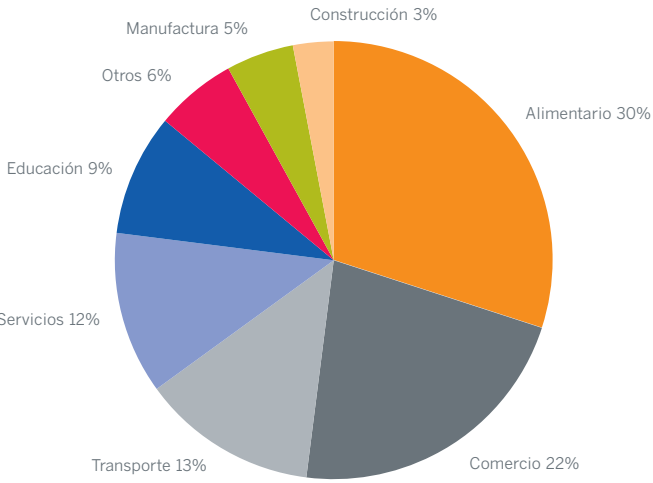
### Manufactura

- Se definió este segmento como todas aquellas empresas cuyos ingresos provienen de la elaboración de productos con valor agregado, mediante algún proceso productivo, tales como textiles, calzado, papel, actividades de edición e impresión, productos químicos, productos metálicos, fabricación de maquinarias, fundición de metales, muebles y reciclaje.
- Se implementó una estrategia con el subsegmento más representativo del sector, que es el Metalmecánico. De esta manera, se realizó una alianza con Asimet, principal referente para las empresas de la industria manufacturera del país, permitiéndoles constante perfeccionamiento en su gestión en ámbitos como tecnología, mejoramiento y eficiencia energética.

# MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

RB1 RB2

Cientes Pequeñas Empresas según segmento productivo

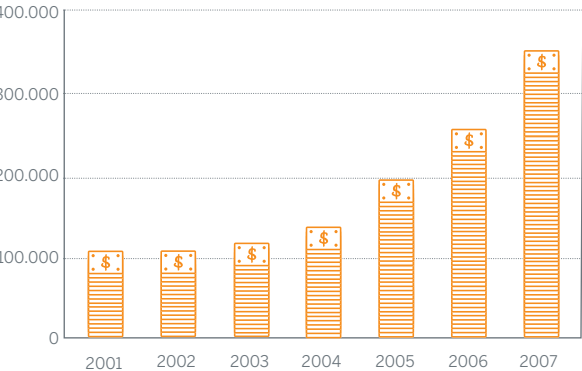


- Se definió como foco estratégico, la segmentación de la cartera, en el entendido que cada sector económico enfrenta desafíos y necesidades distintas entre sí, acorde a las características de cada negocio.

- De acuerdo al grado de participación de cada sector económico, se ha implementado una política comercial orientada a fortalecer el crecimiento de cada uno de estos sectores.
- Este modelo ha significado importantes logros en el posicionamiento y resultados, tal como se refleja en el siguiente gráfico.

Saldo Pequeñas Empresas

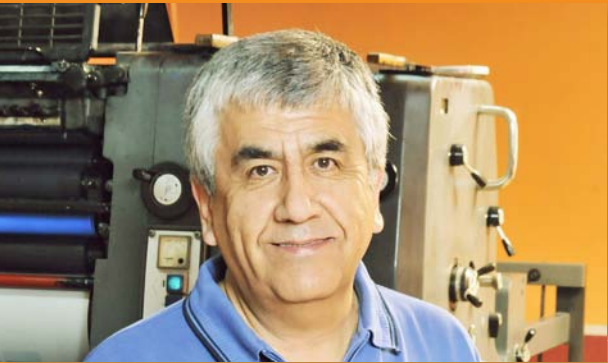
(miles de millones de pesos a diciembre 2007)



## HITOS

### Apoyo a pequeños empresarios de la educación

- En el 2007 se implementó mediante una alianza con Fundación Chile y otros auspiciadores como Copesa, ING y Chile Calidad, el “Premio Gabriela Mistral” a la Calidad Educativa.
- BancoEstado Pequeñas Empresas auspició en conjunto con Conacep la primera misión tecnológica de sostenedores de colegios a Inglaterra y Holanda que permitió a los sostenedores aprender de los mejores modelos del mundo en educación.
- En octubre se generó el Primer Congreso de Educación para el mejoramiento de la calidad de la educación en Chile. Convocando también a proveedores, que exhibieron tecnología de primer nivel orientada al sector, permitió además la exposición de proyectos educativos que han alcanzado altos estándares de calidad a nivel nacional.



Luis Alberto Encina, Socio Publicidad Color 3 Ltda.  
Cliente BancoEstado Pequeñas Empresas

“Hace más de doce años que soy cliente de BancoEstado. Partí como proveedor suyo en el rubro impresos , y aún sigo siéndolo; luego, abrí una cuenta corriente y me dio un crédito con garantía FOGAPE.

Mantengo una muy buena relación con el banco y no he tenido problemas. Si bien es un poco conservador, exigente y solicita mucha documentación, una vez que se pasa esa barrera, el camino queda despejado.

El secreto es conocer muy bien a su ejecutivo y que éste conozca muy bien a su cliente.

Valoró la creación del Directorio de BancoEstado Pequeñas Empresas -del cual soy miembro-, donde el banco invita a los empresarios a intercambiar opiniones respecto a la calidad del servicio y sus productos. Es una iniciativa pionera, poco común en el sector bancario y ha funcionado muy bien. Su aporte en esto ha sido notable”.

# MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

RB3

## FONDO DE GARANTÍA PARA PEQUEÑOS EMPRESARIOS (FOGAPE)

### ¿Qué es FOGAPE?

Es un fondo estatal, destinado a garantizar financiamientos que las instituciones financieras, públicas y privadas, otorguen a Pequeños Empresarios que no cuentan con Garantías o que éstas sean insuficientes para presentar a las instituciones financieras en resguardo de sus financiamientos. El rol de BancoEstado es administrar este fondo de garantía para pequeños empresarios.

### FOGAPE es una GARANTÍA, no un financiamiento.

Durante el 2007, participaron 17 instituciones financieras, cifra similar hubo el 2006 (16 instituciones) y el 2005 (17 instituciones).

### Hitos 2007:

#### Modificación de la Ley Fogape:

La ley 20.202 aporta nuevos recursos al FOGAPE (10 millones de dólares apalancables a 100 millones en garantías) y realiza modificaciones a su normativa que le permiten incorporar nuevos mecanismos de financiamiento a ser garantizados por el Fondo (por ejemplo Leasing) según las necesidades actuales y futuras de las Micro y Pequeñas Empresas, así como se amplían las condiciones de elegibilidad de las empresas agrícolas igualándolas a las del resto de los pequeños empresarios. Como consecuencia de los nuevos aportes patrimoniales en proceso de ser enterados al Fondo, en septiembre del 2007 FOGAPE realizó la licitación de mayor monto en su historia.

## HITOS

- Más de 100.000 empresas han accedido al financiamiento con la garantía FOGAPE.



### XII Foro Iberoamericano de Sistemas de Garantías

Con la participación de más de 350 invitados de los cuales 200 son extranjeros representantes de Latinoamérica, Europa y Asia, de diversos sistemas de garantías e instrumentos de apoyo al financiamiento.

Este Foro ha favorecido la difusión de los sistemas de garantía en Chile y ha apoyado la asociación entre nacionales y extranjeros en la constitución de Instituciones de Garantías Recíprocas en nuestro país al alero de la nueva ley de Sociedades de Garantía aprobada por el Congreso este año.

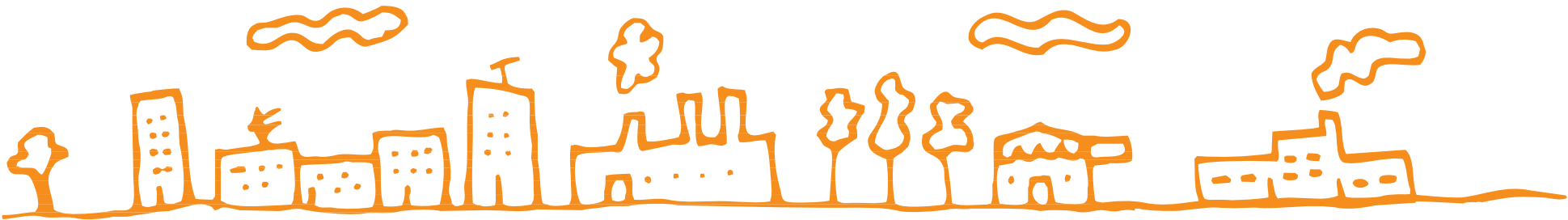
### Apoyo a la creación de FOGAIN (Fondo de Garantía de Inversiones) de CORFO.

La administración de FOGAPE había detectado la necesidad de disponer de un sistema de garantías que apoye a las empresas que superan las UF 25.000, es decir, medianas empresas. Para esto, FOGAPE aportó toda su experiencia, conocimientos y tecnología a CORFO, de manera de poder desarrollar este mecanismo de garantía complementario al fondo estatal.

En forma conjunta, el año pasado se capacitó a cerca de 700 ejecutivos comerciales de las distintas instituciones financieras, en el uso de FOGAPE y FOGAIN. Debido a lo anterior, a contar del año 2007 existen garantías mediante recursos de origen estatal, para las PYMES (micro, pequeñas y medianas empresas) nacionales que necesiten de este tipo de apoyo.

### Apoyo al Programa de Reemprendimiento de Empresas Fallidas del BID

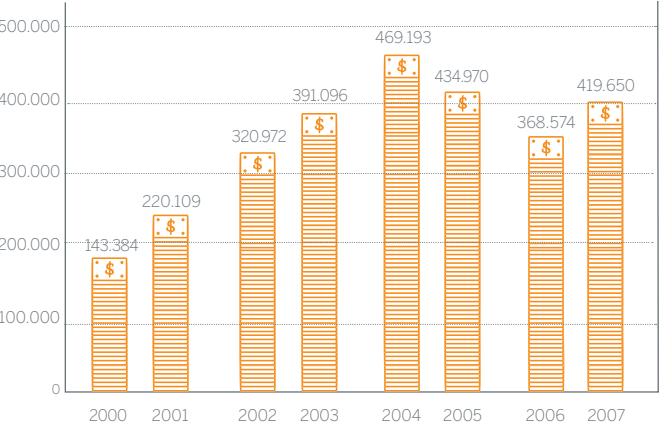
La administración FOGAPE realizó gestiones para apoyar el desarrollo de un programa nuevo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en Chile, relacionado con la implementación de mecanismos de apoyo a empresas o empresarios que desean reemprender, luego de haber fracasado en negocios previos. En paralelo, el proyecto incluye la generación de mecanismos de respaldo para empresas que empiezan a complicarse en el sistema financiero, de forma tal, que mediante acciones oportunas éstas puedan evitar el fallo empresarial.



MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

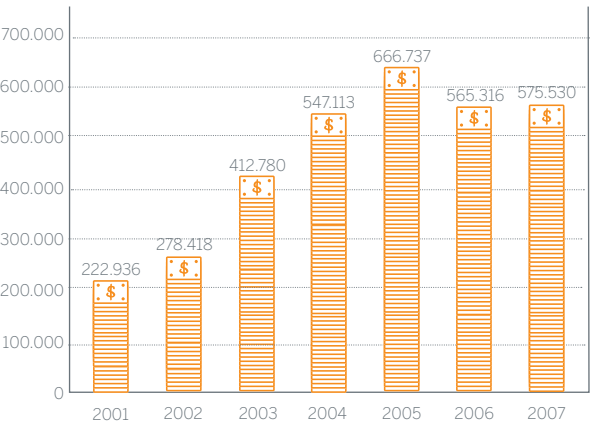
RB3

Garantías FOGAPE otorgadas por año (MUS\$)



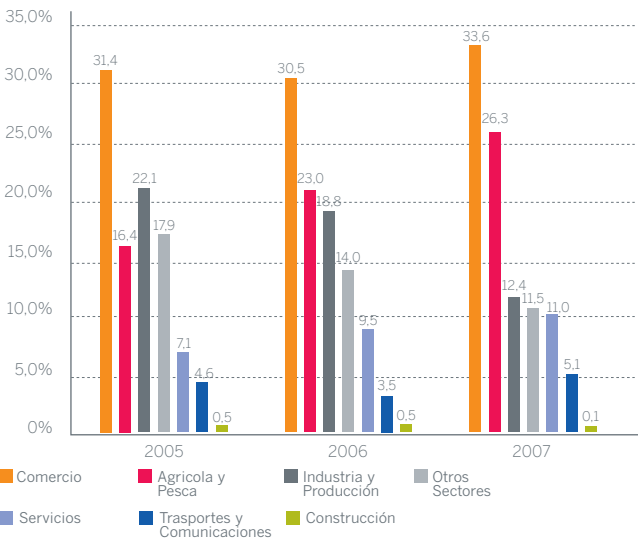
- Se presenta un aumento en los montos de garantía otorgados a la pequeña y microempresa de financiamientos otorgados a través de las instituciones financieras con garantía FOGAPE.
- Los montos de garantía fueron un 13% mayor que el año 2006.

Monto créditos garantizados por año (MUS\$)



- El monto de créditos garantizados mostró un leve aumento durante el año, alcanzando a MUS\$ 575.530.

Distribución financiamiento FOGAPE



- Nuevamente las empresas del sector Comercio fueron las que más utilizaron esta herramienta.
- Se aprecia un importante aumento de las empresas ligadas al sector Servicios, una disminución en el sector Agrícola y un aumento en la proporción de usos de FOGAPE en el sector Industrial y Producción.

MASIFICAR LOS PRODUCTOS BANCARIOS

AM1 AM2

El objetivo es extender el acceso a nuestros servicios financieros, permitiendo la participación de hombres y mujeres, y de pequeños y grandes empresarios.

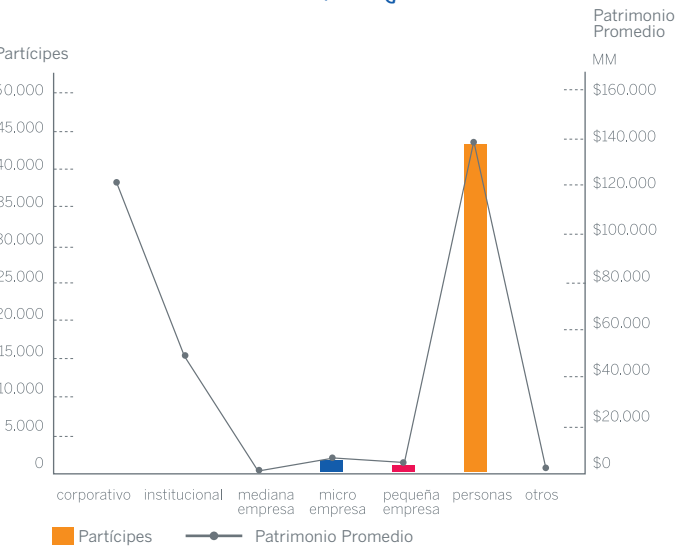
FONDOS MUTUOS

En su afán de llevar los servicios financieros a todos los sectores sociales y en todo el país, en especial a quienes tienen menos recursos -cumpliendo un rol de inclusión social-, la Administradora General de Fondos BancoEstado ofrece a sus clientes productos con diversas características.

Principales focos estratégicos:

- Accesibilidad: Dispone de fondos mutuos con montos mínimos de inversión de \$ 5.000. Es una alternativa de inversión accesible prácticamente a cualquier persona.
- La utilización de nuevos canales de venta, como Internet y servicio APA (Ahorro Programado Automático), han ayudado a promover el Ahorro Inteligente, donde el cliente programa, de forma anticipada, sus ahorros mensuales. Con esto, han disminuido las barreras de entrada para acceder a inversiones en fondos mutuos.
- Promover la liquidez de fondos mutuos, asociados al concepto de rentabilizar los negocios de los clientes, siendo un importante atributo valorado por ellos.
- Ampliar la gama de fondos mutuos disponibles para nuestros clientes, dando acceso a nuevas y diversas alternativas de ahorro e inversión, por medio de la incorporación de dos nuevos fondos: Fondo Mutuo Garantizado 1 y Fondo Mutuo Acciones Nacionales.

Distribución de Fondos Mutuos por segmentos



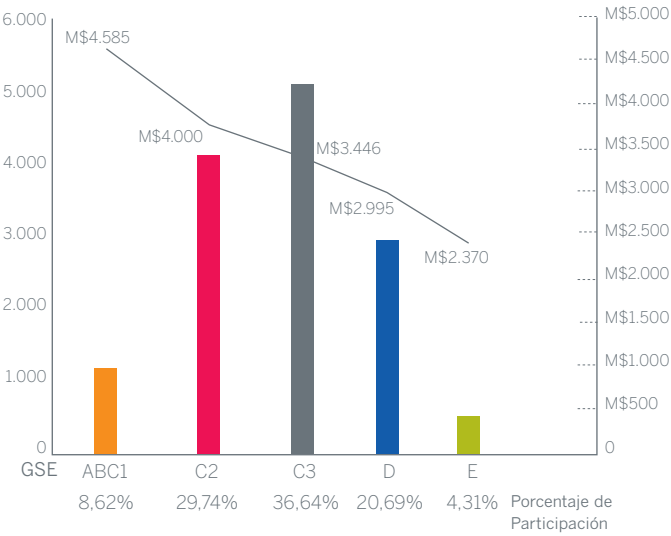
- De los más de 49.000 clientes de la Administradora General de Fondos, el 87,5% corresponde al segmento Personas y el 11,5% al segmento Microempresas y Pequeñas Empresas.



MASIFICAR LOS PRODUCTOS BANCARIOS

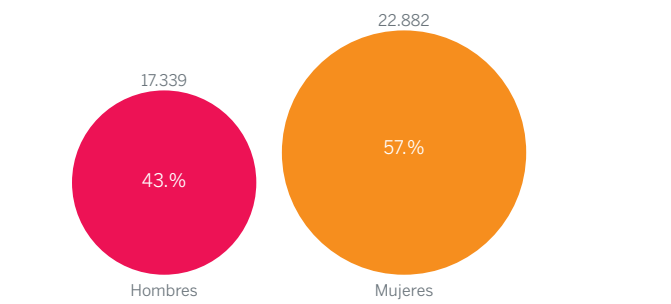
AM1 AM2

Inversión promedio en Fondos Mutuos por GSE (Grupo Socio Económico)



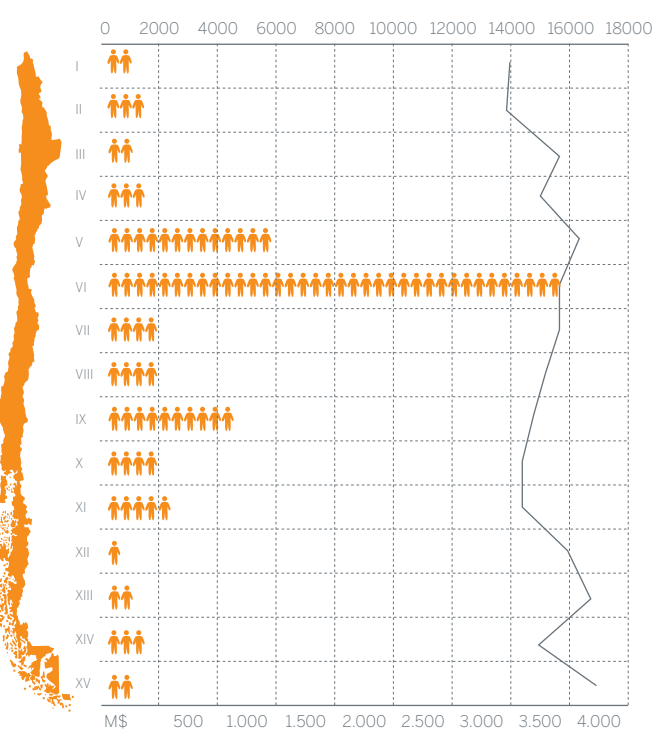
Se observa una alta proporción de clientes del segmento C2 (30%), comparativamente con la población país (18,7%).

Distribución de clientes Fondos Mutuos por género



57% de los clientes son mujeres, porcentaje mayor al observado en la cartera banco (51%).

Distribución de Fondos Mutuos por región



Alta concentración en las principales regiones del país: Quinta, Octava y Metropolitana.

INS1  
INS2  
INS3

DEPÓSITO A PLAZO: AHORRO PARA TODOS

Se ha incorporado el depósito a plazo en Euro, disminuyendo el monto mínimo de acceso. Con este nuevo producto, BancoEstado no sólo se sitúa al nivel de su competencia relevante -en términos de alternativas de inversión- sino que, además, abre más opciones de inversión para una mayor cantidad de chilenos.

Así, se está brindando la posibilidad de que un mayor número de personas y empresas, puedan invertir en esta moneda con un producto que tiene los menores montos mínimos de inversión exigidos.

Número de clientes MYPE Servicios financieros mesa de dinero



Aumentó en 74% el número de clientes MyPE atendidos en la mesa de dinero.

Número de clientes personas Servicios financieros mesa de dinero



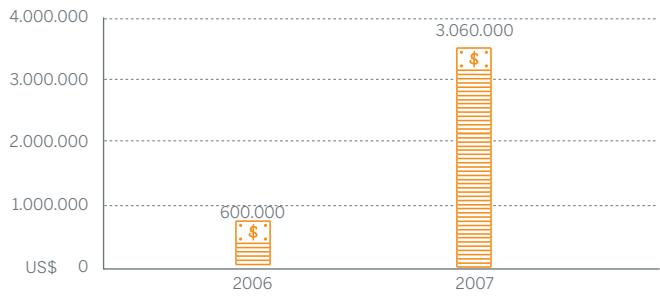
Aumentó en 68% el número de clientes personas atendidos en la mesa de dinero de BancoEstado.



SEGUROS DE CAMBIO

BancoEstado posee los montos más bajos del mercado para acceder al seguro de cambio o forward, producto que permite a los pequeños y medianos empresarios cubrir sus riesgos de tipo de cambio. Al ofrecer este seguro con bajos montos mínimos, se posibilita el acceso de esta herramienta a más clientes, acompañando y promoviendo el emprendimiento de los mismos.

Forward Pequeña Empresa  
Volumen transado en US\$



- Se triplicó el monto transado en seguros de cambio para el Segmento Pequeñas Empresas.

SEGUROS

Se avanzó en lograr uno de los objetivos: ofrecer seguros al alcance de todos, sin distinción y dando acceso a la mejor relación precio-cobertura existente en el mercado.

Durante el 2007 se logró extender la red de convenios, incorporando al Colegio de Profesores de Chile y a ENACAR (Empresa Nacional del Carbón), entre otros.

En la catástrofe del terremoto de la zona norte también se apoyó a los deudores hipotecarios, prestando un servicio efectivo que incluyó la puesta en marcha de ciertas medidas, entre ellas, personal en terreno que asesorara y diera apoyo en la situación.

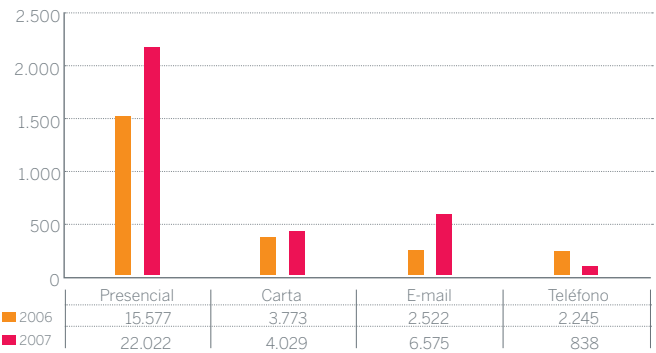


Número de seguros vendidos a diciembre de cada año		
	2006	2007
Obligatorios Créditos	1.338.085	1.434.289
Voluntarios Créditos	1.237.569	1.316.114
Voluntarios Medios de Pago	571.147	535.042
Otros	12.516	15.224
Total	3.159.317	3.300.669

MASIFICAR LOS PRODUCTOS BANCARIOS

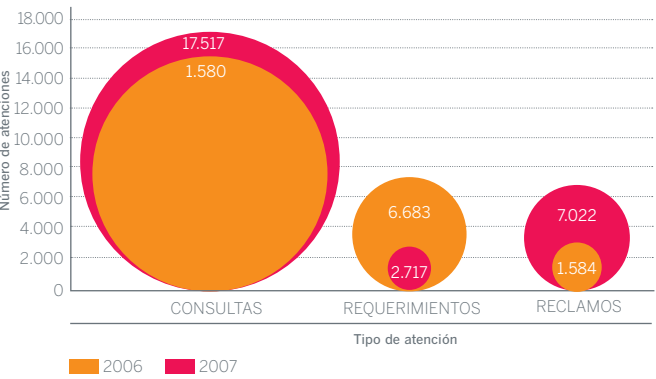
INS1 INS2 INS3

Número de atenciones de Servicio al Cliente según Canal de Comunicación  
BancoEstado Corredores de Seguros



- Se busca reducir el número de canales de ingreso de atenciones post venta, en pro de una mejor satisfacción de clientes y seguimientos de atenciones, con un único canal de ingreso de atenciones: una casilla de correos.

Cantidad y tipo de atenciones gestionadas por ejecutivos post venta  
BancoEstado Corredores de Seguros



Sofía Figueroa Parra,  
cliente filial Seguros en Chillán

“Durante las inundaciones del año pasado, mi casa se anegó. Las paredes se nos vinieron abajo y se rompieron las cañerías. Fue atroz.

Menos mal que había contratado un seguro de la vivienda, a través de BancoEstado, que cubría “inundaciones”, entre otras cosas. Un día en que fui a pagar mi dividendo, la ejecutiva me lo ofreció. Con muy buena atención, me explicó de qué se trataba y lo que incluía. Como no era tan alto el monto, lo consideré y lo tomé.

Personal de la aseguradora visitó la casa para evaluar los daños y hacer un informe y en cuanto estuvieron listos los cheques para hacer las reparaciones, me llamaron del banco para que pasara a retirarlos.

En todo este tiempo, he establecido una excelente relación con BancoEstado. Ha sido un buen soporte para dar solución a mis problemas. No tengo ni una queja”.





GESTIÓN BANCARIA DE EXCELENCIA

CONFÍA

La transparencia  
es clave en nuestra  
gestión.





# COMPORTAMIENTO ÉTICO Y TRANSPARENTE

S02 S03

Continuar siendo rentables, eficientes y relevantes en el medio, es nuestro gran desafío. Pero siempre conservando, como valor permanente, una gestión bancaria ética, que se orienta a satisfacer las necesidades de la población chilena. Nuestro compromiso es guiar, comprometer y motivar a los funcionarios de BancoEstado y sus filiales, hacia una cultura de cumplimiento impecable.

## TRANSPARENCIA Y ÉTICA EN LA OPERACIÓN

### Dirección de Cumplimiento y Seguridad Operacional

#### Avances 2007

La formación del Comité de Ética es uno de los hitos más relevantes del año. Dependiente del Comité Ejecutivo, tiene la labor esencial de asesorarlo en la identificación, análisis, definiciones y propuestas de solución a los diversos conflictos de tipo ético que pueden presentarse en BancoEstado y sus filiales, aportando al desarrollo de una cultura organizacional que sea consistente con la filosofía y valores del banco.

#### Sus objetivos

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

#### Sus integrantes

- Vicepresidente, quien lo preside
- Fiscal
- Contralor
- Gerente General de Administración
- Director de Cumplimiento y Seguridad Operacional

## PROYECTOS 2008

### Desarrollo de un Modelo de Cumplimiento Normativo

Nuestra prioridad es fortalecer los mecanismos que resguarden la ética y transparencia al interior del banco. Por ello, nos hemos propuesto desarrollar un modelo de cumplimiento normativo, cuyo objetivo es establecer un proceso formal para identificar y gestionar el Riesgo de Cumplimiento Normativo.

### CAPACITACIÓN EN TEMAS DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA:

El banco, a través de la Dirección de Cumplimiento, realiza una permanente gestión para capacitar a sus empleados en temas de prevención de lavado de dinero y financiamiento de terrorismo, en cumplimiento normativo, y también en prevención de riesgo operacional.



## PRINCIPALES ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN EN TEMAS DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA AÑO 2007

### Área Riesgo Operacional

- E-learning de Riesgo Operacional. Abarca a todos los funcionarios del banco y filiales, sin incluir BancoEstado Contacto 24 horas. 9.169 empleados capacitados.
- Inducción de Riesgo Operacional e Inducción de Seguridad de la Información. Dirigido a: vigilantes, trainee AATC, trainee cajeros, trainee Empresas. 141 empleados capacitados.

### Área Prevención Lavado de Dinero

- Capacitación en Auditoría Forense en PLD. Equipo especializado del área.
- Capacitación en diferentes ámbitos de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo a distintas áreas del banco y filiales. Presencial: 633 empleados. Capacitación vía e-learning: 9.072 empleados.

## S08 SANCIÓN O PAGO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTO NORMATIVO POR PARTE DEL BANCO

Durante el año 2007, BancoEstado tuvo que lamentar 18 eventos con entes fiscalizadores, debiendo pagar multas por un total de \$4.626.096. Entre los servicios que lo sancionaron se encuentran: Servicio de Impuestos Internos, Inspección del Trabajo y Juzgado de Policía Local.

## GESTIÓN DE COBRANZA RESPONSABLE

Para BancoEstado Cobranzas, 2007 fue un año importante, no sólo por los resultados generales obtenidos, sino que, especialmente, por la concreción de algunos proyectos emblemáticos, como la Certificación ISO 9001:2000, obtenida en mayo de este año, tras once meses de trabajo. Este significativo logro pone en evidencia que los procedimientos de cobranza prejudicial que se desarrollan tanto en el Call Center y la Unidad de Búsqueda, de esta filial como en terreno de la Región Metropolitana, cumplen con estrictas normas de calidad.

Otro proyecto que se puso en marcha este año, y que pretende perfeccionarse durante el 2008, es la Plataforma Única de Información (INFOGES), que consiste en una gran base que almacena toda la información de gestión de BancoEstado Cobranzas, de manera que la alta dirección, pueda analizarla y tomar las mejores y más oportunas decisiones, que conduzcan a un óptimo control del negocio.

La creación de la Subgerencia de Inteligencia de Negocios fue otro de los hitos de 2007, dado que uno de los objetivos estratégicos de esta filial hacia el Bicentenario, es contar con la segmentación de los casi 600 mil clientes que en la actualidad gestiona, de manera de abordar, en forma efectiva y eficiente, cada caso y con ello, cumplir los objetivos de nuestro mandante.

En el Call Center se concretaron nuevas iniciativas: El up-grade del discador predictivo, que permitirá mejorar la contactabilidad y el soporte técnico del mismo. Con este cambio tecnológico se espera poder gestionar con mucha mayor velocidad y precisión el 80% de la cartera asignada.

Finalmente, durante este año, se ha validado el nuevo enfoque del negocio que es gestionar el impacto del cargo neto. Para ello, se han implementado una serie de cambios, cuyos resultados se espera consolidar hacia el 2008.

# COMPORTAMIENTO ÉTICO Y TRANSPARENTE

S02 S03

PR6

## MARKETING RESPONSABLE

Asegurar la transparencia y veracidad de la información que entrega el banco, cuidar la reputación y garantizar un trato digno para todos los ciudadanos de Chile, son los parámetros que definió la Gerencia de Marketing, para ser incluidos cada vez que se desarrolle una acción comunicativa.

### Bajo este contexto, BancoEstado asegura que:

En las campañas publicitarias se vela por la transparencia de la información y se evita inducir al engaño del cliente, por ello, no se utiliza letra chica en la información de los productos.

En sus campañas promueve valores relevantes para la construcción de una sociedad integral; entusiasmo por la vida, la familia, orgullo patrio, ahorro de energía y consumo responsable.



## GUÍA DE CONSUMO INTELIGENTE

- Dentro de la campaña de tarjetas de crédito de julio 2007, la gerencia de Marketing realizó la “Primera Guía de Consumo Inteligente”. Esta guía contenía información sobre cómo manejar el dinero de manera inteligente, entregando datos para el uso adecuado de tarjetas de crédito, créditos de consumo y presupuesto familiar. Presentaba información sobre el uso eficiente de las distintas energías consumidas en el hogar: electricidad, gas, agua, transporte, calefacción y, por último, indicaba los pasos adecuados para eficientar el presupuesto destinado a alimentación.
- Se distribuyeron 40.000 ejemplares en todas las sucursales y se desarrolló una versión eficiente para imprimir desde la página web, [www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl)
- Adicionalmente, Aldea Minera, portal de calidad de vida desarrollado por Codelco (empresa minera pública de Chile) para sus trabajadores, se contactó con el banco y publicó este material dentro de su sitio, ampliando así su cobertura.





# BUEN DESEMPEÑO FINANCIERO

S06

Nuestra gestión bancaria de excelencia, nos motiva a ser rentables y eficientes, controlando los costos y buscando día a día la mejora en los índices de eficiencia.

## RESULTADOS FINANCIEROS

Durante los últimos años, BancoEstado ha presentado un crecimiento sostenido que lo ha posicionado dentro de las mejores instituciones bancarias de Chile.

Su manejo financiero, durante 2007, enfrentó importantes retos, en un escenario económico extremadamente volátil, tanto interno -debido al aumento de la inflación- como externo, por el impacto de la crisis en la economía internacional. Sin embargo, estas modificaciones en el entorno económico fueron oportunamente evaluadas: el banco efectuó cambios pertinentes en su gestión financiera y, en consecuencia, los desafíos se superaron adecuadamente, logrando resultados anuales muy positivos.

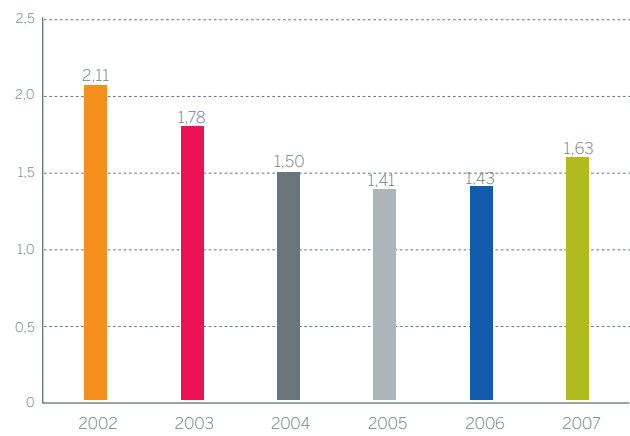
### Capitalización

En 2007 el gobierno autorizó nuevamente a BancoEstado para capitalizar el 95% de las utilidades netas del ejercicio 2006. Lo anterior representó una suma aproximada de \$ 47.500 millones (MMUS\$ 90), monto que posibilitó acompañar el desarrollo de los clientes, y atender las necesidades crediticias de nuevos emprendedores.

Entre 2006 y 2007 el banco ha capitalizado cerca de MMUS\$ 160, cifra que ha permitido implementar su Plan Estratégico, y por tanto aquellos proyectos que permiten potenciar la bancarización y el rol social de BancoEstado.

## Índice de riesgo de BancoEstado

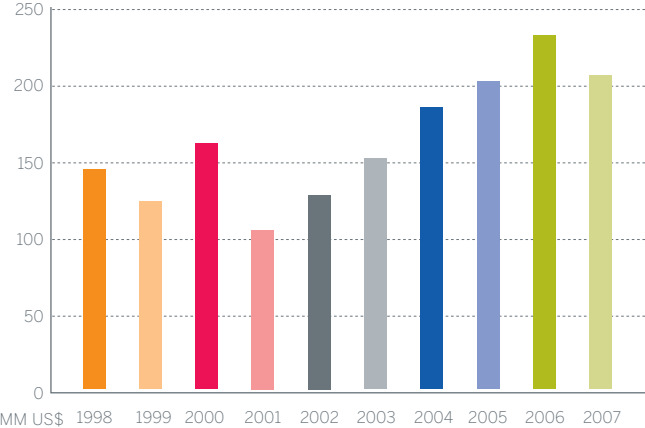
(provisión por colocaciones sobre colocaciones, a diciembre)



- Aumentó levemente el nivel de riesgo de crédito de BancoEstado, dadas las tasas de crecimiento superiores al sistema financiero y los tres mayores bancos del sistema en las carteras de consumo y Mypes, así como una mayor presencia en créditos hipotecarios sin garantía estatal.
- El índice de riesgo alcanzó a 1,63% y la cartera vencida / colocaciones a 1,15% a diciembre 2007.

## Excedente antes de impuestos

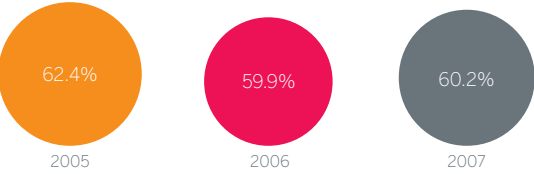
(millones de dólares a diciembre 2007)



Dólar promedio diciembre de 2007

- La utilidad consolidada de BancoEstado antes de impuestos sobre el capital y reservas, fue de 21,5% en 2007, un resultado positivo aunque inferior al del año anterior. En relación a los activos corporativos de la institución, esta utilidad alcanza un índice de 0,84%, que es menor al del bienio pasado.
- A su vez, la rentabilidad consolidada después de impuestos ascendió a 9,9% sobre el capital y reservas. Tal como incluye una tasa adicional de 40% sobre la que pagan los bancos privados en Chile, lo que constituye un factor determinante en los resultados señalados.

## Índice de eficiencia BancoEstado



- El indicador de eficiencia - medido como el coeficiente entre los gastos de apoyo y el margen bruto - llegó a 60,2% en 2007, con un leve deterioro de 0,3 puntos porcentuales respecto de diciembre de 2006 que se prevé se revertirá el 2008.
- Esta leve baja es consecuencia de que durante el 2007 el banco realizó acciones para acotar gastos y aumentar la generación del margen bruto; esto último se benefició del mayor nivel de actividad, pero fue afectado a la vez por los menores spreads. Por otro lado, el banco realizó inversiones, especialmente en el ámbito transaccional, que generarán mayores ingresos en el futuro.



# RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS)

4.14 4.17

En BancoEstado conducimos la relación con nuestros Grupos de Interés de una manera proactiva, escuchando en forma permanente sus inquietudes.

## 4.14 ¿Quiénes son nuestros Stakeholders o Grupos de Interés?

### CORPORATIVOS Y NACIONALES

- Sector financiero
- Medios de comunicación nacionales
- Organizaciones de consumidores y sociedad civil
- Autoridades nacionales y legisladores
- Regulador
- Sindicato
- Gobierno

### REGIONALES Y LOCALES

- Clientes empresas: MyPes, grandes empresas
- Clientes personas: nacionales y en el extranjero
- Organizaciones de consumidores y sociedad civil
- Autoridades locales
- Líderes de opinión locales
- Comunidad y sucursales
- Trabajadores
- Contratistas y proveedores

## 4.14 EVENTOS DE INFORMACIÓN CORPORATIVA

- Desayuno anual Grandes Empresas.
- Desayunos Oferta Hipotecaria a Empresas Inmobiliarias y de la Construcción.
- Desayuno de Coyuntura Macroeconómica a Empresarios Líderes.
- Inauguración de sucursales.
- Inauguración de CajaVecina, en distintos puntos del país.
- Congresos y Foros de nivel internacional (FOGAPE, Cajas de Ahorro).
- Lanzamiento del Reporte de Sustentabilidad.
- Avant premiere a clientes, de películas chilenas auspiciadas por el banco.



Inauguración sucursal Antofagasta

## 4.17 ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN

BancoEstado mantiene su esfuerzo por escuchar y entender la opinión de sus clientes. Por esta razón, durante el año 2007, encargó dos estudios de percepción:

### ICCOM INVESTIGACIÓN DE MERCADO

#### A. Estudio de percepción CajaVecina, ICCOM

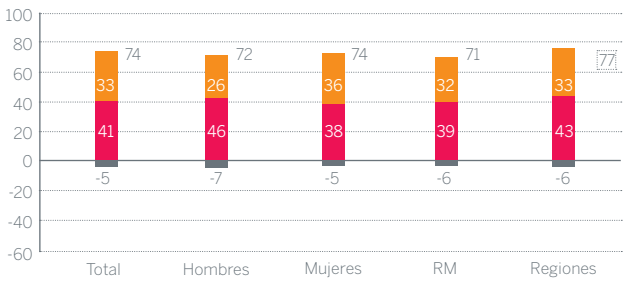
- Segmento: clientes personas.
- Grupo objetivo adicional: comerciantes.
- Primera medición: febrero y mayo. Segunda medición: diciembre 2007.



#### B. Medición de Satisfacción Banca Personas 2007

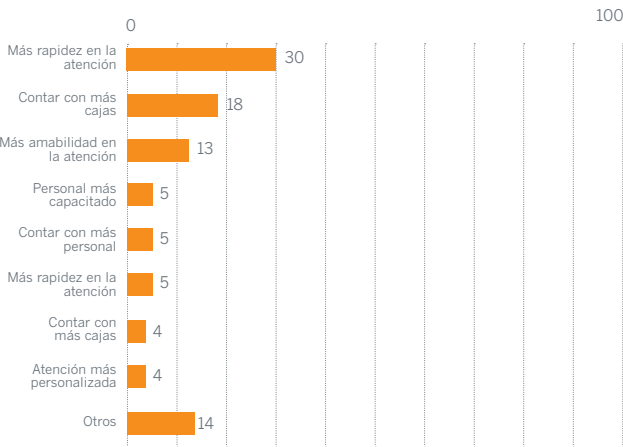
- Segmento: Jóvenes - Emergente - Potencial - Relacional - Adulto - Mayor.
- Noviembre - diciembre 2007.
- Estudio de carácter cuantitativo, basado en la aplicación de entrevistas telefónicas, a partir de un listado de clientes entregada por BancoEstado.

Pensando en el servicio que BancoEstado le entrega en general ¿Cómo lo calificaría de acuerdo a una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente?



Fuente: medición satisfacción banca de personas 2007. Puntovista

¿Qué sugerencia haría al banco para mejorar el servicio que le ofrece en general?





## 4.16



PERSONAS ASISTIERON A LOS  
EVENTOS ORGANIZADOS POR  
BANCOESTADO

## PARTICIPANTES EN SEMINARIOS INFORMATIVOS



En el transcurso de 2007, 17.000 personas asistieron a estos esperados eventos que organiza BancoEstado, para brindar un momento de recreación a los microempresarios y sus familias. Además, es una ocasión que le permite acercarse a sus clientes de una manera diferente, bajo el concepto de “BancoEstado Microempresas, más que sólo un banco”. También, contempla la visita a clientes destacados del sector, en compañía de los artistas que participan en las fiestas, y de los jefes comerciales, regionales y ejecutivos de las plataformas.

Entre el 13 de abril y el 18 de agosto de 2007 se realizaron diversos seminarios informativos en Concepción, Maipú, San Bernardo, Puerto Montt, San Felipe, Peñalolén y Coquimbo, con un total de más de 4.500 participantes.

Cabe destacar, que el reconocimiento a clientes es un hito de acercamiento importante entre los microempresarios y los ejecutivos del banco.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

2007, un año de reconocimientos

2.10



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Premio Asia Pacífico a la Calidad

Otorgado por Asia Pacific Quality Organization (APQO). La filial BancoEstado Microempresas obtuvo la Medalla de Oro en la categoría grandes empresas de servicios, convirtiéndose en la primera organización chilena y sudamericana en recibir esta distinción.

Mejor Reputación Corporativa

BancoEstado se convirtió en el banco con mejor reputación corporativa en el país, ubicándose en el séptimo puesto de la dimensión responsabilidad social entre empresas de distintos sectores, según la medición anual de Hill & Knowlton Captiva, diario La Tercera y Collect.

Mejores Empresas para Trabajar

Great Place to Work y revista Capital destacaron a la filial BancoEstado Microempresas como la Tercera Mejor Organización para Trabajar en Chile y seleccionaron a BancoEstado en el lugar 18 del mismo ranking.

Premio Salmón 2007

La Administradora General de Fondos (AGF) de BancoEstado, recibió el Premio Salmón 2007, en la categoría de Fondo Mutuo de Deuda de Corto Plazo con duración menor o igual a 90 días. El premio, otorgado por el Diario Financiero y la Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos, reconoció en el tercer lugar de la categoría al Fondo Mutuo BancoEstado Corporativo.

Mejores Organizaciones para Trabajar en la Región

En México, Great Place to Work reconoció a BancoEstado Microempresas como una de las 100 mejores empresas para trabajar en América Latina.

Efectividad de Marketing y Publicidad

BancoEstado obtuvo tres de los 14 premios del XVI Concurso de Efectividad de Marketing y Publicidad, “Effie Chile 2007”, y se alzó como uno de los avisadores más exitosos, en un récord histórico.

Las Mejores Empresas para Padres y Madres

BancoEstado Microempresas se ubicó en el primer lugar entre las diez mejores organizaciones a nivel nacional para padres y madres que trabajan, según al ranking elaborado por la Fundación Chile Unido y Revista Ya, del diario El Mercurio.

Más Acceso a la Información

BancoEstado fue situado entre las diez empresas públicas mejor evaluadas del país por el IV Barómetro de Acceso a la Información, realizado por la Fundación de la Prensa y la Universidad Diego Portales, que mide las facilidades que dan organismos de gobierno, empresas públicas y partidos políticos a la prensa para realizar su labor informativa.

Diez Empresas Latinoamericanas más Influyentes

BancoEstado ingresó al Hall of Fame de las diez empresas latinoamericanas con más influencia en la industria de la región y líder en la banca pública, en un reconocimiento de Business News Americas a la gestión de la empresa entre 1996 y 2006.

Premio a la Innovación en Recursos Humanos

La filial BancoEstado Corredores de Seguros recibió el Premio a la Innovación en Recursos Humanos, organizado por Meta 4 Chile. BancoEstado obtuvo el tercer lugar, como Empresa Innovadora en el área de Recursos Humanos.

Premio “Consejo Nacional de Seguridad de Chile”, área bancos y financieras

BancoEstado Cobranzas (BECO) fue premiada por su baja tasa de accidentes laborales y por sus esfuerzos en la prevención y seguridad de sus trabajadores.



MEDIO AMBIENTE

EN1 EN3 EN5

Conscientes del problema energético que vive el país y alineados con él, hemos redoblado nuestros esfuerzos para ser más eficientes en el uso de recursos en los ámbitos energía y materiales, como el papel e insumos de oficina.

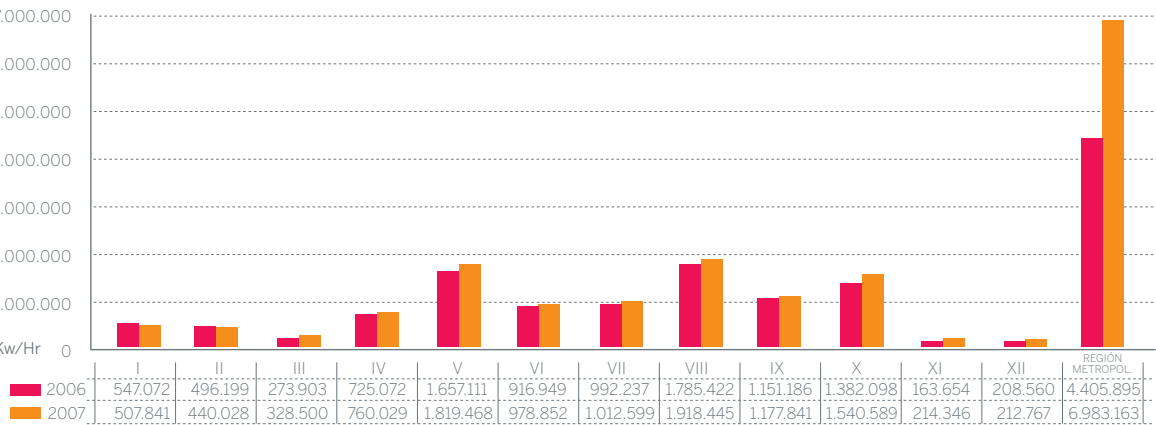
EN3 EFICIENCIA ENERGÉTICA

Durante el año 2007 BancoEstado participó en la cuenta anual del Programa País Eficiencia Energética. En el encuentro, se marcó especial énfasis en la importancia que tiene que las empresas públicas incorporen criterios de eficiencia energética en su operación diaria. Para ello, el banco contrató un estudio técnico sobre la materia que permitirá incorporar las mejores prácticas en materia de consumo energético y, consecuentemente, generar ahorros a la institución.

Estudio de Eficiencia Energética

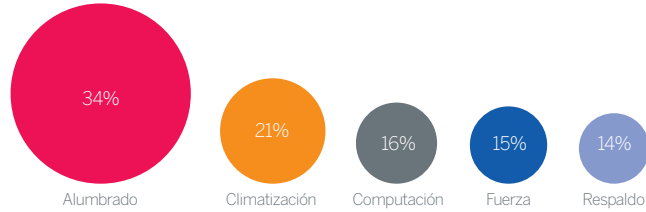
Gestión y Ahorro de Energía para la Casa Matriz de BancoEstado: Programa de Estudios e Investigaciones (PRIEN) Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, octubre 2007. Potencial de Crecimiento: la segunda etapa de este estudio pretende abordar la red de sucursales con el respectivo levantamiento e incorporación de tecnologías asociadas. Fecha estimada del estudio: octubre - diciembre de 2008.

Consumo Anual de Energía Eléctrica Kw/Hr (No incluye filiales)



Los consumos han disminuido en dos regiones del país, I y II. El resto aumentó su consumo de energía eléctrica dado el mayor consumo que se generó con la apertura de 14 sucursales bancarias y 14 sucursales ServiEstado.

Distribución de consumos por tipo de empalme



Respaldo: Empalme exclusivo sala de Informática (CPD) considerado como servicio crítico por abastecer al computador central.

EFICIENCIA ENERGÉTICA EN SUCURSALES

El banco quiere iniciar el desarrollo del concepto “Construcción sustentable” y, para ello, está levantando aquellos parámetros de constructibilidad que permitan contar con sucursales energéticamente eficientes y, en definitiva, medioambientalmente sustentables. El objetivo es contar con estrategias de diseño orientadas a la eficiencia energética, que mejoren la iluminación natural y reduzcan el consumo de energía en climatización. Estas estrategias de diseño se aplicarán, en la medida de lo posible, a todas las sucursales nuevas.

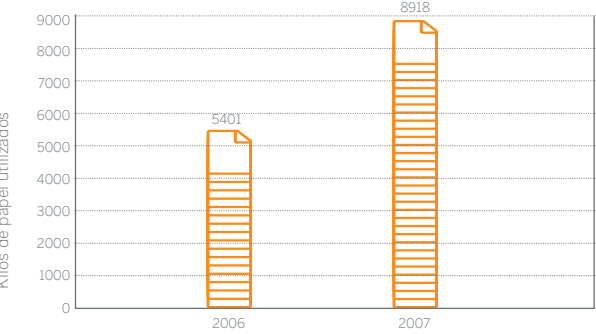
EN1 RECICLAJE DE INSUMOS Y MATERIALES

BancoEstado inició una serie de medidas tendientes a consolidar el reciclaje de distintos insumos y artículos de desecho. Lo principal a la fecha, se relaciona con el reciclaje de papel que es recogido por la Fundación San José para fines benéficos, y la empresa SOREPA, que lo recicla.

Como líneas de acción, para el año 2008, se ha propuesto sistematizar el concepto de “reciclaje” a nivel banco, generando los medios y canales de comunicación que permitan hacer de estas prácticas un comportamiento continuo al interior de la organización.

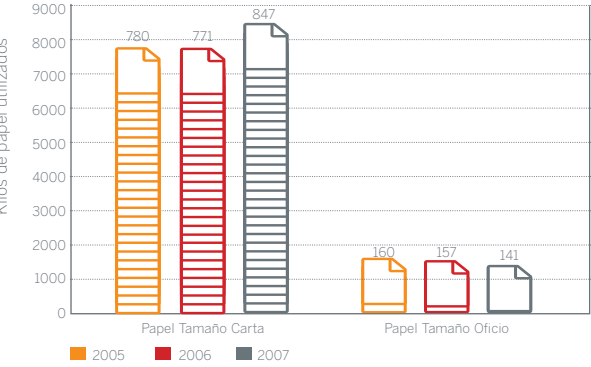
Ampliar la cobertura y el ámbito del reciclaje; consolidar la iniciativa en los edificios matrices y llevarla a regiones, son los principales desafíos. A éstos se agregan el reciclaje de tonner, cartuchos de tinta e insumos computacionales.

Reciclaje de papel anual BancoEstado



Consumo anual de papel BancoEstado

( Sólo incluye compra centralizada en casa matriz, no incluye filiales)



El consumo de papel de hoja blanca, en los formatos carta y oficio, ha tenido un leve aumento. En el 2007 se consumieron 1.000 kg de este tipo de papel. Considerando que el papel es el insumo más utilizado en el banco, lo que se ha buscado es poder cuantificar los volúmenes consumidos, para iniciar un programa de eficiencia en el uso del papel. Se espera incluir en el siguiente reporte información sobre el consumo de otros tipos de papeles.

El reciclaje de papel ha ido en aumento. Sólo en el año 2007 se reciclaron 10.000 kg de papel, esta cifra incluye todo tipo de papel, como papel de resmas blancas (escritos, con distintos tonos de tinta, fotocopios y/o impresos), papel con membrete, papel de fax, formularios, papel autocopiativo, sobres, entre otros. BancoEstado aportó con el rescate de 50 árboles durante el año 2007. Por cada TONELADA de papel que se recicla, se logran rescatar cinco (5) árboles, fuente: SOREPA





NUESTROS EMPLEADOS Y LA COMUNIDAD

CONFÍA  
BancoEstado se  
preocupa por  
mejorar tu calidad  
de VIDA



# EL ROL SOCIAL CON NUESTROS EMPLEADOS

**Gestión ética, porque aplicamos la meritocracia. Como empleadores, damos igualdad de oportunidades y no discriminamos por preferencia política, religiosa o de género. Prohibimos el nepotismo y el amiguismo. Promovemos el desarrollo de la empleabilidad de nuestros trabajadores y la gestión participativa sobre bases técnicas. Respetamos el rol de los sindicatos.**

**Responsabilidad social, porque transmitimos los valores de la necesidad del ahorro y la previsión, así como del consumo y endeudamiento responsables.**

## ALIANZA ESTRATÉGICA BANCOESTADO EL CAMBIO ES CON LAS PERSONAS

Un hito relevante en el proceso de modernización de BancoEstado se estableció el año 2001 cuando sus trabajadores, su sindicato nacional y la administración, firmaron el acuerdo marco de una Alianza Estratégica, que se basa en cuatro pilares: la confianza, el rol estratégico de la comunicación, el factor lúdico y emocional y el enfoque ganar-ganar.

Durante el año 2007 dicha alianza se potenció fuertemente, a través del desarrollo de quince talleres con jefes de plataformas y sindicales de todas las regiones del país, liderados por el Comité Ejecutivo. En ellos participó el Sindicato Nacional de Trabajadores de BancoEstado.

**CLIMA LABORAL: UNA TAREA DE TODOS Y PARA TODOS**  
Desde 2006, los trabajadores de BancoEstado y sus filiales (Administradora General de Fondos, Corredora de Seguros, ServiEstado, Centro de Contactos Lota, Cobranzas, Corredores de Bolsa y CajaVecina), decidieron tomar como desafío el logro de un ambiente de trabajo satisfactorio.

Hoy, los resultados están a la vista, pues, la consultora “Great Place to Work Institute” situó a BancoEstado en el puesto 18, entre las 176 organizaciones que participaron en este ranking, avanzando en 4 lugares el año 2007. Con estos resultados, se demuestra una vez más la seriedad con que han tomado este desafío los equipos del banco y sus filiales.

La idea fuerza “el clima organizacional es una tarea de todos y para todos”, guió las jornadas para elaborar planes de trabajo y también las acciones realizadas durante el año por cada equipo.

## Ciclo de Gestión de Clima

Los resultados globales de la medición 2006 indicaron el camino a seguir. Los temas de liderazgo, comunicación y meritocracia eran desafíos pendientes. Con estos indicadores como referentes, y para no quedarse sólo en ellos, el banco impulsó el desarrollo del ciclo de gestión de clima que incluye cuatro fases: medición, análisis de los resultados, período de intervención y seguimiento.

Proceso de intervención: en un trabajo conjunto con las áreas del banco y sus filiales, se hicieron casi cien encuentros donde el líder informaba los resultados y los equipos elaboraban planes de acción con el compromiso de desarrollarlos a fin de mejorar los problemas de comunicación, camaradería o la falta de entrenamiento. En otros casos, el programa contemplaba seguir con las iniciativas que habían resultado exitosas en años anteriores.

## Resultados

Al igual que el año 2006, durante 2007 el “Orgullo” fue una de las dimensiones que reportó más satisfacción para los trabajadores que respondieron la encuesta. Esto, tanto por el trabajo personal como por el proyecto organizacional. En tanto, la dimensión “Respeto”, también obtuvo resultados positivos. La mayoría de los trabajadores que contestaron, reportó el reconocimiento al trabajo bien hecho y a la oferta de oportunidades de entrenamiento. Las habilidades comu-

nicacionales de los jefes fue otra de las variables mejor evaluadas. Aún quedan desafíos que nos indican el camino a mejorar y cómo aumentar aún más en el ámbito de la meritocracia, el sentido de familia o equipo.

## LA3 BENEFICIOS A EMPLEADOS

BancoEstado se ha caracterizado por entregar una serie de beneficios sociales, de salud y familiares a sus empleados. En anexo se presenta un detalle con los beneficios que perciben quienes trabajan en BancoEstado y aquellos que reciben los que trabajan en sus filiales.

## LA11 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

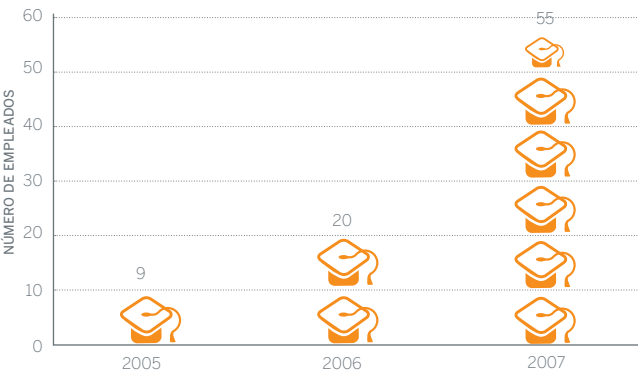
### Becas de Estudio

En conjunto con el Sindicato de Trabajadores, se entregaron 509 becas de estudio con financiamiento compartido, 453 becas en el nivel de pregrado y 56 de postgrado, en carreras afines al giro bancario. La ayuda es de hasta 60% del costo.

### Programa de Nivelación de Estudios

El programa está orientado a aquellos empleados del banco que quieren y requieren completar sus estudios primarios. En 2007 participaron 73 alumnos en diversos niveles del programa, que imparte personal de la Universidad Raúl Silva Henríquez. Entre sus beneficios destaca la mejora de la autoestima del alumno-trabajador, mediante el cumplimiento de logros en el proceso educativo.

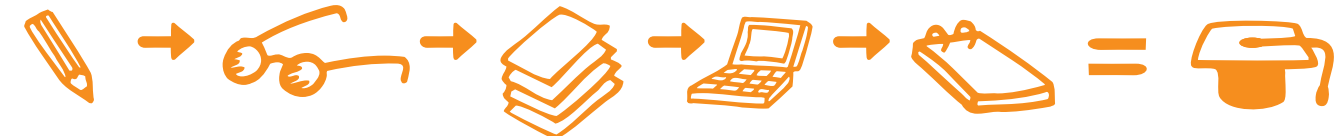
Empleados BancoEstado que egresaron anualmente del programa de nivelación de estudios



## Cursos y estudios 2007, en temas afines al giro bancario

A través de e-learning y con apoyo de la plataforma del Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, 132 personas participaron en cursos de diferentes niveles, y 916 en los doce cursos efectuados en el ejercicio.

En este mismo instituto, 193 funcionarios del banco se inscribieron en los estudios de carreras afines al giro bancario durante el primer y segundo semestre en cinco ciudades del país, y otros 28, en un diplomado.



# EL ROL SOCIAL CON NUESTROS EMPLEADOS

Por medio de la plataforma interna de e-learning, un total de 4.887 funcionarios participaron en módulos de CuentaRUT, 1.400 en Negociador en Línea, 1.800 en Productos de Inversión, 2.000 en Conceptos Básicos de Seguros, 9.000 en Riesgo Operacional, 9.000 en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, 1.120 en Resolución de Cheques, y 120 en el Programa de Nivelación.

## Cursos 2007 en temas distintos al giro bancario

78 funcionarios realizaron cursos de inglés presencial en los institutos Tronwell y Alief, y otros 121, cursos e-learning.

1.048 trabajadores de sucursales participaron en actividades de capacitación sobre diversas materias.

En Puerto Montt, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) dio un importante reconocimiento a BancoEstado, premiándolo como la empresa financiera con el mayor número de trabajadores capacitados en la X Región.

## Programa de Gestión por Competencias - Filial BancoEstado Cobranzas

Para que cada persona que trabaje en BancoEstado Cobranzas tenga la posibilidad de anticipar y enfrentar los desafíos actuales y futuros del mercado moderno, se desarrollará e implementará durante el año 2008, un modelo de gestión por competencias que permita conciliar los resultados esperados y las metas de crecimiento de la empresa con las aspiraciones profesionales de sus trabajadores.

Beneficios esperados tras la incorporación de este sistema:

- Mejorar la efectividad y oportunidad de los programas de capacitación.
- Que las personas logren relacionar sus habilidades con indicadores de gestión.
- Inducir culturalmente el valor del aprendizaje permanente y el desarrollo personal.
- Y, lo más importante, mejorar la empleabilidad de las personas y la competitividad de la empresa.

## Programa de Desarrollo Personal BancoEstado Cobranzas: ¡Hazte Bien; Hazlo Bien!

BancoEstado Cobranzas, desarrolló un completo programa destinado a que los trabajadores tuvieran tiempo y espacio para reflexionar y reconocerse; para descubrir y aprender de sí mismos, de manera que cada uno cuente con las herramientas personales mínimas para enfrentar los desafíos que se avecinan.

El programa comenzó en agosto de 2007 con la realización de los Foros del Bien, que consistían en una jornada de trabajo grupal (20 personas máximo) dirigidas por el psicólogo laboral, Omar Ahumada y en donde se desarrollaban diferentes dinámicas, orientadas a profundizar el conocimiento sobre sí mismo. Esta actividad fue realizada en todo Chile.

Al mismo tiempo, se diseñaron varios soportes educativos. Entre ellos, material de consulta, diferentes test de autoconocimiento, un video de inducción para dinámicas y un espacio en Intranet Cobranzas con artículos sobre desarrollo personal y la elaboración de un boletín informativo, cuyo contenido resumía las actividades e ideas más relevantes tratadas durante el mes.

Además y como una forma de “llevar el programa a todas partes” se diseñó una gráfica especial, la que se incorporó en cuadernos, lápices, pendones y afiches.

## Call Center Cobranzas y Consolidación de la Jornada Parcial

Con el fin de permitir el acceso al mundo laboral de personas que no pueden trabajar en una jornada completa, la filial cobranzas implementó un modelo de trabajo con jornadas parciales. Éste consistió en destinar a parte de los ejecutivos telefónicos a trabajar en turnos, de manera de ocupar todo el horario de cobranza que contempla la ley, que rige desde las 8:00 horas hasta las 20:00 de lunes a sábado. Esta medida permite 134 horas más de conexión por estación de trabajo, es decir, un 87% más respecto de un puesto destinado a jornada completa.

## MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA

### Gimnasia de Pausa

Para relajarse y olvidarse del estrés, la gerencia de Bienestar desarrolló este programa preventivo que se realiza desde el puesto de trabajo, brindando 15 minutos para salir de la rutina y tener un momento de esparcimiento.

Las actividades son guiadas por profesionales calificados en gimnasia terapéutica y de estiramiento, y están orientadas a prevenir lesiones relacionadas al tipo de trabajo, a través de actividades de movilidad articulada, elongación y trabajo de fuerza.

Uno de los grandes beneficios de la gimnasia de pausa es que, junto con relajar, logra que los trabajadores se activen y que se unan como grupo.

Las gerencias que ya han participado son: Informática, Comunicaciones, Cumplimiento y Seguridad Operacional, Marketing, Gestión de Proyectos, Procesos Financieros, Procesos Masivos, Planificación, Contraloría, Recursos Financieros, Control de Riesgo, Recursos Humanos, Contabilidad, Riesgo y de Control Financiero, y FOGAPE.

La Filial Centro de Contacto 24 horas en Lota, también realiza ejercicios ergonómicos.

La última actividad realizada fue la creación de una Red de Monitores del Bien, quienes fueron escogidos democráticamente por sus compañeros, para liderar las acciones y temas relacionados con este programa.

### Programa de Apoyo a la Desvinculación

Fue diseñado para cuidar la calidad de vida, tanto de aquellos funcionarios que deciden acogerse a planes voluntarios de egreso, como aquellos que lo hacen por llegar al término legal de su vida laboral activa.

A través de este programa, BancoEstado reconoce el aporte que estos trabajadores realizaron a la institución y -desde 2005- se hace cargo de acompañarlos en la transición de la vida laboral a la etapa de jubilación.

Durante el año 2007, se acogieron 242 personas a los planes voluntarios de egreso (91 mujeres y 151 hombres).

## PROGRAMA DE APOYO A LA DESVINCULACIÓN

### Taller de Apoyo para la Desvinculación

Su objetivo principal es entregar orientación, soporte y estrategias para vivir la experiencia de dejar de tener obligaciones y ocupaciones laborales. Los contenidos y actividades del taller están relacionados con la anticipación y resolución de los posibles conflictos que se puedan generar en el hogar, el uso del tiempo libre y asesoría en la organización de las finanzas.

De este modo, se contribuye a la mejor calidad de vida personal y familiar de los trabajadores, preparándolos emocionalmente para el egreso definitivo y la reinserción familiar. Desde diciembre 2006 se han realizado 4 talleres, con la participación de 120 trabajadores.

Se realizó una feria en la que participaron diversas entidades relacionadas con sus necesidades futuras. Es así como se contó con la presencia de :

Caja de Compensación Los Andes / Isapre Fundación BECH / Bienestar BECH / BancoEstado Corredores de Seguros, / SERNATUR / IBEROJET tours tercera edad / Programa Adulto Mayor U.C. / Farmacias Ahumada

### Ceremonia de Egreso para los Trabajadores

La ceremonia se realiza como una expresión de reconocimiento para todos los trabajadores egresados de las áreas y equipos de la Región Metropolitana, (durante los meses de junio y diciembre de cada año). Los egresados y las egresadas asisten acompañados de sus cónyuges.





# EL ROL SOCIAL CON NUESTROS EMPLEADOS

## Atención Profesional de Asistentes Sociales

Debido a la gran cantidad de tiempo que pasan los trabajadores en el lugar de trabajo, la organización se convierte naturalmente en una de las posibles redes de ayuda con las que debieran contar. Es por este motivo que BancoEstado cuenta con un equipo de asistentes sociales, cuyo objetivo es contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, entregando orientación y apoyo a las necesidades de cada persona, derivando, o bien, coordinando acciones con otras instituciones y/o profesionales competentes, según la problemática presentada. Las más atendidas se relacionan con: demanda por pensión de alimentos, relaciones familiares, problemas de salud (enfermedades graves o de alto costo), drogadicción y/o alcoholismo, divorcio y otras de esta índole.

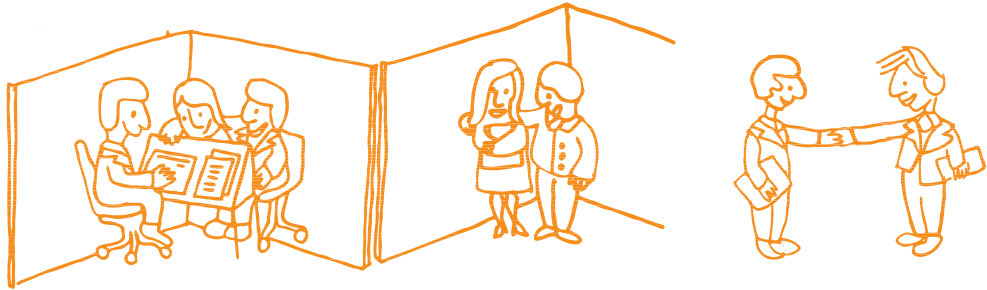
## TALLER DE ENDEUDAMIENTO: UNA REALIDAD DEL DÍA A DÍA

Si bien BancoEstado exige a los trabajadores cumplir fielmente con sus compromisos civiles y comerciales adquiridos, en los plazos y oportunidades pactados, también reconoce la existencia de casos que presentan situaciones financieras especiales, que pueden provocar un incumplimiento involuntario. Entiende además, que el sobreendeudamiento es un problema que termina afectando no sólo al deudor, sino que al conjunto de las relaciones familiares, pues es la familia -en su conjunto- la que no puede cumplir con los compromisos económicos adquiridos, perjudicando la calidad de vida laboral de quienes lo presentan.

Haciéndose cargo de esta realidad, se generó una instancia de apoyo a estos trabajadores mediante una serie de “Talleres de Mejoramiento de Calidad de Vida”, donde se les ayuda a identificar cómo es su conducta financiera, revisar su economía familiar y trabajar en el desarrollo de la experiencia de autoconocimiento y autovaloración.

Con dicha orientación y soporte, se beneficia al grupo familiar en pleno.

168 personas han participado en este taller, con excelentes resultados: a fines de 2007 se observó que más del 65% de los participantes que presentaban incumplimientos comerciales habían aclarado su situación, y más de un 26%, estaban en proceso de regularización.



## FILIAL MICROEMPRESAS, UN BUEN LUGAR PARA TRABAJAR

La tercera mejor empresa para trabajar en Chile 2007 - Great Place to Work

### Beneficios:

Todos los trabajadores de BancoEstado Microempresas S.A. tienen acceso a 79 beneficios especialmente pensados para ellos. Éstos se agrupan en seis grandes categorías: Desarrollo y Protección de la Familia, Asistenciales y de Apoyo a la Salud, Recreación y Tiempo Personal, Apoyo a la Educación, Convenios, Caja de Compensación y Mutual de Seguridad.

### Programa de ocio y cultura:

Son talleres de recreación y entretenimiento que permiten mejorar las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo. Destacan los paseos culturales de los colaboradores junto a sus familias, obras de teatro, visitas a museos, talleres de música y fotografía, entre otros.

### Programa de deporte y vida saludable:

Actividades físicas para los empleados y sus familias (talleres aeróbicos, convenios con gimnasios, gimnasia de pausa, asesoría nutricional).

### Beneficios para padres y madres que trabajan:

Flexibilidad horaria para padres y madres, seguro de vida, seguro complementario de salud y dental, posnatal paternal, apoyo para los padres de hijos con discapacidad, día de trabajo con los padres, vacaciones para los hijos de los colaboradores, beneficio para jardín infantil, beneficio para sala cuna.



EL ROL SOCIAL CON NUESTROS EMPLEADOS

FILIAL SEGUROS: LA FAMILIA ESTADO CORREDORA DE SEGUROS

Navidad en Familia:

- BancoEstado invita a los trabajadores junto a sus familias a participar de la Fiesta de Navidad, realizada en el Centro Recreacional de la Caja de Compensación Los Andes.

Trulufa, la niña aprendiz de bruja:

- En septiembre celebró el mes de los niños, invitando a todos los trabajadores y sus hijos a la obra de teatro infantil: "Trulufa, la niña aprendiz de bruja".

CheKopete La Película:

- Se invitó a todos los empleados de la filial a disfrutar de una entretenida película, en una sesión privada en el Cine Hoyts.
- Participaron 300 personas, los trabajadores de la filial junto a un invitado.

Encuentros por Área:

- Buscando generar instancias de relaxo y de sana convivencia entre los equipos de trabajo, se financian anualmente tres encuentros por área para cada gerencia.

Masaje Express:

- Semanalmente se realizaron sesiones de Masaje Express, a las que pudieron asistir todos los trabajadores de la empresa.

No hacer actividades del trabajo fuera del horario laboral:

- Para respetar los horarios de salida, y velar por el equilibrio de la vida familiar y laboral de los trabajadores, se estableció la política de no realizar actividades corporativas fuera de los horarios de oficina. Las dependencias de Moneda 1140 cierran sus puertas a las 20:00 hrs.

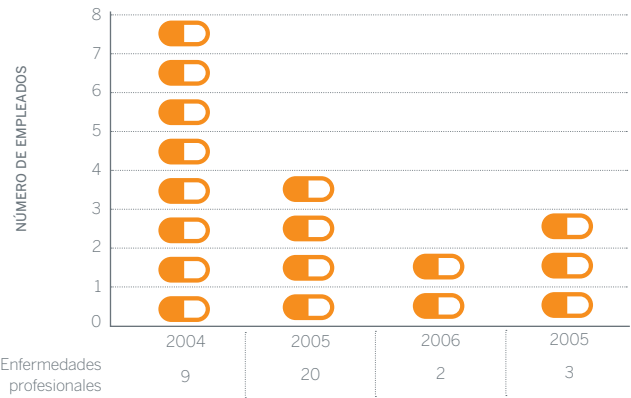
Vida Saludable:

- Se han fomentado actividades recreativas y deportivas, la formación de la rama de fútbol, y la realización de partidos y campeonatos, entre otros. También se subsidia la asistencia a gimnasios.



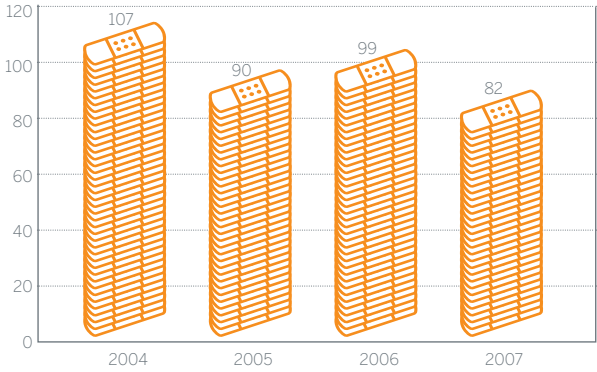
LA7 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

LA8 Número de enfermedades profesionales por año  
No incluye filiales



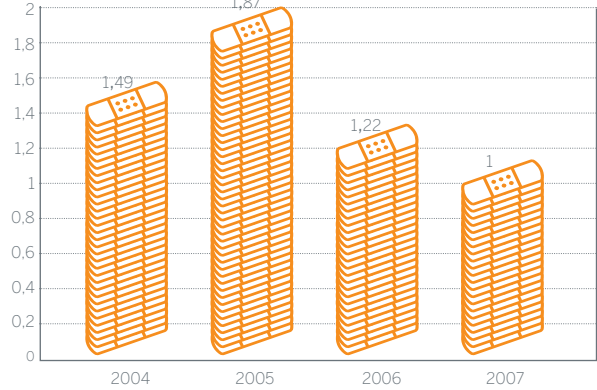
- Las enfermedades profesionales aumentaron de dos a tres casos por un cambio en la Ley, que empezó a considerar como enfermedades del trabajo ciertas enfermedades mentales y que hoy están gravitando fuertemente en toda la banca.

Número de accidentes laborales por año  
No incluye filiales



- El número de accidentes laborales disminuyó entre los años 2006 y 2007. Esto se debe a la implementación de nuevos programas de capacitación en prevención de riesgo a nivel nacional y al nuevo sistema de registro y denuncia de accidentes, que nos ha permitido llevar un control más riguroso y diario de los ingresos, evitando denuncias de lesiones que tienen relación con accidentes del trabajo.

Tasa de accidentabilidad anual  
No incluye filiales



- El índice se relaciona con la cantidad de personal de cada empresa.



EL ROL SOCIAL CON NUESTROS EMPLEADOS

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN EN CENTRO DE CONTACTO LOTA

Semana de la prevención

Brindar seguridad y prevención a todos los trabajadores, es un tema prioritario para BancoEstado Contacto 24 Horas, a través de lineamientos claros y efectivos. Por lo mismo, la organización mantiene de manera estable el desarrollo de la Semana de la Prevención que, durante el año 2007, fomentó no sólo la participación de los trabajadores en cursos, talleres y capacitaciones destinadas a crear una conciencia preventiva y entregar las herramientas necesarias para prevenir, sino también, generó un grato ambiente de sana conversación, esparcimiento y recreación.

Sumado a aquello, se realizaron diversos estudios tendientes a descubrir y evaluar de manera objetiva las acciones a desarrollar:

Estudios ergonómicos:

Evalúan los puestos de trabajo desde el punto de vista de la ergonomía, a fin de identificar los riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores y determinar las medidas de acción. Paralelamente y en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), se realizó en 2007 una “Encuesta de Percepción de Molestias” que permitió obtener indicadores de comparación para el 2008 y determinó si las medidas aplicadas durante el año (Programa de prevención e implementación de ejercicios compensatorios), fueron efectivas.

Evaluación ruido a los ejecutivos:

Midió el nivel de ruido interno que reciben los ejecutivos telefónicos. Estos resultados se comparan con normas internacionales.

Diagnóstico para la aplicación del sistema de gestión preventivo:

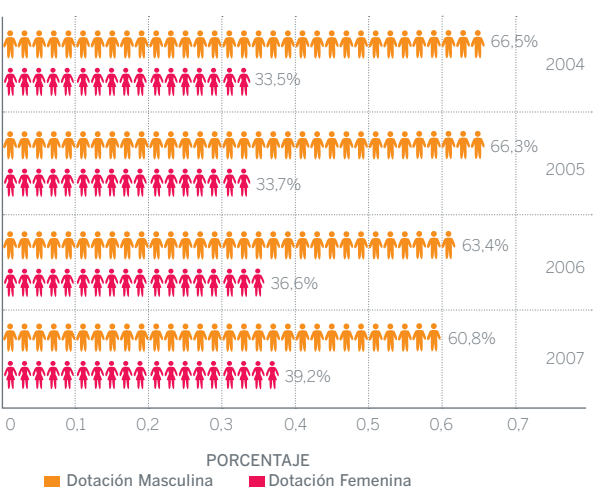
Determinó en qué punto se encuentra la empresa, considerando el capital humano que posee, y delimitó las directrices a seguir en la implementación del Sistema de Gestión en el período posterior.

LA13 DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

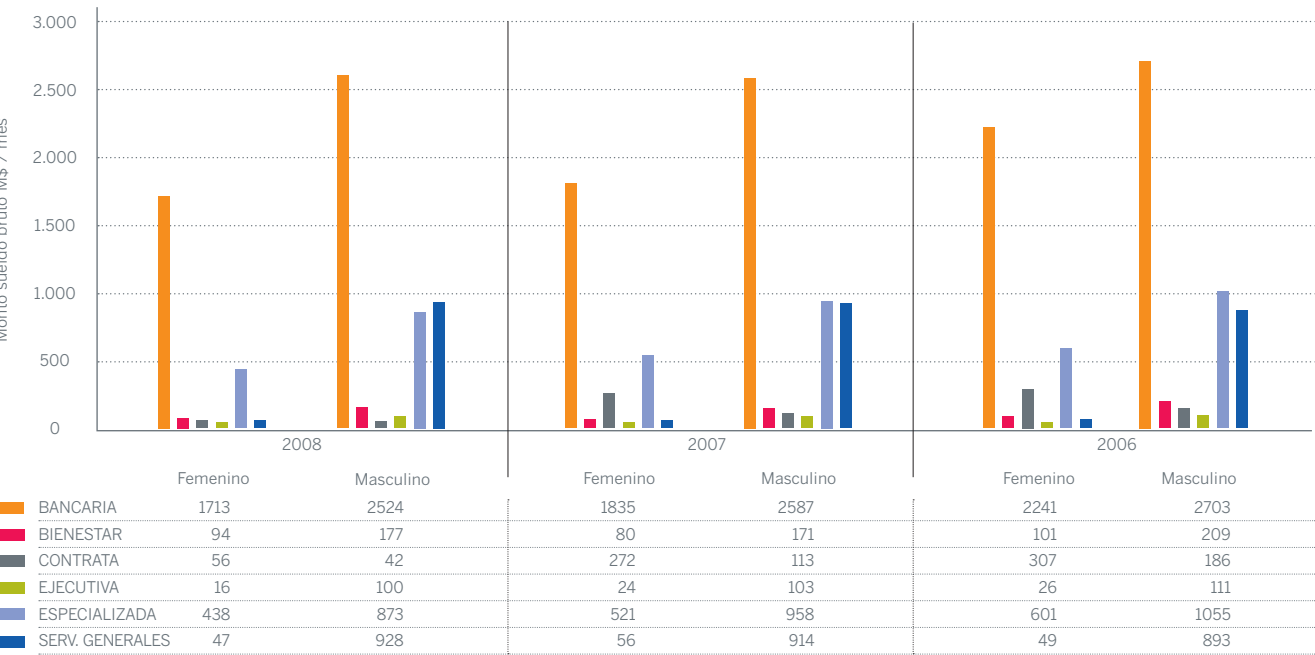
Los criterios de raza, religión y género, entre otros, jamás son considerados por BancoEstado al momento de efectuar promociones, ascensos, capacitaciones, nombramientos, reclutamiento y selección de personas. Es que BancoEstado vela por la no discriminación en la toma de decisiones que tienen que ver con sus integrantes. Asimismo, para asegurar la no discriminación en sus rentas, la filial cuenta, desde hace dos años, con una escala de renta al cargo.

LA14

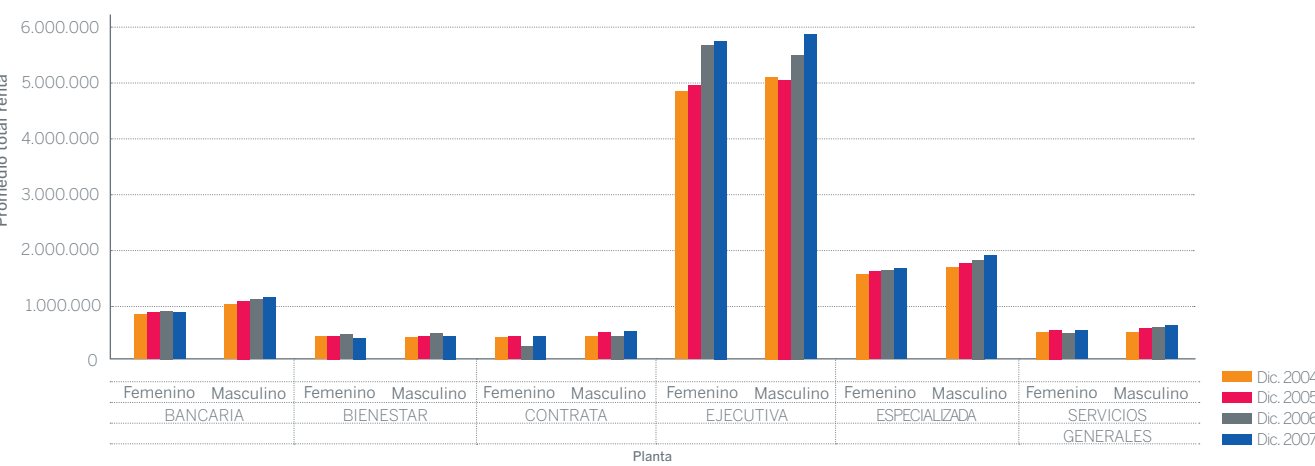
Participación por Género - BancoEstado



Relación de salario entre hombres y mujeres desglosados por categorías profesionales



Renta promedio entre hombres y mujeres desglosado por planta



EL ROL SOCIAL CON NUESTROS EMPLEADOS

CASO DESTACADO

CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO LOTA

Empleo local

- El perfil de los trabajadores se caracteriza por ser en una gran mayoría residentes de la zona. Actualmente 261 personas son habitantes de Lota, 124 de Coronel y 53 residentes de otras comunas aledañas.

Edad

- El personal del centro de contato es en su mayoría joven, la empresa nunca ha valorizado la edad por sobre las capacidades que pueda demostrar el postulante frente al trabajo de ejecutivo telefónico. Hoy, la empresa integra a 126 personas menores de 25 años, 241 de entre 26 a 35 años y 71 de entre 50 y más años.

Género

- La empresa no manifiesta limitaciones en relación al sexo de sus trabajadores. Las mujeres tienen un rol preponderante dentro de la organización: 365 mujeres y 73 hombres.

SUPI CONTRATISTAS Y PROVEEDORES: ESTÁNDARES LABORALES

En el marco de la modernización y optimización de sus procesos de administración, BancoEstado, decidió asumir un rol activo en el análisis permanente de los procesos de compras de bienes y servicios, y en la incorporación de las mejores prácticas de la industria, siendo la calidad, la confiabilidad de los bienes y servicios, y la optimización de costos, elementos que le permitan contribuir en la mejora de su índice de eficiencia.

Durante el 2007, el Comité Ejecutivo aprobó un nuevo manual para realizar centralizadamente las compras. A su vez, encomendó a la Subgerencia de Abastecimiento la misión de modernizar los actuales procedimientos de compra y optimizar las partidas de gastos e inversiones, manteniendo o mejorando los estándares de calidad requeridos, estableciendo una activa coordinación de especialidades entre las distintas áreas del banco y contribuyendo a la transparencia y control de los procesos de compra que realiza.

La política y manual de compras se reforzaron abordando, entre otros temas, la transparencia en el proceso y el resguardo de las condiciones laborales en empresas contratistas y empresas proveedoras de bienes.

HR5 SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES BANCOESTADO

Con sus 8.312 socios, que representan casi el 100% de los funcionarios de la empresa, esta organización se ha convertido en el Sindicato más grande del país.

Sus dirigentes actuales poseen un amplio conocimiento gremial, tanto a nivel nacional como internacional. Dicha experiencia, ha sido adquirida a través de capacitación universitaria, títulos técnicos y profesionales, motivos suficientes para ocupar los cargos de Consejeros en la Isapre Fundación y la Gerencia de Bienestar, además de estar involucrados en proyectos de la empresa, que afectan directamente el futuro y estabilidad laboral del trabajador.

SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES BANCOESTADO

Presidente Nacional  
Jorge Fuentealba

Vicepresidente Nacional  
Mario Letelier

Secretaria Nacional  
Edith Signé

Secretario Nacional Adjunto  
Marco Beas

Tesorero Nacional  
Luis Destefani

Tesorero Nacional Adjunto  
Alejandro Mery

Director Nacional  
Gonzalo García

Director Nacional  
José Villarroel

Director Nacional  
Francisco López

Directora Nacional  
Ivonne Danovaro

Director Nacional  
Hipólito Palavicino

Sindicato ServiEstado

Integrado por 165 socios, el sindicato fue constituido en agosto de 2007. En octubre, presentó su proyecto colectivo y el 10 de diciembre, cerró la negociación con la filial.

Sindicatos Centro de Contacto 24 Horas S.A.

La filial cuenta con dos sindicatos:

- El Sindicato N°1 de Trabajadores, nació el 19 de diciembre del año 2002 por iniciativa de los trabajadores, con el objetivo de ser involucrados en los proyectos que tengan relación con el desarrollo de la empresa y la estabilidad laboral de quienes en ella se desempeñan. Actualmente, tiene un número de 311 asociados.
- Sindicato N° 2, fue constituido legalmente el 20 de marzo de 2007. Su principal objetivo es la creación de un plan estratégico que permita avanzar entregando mayores y mejores oportunidades y beneficios a los trabajadores. Hasta la fecha tiene 58 asociados.
- Cada uno de los Sindicatos tiene su propia oficina, ubicada dentro de las dependencias de la compañía. Además, se les facilitan las herramientas que requieran para desarrollar su gestión.

Sindicato de Trabajadores BancoEstado Cobranzas

El 18 de marzo de 2004 se fundó el primer y único Sindicato de Trabajadores de BancoEstado Cobranzas, que agrupa actualmente a 354 socios y que representa al 56,8% del total de funcionarios de la Filial.

Desde sus inicios, esta colectividad ha renovado dos veces su directiva, siendo la última en abril de 2008.





EL ROL SOCIAL CON LA COMUNIDAD

Contribución al uso responsable del sistema financiero por la Sociedad

S01

PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN FILIAL COBRANZAS

Por un Endeudamiento Responsable

La filial Cobranzas quiere contribuir en la formación de consumidores responsables que no pongan en riesgo su calidad de vida ni su fuente laboral, sólo porque no cuentan con la información suficiente al momento de usar un producto ofrecido por la banca o empresas de retail. Su objetivo es mejorar la información que tiene el segmento de jóvenes entre 15 y 25 años, respecto de cómo y para qué sirven los productos que ofrecen la banca y las empresas de retail.

Para ello está desarrollando un programa de voluntariado corporativo llamado “Talleres de Uso Responsable del Sistema Financiero”, que espera poner en marcha durante el año 2008.

REALIDAD SOCIAL

- El nivel de endeudamiento de los hogares chilenos creció a una tasa entre 15% y 18% durante el año 2006.
- Uno de cada 10 hogares presenta una carga financiera superior al 57% de sus ingresos y tres de cada 10 jóvenes está endeudado.
- La relación deuda-ingreso de los hogares del quintil más pobre, (entradas per cápita promedian \$53.041), es del 54.1%.
- El 36% de los jóvenes endeudados pertenecen a grupos socio-económicos D y E.

S01

FORTALECIENDO LAS CAPACIDADES DE LOS CLIENTES

Premio Muhammed Yunus

Cuando el economista de Bangladesh -impulsor de los microcréditos como herramienta de superación de la pobreza- visitó Chile, en abril del año 2005, BancoEstado instauró el “Premio al Emprendedor Muhammad Yunus”, inspirado en el espíritu de este hombre, conocido como el “banquero de los pobres”. Es más, él mismo autorizó que el reconocimiento llevara su nombre y entregó personalmente los cuatro premios de ese año.

El premio reconoce el esfuerzo, creatividad y tesón de los microempresarios del país para llevar adelante y con éxito sus actividades. Busca distinguir a emprendedores innovadores, que se destaquen en la gestión de sus negocios, presentándolos como un modelo a seguir y un estímulo para muchos otros microempresarios que desean comenzar una actividad comercial.

Puede participar todo emprendedor o emprendedora que resida en Chile y que realice una actividad microempresarial, cliente o no cliente de BancoEstado. Debe ser el gestor directo de su empresa y poseer ventas inferiores a las UF 2.400 al año.

Con más de 60 mil postulaciones en 2007, el banco premió a 5 categorías nacionales: Crecimiento y Desarrollo, Mujer Emprendedora, Creatividad e Innovación, Mundo Rural y Mundo Joven. Además, se entregaron 15 reconocimientos a lo largo del país, destacando el Emprendimiento Regional.

Los ganadores son elegidos por un jurado nacional y regionales, compuesto por autoridades y personalidades del ámbito público y privado. En total, fueron 20 reconocimientos a nivel país, entre 5 premios nacionales y 15 regionales, que consistieron en vehículos de trabajo, capacitación y equipos computacionales.



PREMIOS CATEGORÍA EMPRENDIMIENTO REGIONAL

Categoría Regional Leonilda Jordán	REG. DE ARICA Y PARINACOTA 1er Lugar
Categoría Regional Marcial Bartolo	REG. DE TARAPACÁ 1er Lugar
Categoría Regional Elia Sasso	REG. DE ANTOFAGASTA 1er Lugar
Categoría Regional Celestina Robles	REG. DE ATACAMA 1er Lugar
Categoría Regional Deysi Guerra	REG. DE COQUIMBO 1er Lugar
Categoría Regional Lucinda Brito	REG. DE VALPARAÍSO 1er Lugar
Categoría Regional Enrique Gaete	REG. DEL LIBERTADOR GRAL. BERNARDO O'HIGGINS 1er Lugar
Categoría Regional María Medel	REG. DEL MAULE 1er Lugar
Categoría Regional María Morales	REG. DEL BÍO - BÍO 1er Lugar
Categoría Regional Raúl Bernaldes	REG. DE LA ARAUCANÍA 1er Lugar
Categoría Regional Juana Yáñez	REG. DE LOS RÍOS 1er Lugar
Categoría Regional Juan Comicheo	REG. DE LOS LAGOS 1er Lugar
Categoría Regional Silvia Villanueva	REG. AYSÉN DEL GRAL. CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO 1er Lugar
Categoría Regional José Méndez	REG. DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA 1er Lugar
Categoría Regional Cristina Valenzuela	REGIÓN METROPOLITANA 1er Lugar



# EL ROL SOCIAL CON LA COMUNIDAD

S01

CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO CULTURAL Y SOCIAL  
Concierto Navideño

Organizado en la Plaza de la Constitución, el 6 de diciembre, el encuentro artístico de música y canto navideño reunió a 140 jóvenes músicos de las Orquestas Nacional Juvenil, Orquesta Sinfónica Estudiantil Metropolitana y Orquesta Juvenil de Talagante, pertenecientes a la Fundación de Orquestas Juveniles e Infantiles de Chile. Junto a ella, 100 voces de los coros Crecer Cantando del Teatro Municipal, interpretaron cantos y villancicos navideños, para toda la comunidad.

Durante más de una hora, cerca de 800 personas disfrutaron de un espectáculo artístico de calidad en forma gratuita.

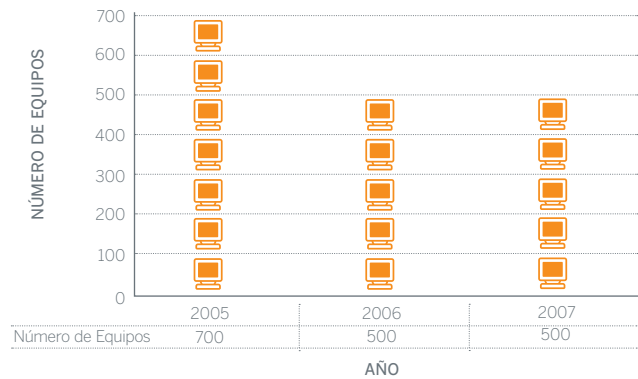
### Entrega de Computadores en Comodato

En el marco del compromiso corporativo de apoyar la educación y la cultura, BancoEstado desarrolla desde hace una década un programa sistemático de entrega de computadores en comodato a diferentes instituciones de ayuda social, a establecimientos educacionales públicos y en especial a la Fundación Chilenter, hacia donde direcciona el mayor aporte en equipos.

La Fundación Chilenter es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, creada en julio de 2002. Su misión es contribuir a la reducción de la brecha digital en el país, mediante soluciones tecnológicas para la educación y el emprendimiento social. Da oportunidades de acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación a sectores de menores recursos, que no podrían hacerlo de otra manera.



Equipos entregados en Comodato a Fundación Chilenter



### AUSPICIOS CULTURALES

#### Estrenos Teatrales

Más de 7.000 personas asistieron a espectáculos teatrales de calidad durante 2007, gracias al apoyo de BancoEstado.



Sin Sangre, montaje teatral auspiciado por BancoEstado.



### OTROS AUSPICIOS CULTURALES

#### Proyecto editorial Junji, auspiciado por BancoEstado

Fecha: 14 de agosto 2007

“De la cuna al mundo” es el nombre de este libro que expone, a través de un amplio recorrido gráfico por la geografía de nuestro país, una visión intimista del niño y niña como sujetos de derecho.

Auspiciado por BancoEstado, la publicación abarca, principalmente, la etapa del desarrollo infantil que va desde los tres meses a los tres años de vida.

La Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) es una institución del Estado de Chile. Su misión consiste en entregar educación parvularia integral a niños y niñas menores de seis años pertenecientes a sectores en situación de pobreza y vulnerabilidad social, mediante administración directa y en convenio con instituciones y organismos sin fines de lucro. Asimismo, a la institución le corresponde promover y supervigilar, en jardines infantiles del ámbito público y privado, el cumplimiento de la normativa emanada de JUNJI o de otras. Su vicepresidenta ejecutiva es María Estela Ortíz.

### CINEVINO. INICIATIVA DE CUENTARUT Y CAJAVECINA

#### Conociendo el cine...

Gracias a una iniciativa conjunta de CuentaRUT y CajaVecina comunidades más apartadas de las regiones de Atacama y Coquimbo pudieron disfrutar de la magia del cine.

Sí, porque a través de las invitaciones gratuitas que hicieron a los lugareños, entre junio y julio de 2007, grandes y chicos gozaron cada una de las funciones que les brindaron.

Todo un acierto, sin duda, para las 24 funciones en 16 localidades que fueron beneficiadas con tan inesperado “descubrimiento”.



EL ROL SOCIAL CON LA COMUNIDAD

AUSPICIOS PARA EL CINE APOYANDO LA CULTURA CHILENA

BancoEstado financia, a través de auspicios, diversas películas, con el fin de potenciar el cine chileno. Durante el año 2007 se apoyaron 12 películas, de ellas, 5 se estrenarán durante el año 2008.

AUSPICIO DE CINE CHILENO

Película	Fecha de estreno	Audiencia real
1 Fiesta Patria	2007	8.504
2 Matar a Todos	2007	
3 Che Kopete La Película	2007	175.605
4 Radio Corazón	2007	364.004
5 La Vida me Mata	2007	9.178
6 La Ciudad de los Fotógrafos	2007	
7 Normal con Alas	2007	5.485

APORTES A LA CAPACITACIÓN DE LA SOCIEDAD

Alfabetización Digital

Por tercer año consecutivo, BancoEstado Contacto 24 Horas sigue apoyando y facilitando la realización de esta exitosa actividad que tiene como principal objetivo aportar a disminuir la brecha tecnológica que existe entre los pobladores de la comuna de Lota. Hasta ahora se han alfabetizado más de 300 jóvenes, adultos y personas de la tercera edad. La mayoría de estos participantes no habían tenido la experiencia de acercarse a un computador, sin embargo, luego de haber integrado este curso, salieron realizando trabajos en word y power point, entre otros conocimientos. Este proyecto es generado por BancoEstado Contacto 24 Horas, en conjunto con el Centro Cultural “Pabellón 83 de Lota” (www.pabellon83.cl), que facilitan sus dependencias para el desarrollo de estas capacitaciones, ubicadas a dos cuadras de la empresa.



Alejandra Cuevas Garrido, Ejecutiva de Servicio Filtro Telefónico. Voluntaria del Proyecto de Alfabetización Digital comuna de Lota.

“La posibilidad que me ha dado la empresa de participar en este proyecto ha sido una experiencia muy enriquecedora. Poder entregar a personas de mi comuna, herramientas que les permitan acercarse a la tecnología, acceder a oportunidades de trabajo incluso poder ayudar a sus hijos a través de un computador, es una hermosa actividad que me ha permitido crecer personal y profesionalmente.

Becas Sociales

Programa de capacitación impulsado por el Sence, que se financia con remanentes de franquicia que el banco aporta a Organismos Intermedios de Capacitación - OTIC. Dentro de este marco, en los últimos años, se ha solicitado a las OTIC destinar dichos remanentes al desarrollo de programas de capacitación para personas con riesgo social que impulsan los siguientes organismos sociales.

Instituciones participantes

**Vicaría Pastoral Social:** a través de la Fundación Promoción Solidaria, capacita a jefes de hogar de bajos recursos.

**Sename:** por medio de Fundación Mi Casa, ayuda a jóvenes en su inserción laboral.

**Conace:** fomenta y facilita la integración socio ocupacional de personas drogodependientes, en especial, de jóvenes en situación de calle.

**Corporación Encuentro:** con sus programas de capacitación para sectores vulnerables, previene el consumo de droga.

**Corporación La Esperanza:** realiza proyectos de prevención y rehabilitación de la drogadicción.

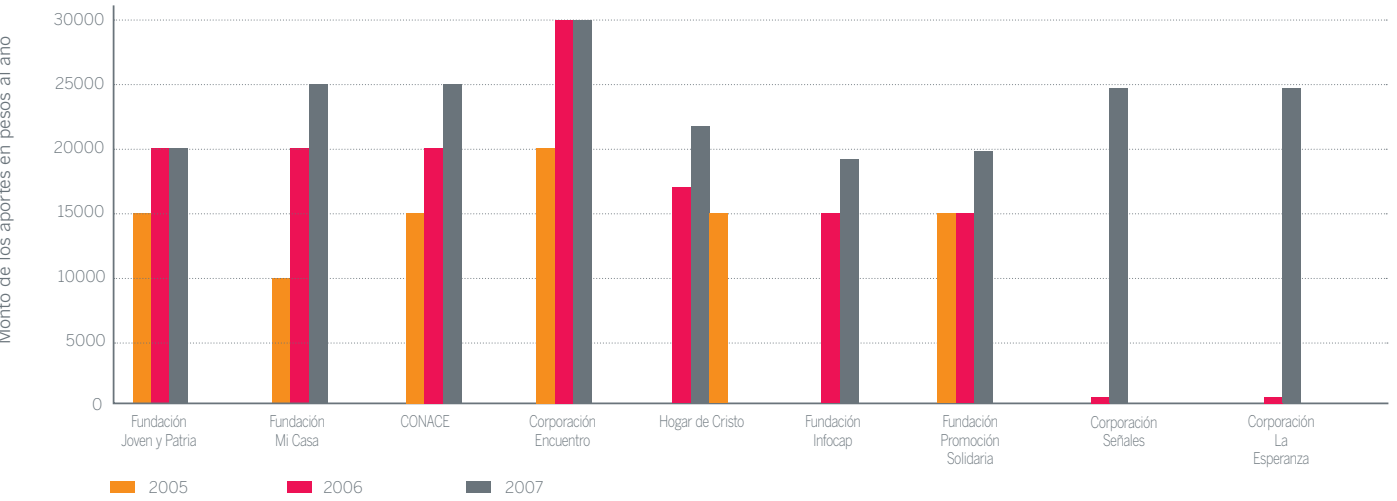
**Hogar de Cristo:** capacitación de jóvenes y adultos para mejorar sus posibilidades de reinserción sociolaboral.

**Corporación Señales:** apoya a jóvenes con discapacidad mental para aprender un oficio.

**Fundación Infocap:** cuenta con programas regulares de capacitación para jóvenes que, al aprender un oficio, mejoran su calidad de vida, laboral y familiar.

**Fundación Niño y Patria:** mantiene programas de capacitación para jóvenes con alto riesgo social.

Aporte para Capacitación de Instituciones Sociales



# EL ROL SOCIAL CON LA COMUNIDAD

S01

## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

### Navidad con Sentido

Dar contenido a la celebración de Navidad al interior de la compañía y proyectarla a la comunidad, es el espíritu que impulsa BancoEstado entre su personal, desde hace una década. Junto a más de 50 empresas, BancoEstado participa en el Programa “Navidad Con Sentido”.

### Acciones concretas:

Desde el año 2005 a la fecha, el banco ha adherido a la campaña que CorreosChile lleva a cabo a nivel nacional, con las cartas que miles de niños y niñas envían al Viejito Pascuero en Navidad.

Comprometidos con esta iniciativa, todos los trabajadores crean equipos cuyas tareas son leer las cartas, recolectar el dinero, comprar el regalo e ir a entregarlo personalmente al domicilio del niño antes de Nochebuena. Para estos fines, la empresa entrega un aporte en dinero que complementa el financiamiento que cada área reúne voluntariamente para adquirir el regalo solicitado.

Por este concepto se solicitaron a CorreosChile, en 2007, sólo en la Región Metropolitana, 750 cartas; en 2006, 735; y en 2005, 715 misivas.

### Semana de la Solidaridad en Centro de Contacto Lota:

A fines del 2007, durante las actividades de Navidad, se recolectaron canastas familiares por cada uno de los servicios de la empresa. De esta manera, se logró reunir más de 20 canastas familiares que fueron canalizadas a través de la actividad “Navidad con Sentido”.

### Voluntariado en la Filial Microempresas

Incentivar la participación de los colaboradores en actividades de apoyo y compromiso con los sectores más vulnerables de la sociedad, es una de las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial que impulsa BancoEstado Microempresas S.A.

Para ello se creó una Política de Medio Ambiente, que busca poner a disposición de los integrantes de la empresa una oferta de volun-

tariado existente en el país, financiar proyectos y permitir que los colaboradores involucrados en acciones de servicio a la comunidad, puedan tomar algunas horas de trabajo para realizar sus actividades voluntarias.

Los proyectos, desarrollados por ellos, cuentan con financiamiento a través de fondos concursables. Estos pueden ser asistenciales -permiten colaborar con el destinatario de la acción, en la medida que éste no presente las condiciones para satisfacer esas necesidades en el presente (por ejemplo, pintar la sede vecinal)- o promocionales, que buscan desarrollar a largo plazo, las capacidades para que el beneficiario cubra sus propias necesidades en ese lapso de tiempo (ejemplo, hacer clases en la sede vecinal).

El ámbito de acción de los proyectos se relaciona con el medio ambiente, la promoción del tiempo libre, los niños, familia y tercera edad.

Los Coordinadores de Responsabilidad Social Empresarial se enmarcan dentro de la línea del Voluntariado Corporativo, permitiendo que la casa matriz y cada plataforma en el país, tengan un encargado que gestione iniciativas y promueva la RSE entre sus compañeros de trabajo. Sus funciones son difundir iniciativas en materia de RSE, coordinar y promover proyectos sociales al interior del equipo, incentivar la conducta ética de la empresa y promocionar buenas prácticas medioambientales.

### Grupo devocional en Centro de Contacto Lota

Grupo integrado por trabajadores de la empresa que mensualmente realizan un encuentro de oración. Se distribuye una invitación abierta a sus integrantes y se les facilita la adecuación de turno para que puedan participar. Este espacio es abierto a todo tipo de expresión religiosa ya que sólo busca promover valores cristianos que potencien la solidaridad, el respeto, la tolerancia, el compañerismo y otros conceptos que ayuden a fortalecer el clima laboral.

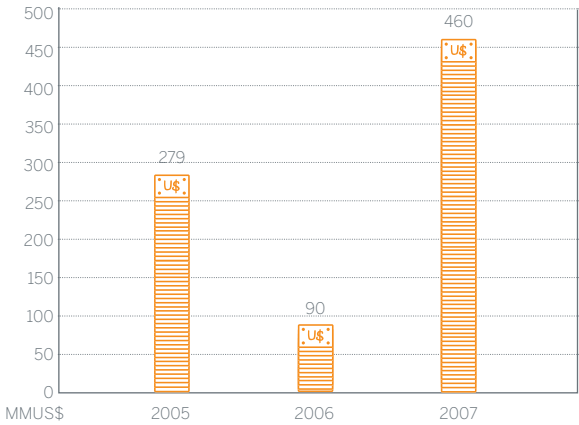
S01

## APOYO A INVERSIONES CON ALTO IMPACTO SOCIAL

BancoEstado tiene una larga tradición de apoyo a las políticas de Estado, en especial cuando éstas, por su grado de innovación y complejidad, necesitan de un ambiente de colaboración y difícilmente pueden ser abordadas sólo por el sector privado. Al inicio del año 2008 proveyó financiamiento al sistema de transportes de la capital, en condiciones de mercado y con los resguardos comerciales debidos.

Entre los grandes proyectos que financió el 2007, en el rubro de concesiones, resalta Autopista Central. Asimismo, en los últimos siete años, BancoEstado ha contribuido en distintas proporciones al financiamiento de importantes proyectos de inversión en infraestructura por MMUS\$ 2.502.

Proyecto de Infraestructura económica y social con participación de BancoEstado en su financiamiento





## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



### Reporte de Sustentabilidad 2007

Diseño: IMAX Branding  
Impreso: Fyrma Gráfica

3.4

### Contáctenos, para nosotros es importante su opinión

Para mayor información de este Reporte comunícanos tu opinión y sugerencias para futuras ediciones, contactar a:

Isabel De Gregorio

Gerente de Comunicaciones BancoEstado

Email: [idegrego@bancoestado.cl](mailto:idegrego@bancoestado.cl)

El Reporte de Sustentabilidad 2007 de BancoEstado fue elaborado siguiendo las directrices para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative, GRI. Para efectos de incorporar los aspectos particulares de sustentabilidad pertinentes a una institución financiera como BancoEstado, se incorporaron los indicadores del suplemento especial de GRI para instituciones financieras (2002, 2005).



ANEXOS

A) SANCIÓN O PAGO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTO NORMATIVO POR PARTE DEL BANCO

S08		
Evento de Pérdida	Descripción	Monto de la Pérdida Efectiva
A-14 Multas, intereses penales y gastos.	Monto cancelado al SII por concepto de multa por rectificaciones a declaraciones juradas de dividendos e intereses de créditos hipotecarios	\$ 154.282
A-14 Multas, intereses penales y gastos.	Pago multa por 4 rectificaciones de la DJ 1850, año tributario 2005, comercio exterior	\$ 11.617
A-15 Multas por incumplimientos de normas de seguridad.	Multa aplicada por Juzgado Policía Local, Rol 20320-4, por no aplicar normas de seguridad adecuadas en la sucursal, lo que facilitó asalto en septiembre 2005	\$ 414.445
A-14 Multas, intereses penales y gastos.	Pago multa por rectificaciones de la DJ-AT 1896, div. crédito hipotecario y DJ 1898 int. crédito hipotecario	\$ 231.884
A-14 Multas, intereses penales y gastos.	Pago multa por rectificaciones de la DJ 1888 y DJ 1835	\$ 81.159
A-14 Multas, intereses penales y gastos.	Pago multa por 4 rectificaciones de la DJ-AT 2007	\$ 289.855
A-14 Multas, intereses penales y gastos.	Multas por rectificaciones DJ 1896 y 1898 canceladas a Tesorería General de la República, por errores en procesos de crédito hipotecario	\$ 465.624
A-14 Multas, intereses penales y gastos.	Cancelación multa aplicada por SII por rectificaciones efectuadas en créditos hipotecarios	\$ 465.624
A-14 Multas, intereses penales y gastos.	Cancela multa al SII por rectificaciones realizadas a declaraciones presentadas	\$ 234.208
A-14 Multas, intereses penales y gastos.	Multa aplicada por SII, por rectificaciones en declaraciones de impuestos	\$ 234.208
A-14 Multas, intereses penales y gastos.	Multa aplicada por SII por rectificación en declaraciones	\$ 118.868
A-14 Multas, intereses penales y gastos.	Multa aplicada por SII	\$ 120.175
A-14 Multas, intereses penales y gastos.	Multa aplicada por SII	\$ 240.350
A-14 Multas, intereses penales y gastos.	Multa Inspección del Trabajo	\$ 1.194.200
A-14 Multas, intereses penales y gastos.	Multa aplicada por SII por rectificaciones en declaraciones juradas de créditos hipotecarios	\$ 369.597

B) BENEFICIOS SOCIALES PARA EMPLEADOS DE BANCOESTADO

LA3

Beneficios para empleados BancoEstado

El 100% de los trabajadores del banco más su grupo familiar (cónyuge e hijos), acceden a los servicios y beneficios que ofrece Bienestar. Para ello, deben aportar el 1% de su remuneración imponible con tope UF 90.

Los funcionarios pueden asistir a estadios y balnearios en compañía de quien deseen, con tarifas diferenciadas para cada acompañante. Bienestar también atiende al sector Pasivo (cerca de 4.000 ex funcionarios cotizantes) más el cónyuge cuando corresponda.

Otros beneficios

- 1. Actividades, eventos de recreación y Navidad
- 2. Uso de entidades relacionadas al banco:
  - Corporación de Deportes
  - Club Aéreo
  - Asociación de Jubilados
  - Hogar del sindicato
  - Club Ernesto Aguirre Marín

Beneficios y Subsidios:

- Bono por nacimiento
- Bono por matrimonio
- Bono por título
- Bono por postítulo
- Subsidio compra vivienda
- Bono mejor puntaje PSU
- Beneficio luna de miel
- Bono por defunción
- Convenio con gimnasios
- Convenio con otras instituciones (educación superior, automotriz y medicina complementaria, entre otros).
- Jardines infantiles en regiones

Ayudas sociales

BancoEstado pone a disposición de sus empleados, balnearios para que disfruten de sus vacaciones. Estos son: Azapa en Arica, Los Arrayanes en La Serena, El Retiro en Quilpué, El Quisco en el litoral central, El Morro en Tomé y en la ciudad de Villarrica.

Las filiales no cotizan por lo cual no tienen acceso a los beneficios, sólo pueden asistir a estos recintos con una tarifa diferenciada siempre que la capacidad lo permita.





INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN INDICADOR	ÍNDICE
Perfil		
1	Estrategia y Análisis	
1.1	Declaración del presidente	Ok
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Ok
2	Perfil de la organización	
2.1	Nombre	Ok
2.2	Principales marcas, productos y servicios	Ok
2.3	Estructura operativa, incluida principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	Ok
2.4	Localización de la sede principal	Ok
2.5	Número de países en los que opera	Ok
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Ok
2.7	Mercados servidos	Ok
2.8	Dimensiones de la organización: empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios	Ok
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en tamaño, estructura y propiedad	No aplica
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período	Ok
3	Parámetros de la Memoria	
	Perfil de la memoria	
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria	Ok
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	Ok
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Ok
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Ok
	Alcance de la memoria	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Ok
3.6	Cobertura de la memoria	Ok
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	No existe indicador
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	No existe indicador
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes	No existe indicador
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	No existe indicador
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	No aplica
3.12	Índice de contenidos GRI	Ok
3.13	Verificación	No es verificada externamente esta memoria
4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	
	Gobierno Corporativo	
4.1	Estructura de gobierno de la organización	Ok

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN INDICADOR	ÍNDICE
4.2.	Indicación respecto si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	El presidente forma parte del Comité ejecutivo del banco
4.3.	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Los directores de BancoEstado, son nominados desde la Presidencia de la República de Chile
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Los empleados cuentan con un director elegido por ellos, este Director Laboral, representa a los trabajadores de BancoEstado en el máximo órgano de gobierno
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	No existe indicador
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Existe dentro del Directorio de BancoEstado un comité de auditoría quien vela por estos temas.
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	No existe indicador
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	Ok
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social	Los Comités de Administración velan por el resguardo de algunos temas relevantes para un adecuado desempeño económico, social y ambiental
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	No existe indicador
	Compromisos con iniciativas externas	
4.11	Compromisos con iniciativas externas: adopción o no de un planteamiento o principio de precaución	BancoEstado adhiere a los principios de precaución del Pacto Global de las Naciones Unidas
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y sociales suscritos por la organización	Pacto Global de las Naciones Unidas Acción RSE World Saving Bank Institute
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece, y/o entes nacionales o internacionales a los que apoya	
	Participación de los grupos de interés	
4.14	Relación de grupos de interés	Ok
4.15	Base para la selecció n e identificación de grupos de interés	Este indicador no ha variado del reporte del año anterior
4.16	Enfoque utilizado para la inclusión de los grupos de interés	Ok
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido de la participación de los grupos de interés, y la forma en que ha respondido la organización	Ok
5	Enfoque de Gestión e Indicadores de Desempeño	
Dimensión Económica		
Enfoque de gestión	Concisa descripción del Enfoque de Gestión c/r a desempeño económico, presencia en el mercado, impacto económico indirecto	
	Objetivos y desempeño	
	Política	
	Información adicional	



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN INDICADOR	ÍNDICE
Desempeño económico		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones, y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobierno	No existe indicador
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	No existe indicador
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	No existe indicador
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	No existe indicador
Presencia en el mercado:		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares en donde se desarrollen operaciones significativas	No existe indicador
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares en donde se desarrollen operaciones significativas	No existe indicador
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	No existe indicador
Impactos económicos indirectos		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el servicio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especies	No existe indicador
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	No existe indicador
Desempeño Social		
PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO		
Enfoque de Dirección	Descripción concisa del Enfoque de Dirección en relación a: Empleo, Relación Empresa-Trabajadores, Seguridad y Salud en el trabajo, Formación y Educación, Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Ok
	Objetivos y desempeño	
	Política	
	Responsabilidad de la organización	
	Formación y sensibilización, en relación a los aspectos laborales	
	Evaluación y seguimiento, incluida cadena de suministro, y certificaciones o sistemas de gestión de prevención u otros enfoques	
	Información contextual adicional	
Empleo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Ok
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y región	Ok
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosados por actividad principal	Ok
Relaciones Empresa - Trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	98% de los empleados de BancoEstado forman parte de convenios colectivos, ellos son liderados por los sindicatos. En las filiales el porcentaje varía

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN INDICADOR	ÍNDICE
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	No se publica en la Memoria
Salud y Seguridad en el trabajo		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos de Dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo	El 100% de los empleados de BancoEstado forma parte de los Comité paritarios, que velan por la salud y seguridad de los empleados
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos, y número de víctimas mortales, relacionadas con el trabajo por región	Ok
LA8	Programas de formación, educación, asesoramiento, prevención y control de riesgos, que se apliquen a los trabajadores, sus familias, o los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Ok
LA9	Aspectos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	No se publica en la Memoria
Formación y Educación		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	No se publica en la Memoria
LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoye en la gestión del final de sus carreras profesionales	Ok
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional	87% de los empleados recibe anualmente evaluaciones de desempeño a diciembre del 2007
Diversidad de Igualdad de Oportunidades		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla. Desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías, y otros indicadores de diversidad	Ok
LA14	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional	Ok
Proveedores		
SUP 1	Desempeño de los Proveedores. Seguimiento de los principales proveedores	Ok
SUP 2	Desempeño frente a los proveedores. Satisfacción de los proveedores	No existe indicador
DERECHOS HUMANOS		
Enfoque de dirección	Descripción concisa del Enfoque de Dirección en relación a derechos humanos	
	Objetivos y desempeño	
	Política	
	Responsabilidad de la organización	
	Formación y sensibilización	
	Evaluación y seguimiento, incluida cadena de suministro	
	Información contextual adicional	
Prácticas de Inversión y Abastecimiento		
HR1	Porcentaje y número de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	No aplica
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas en estas materias	No aplica
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	No aplica





INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN INDICADOR	ÍNDICE
No discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No existe indicador
Libertad de asociación y convenios colectivos		
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Ok
Explotación infantil		
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	En BancoEstado no existe trabajo infantil
Trabajos forzados		
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	No aplica
Prácticas de seguridad		
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades	No aplica
Derechos de los indígenas		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No aplica
SOCIEDAD		
Enfoque de Dirección	Descripción concisa del Enfoque de Dirección en relación a: Comunidad, Corrupción, Política Pública, Comportamiento de competencia desleal, Cumplimiento normativo	Ok
	Objetivos y desempeño	
	Política	
	Responsabilidad de la organización	
	Formación y sensibilización	
	Evaluación y seguimiento, incluida cadena de suministro	
	Información contextual adicional	
Comunidad		
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de los programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Ok
Corrupción		
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocios analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Ok
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Ok
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	En materia de corrupción, no han habido incidentes, sin embargo, existe una política (Conozca a su empleado) para prevenir hechos relacionados con esta materia
Política Pública		
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “Lobbying”	No existe indicador

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN INDICADOR	ÍNDICE
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especies a partidos políticos o a instituciones relacionadas	BancoEstado como banco público aporta anualmente a través de las utilidades generadas al Estado de Chile.
Comportamiento de competencia desleal		
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y resultados	No existe indicador
Cumplimiento normativo		
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	En materia de Prevención de Lavado de Dinero, no ha habido multas o sanciones monetarias o no monetarias
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO		
Enfoque de Dirección	Descripción concisa del Enfoque de Dirección en relación a: Acceso a Servicios Financieros: inclusión social, cobertura geográfica, discapacitados, etnias, inmigrantes. Comunicaciones de marketing, Privacidad del cliente, Cumplimiento normativo	Ok
	Objetivos y desempeño	
	Política	
	Responsabilidad de la organización	
	Formación y sensibilización	
	Evaluación y seguimiento, incluida cadena de suministro	
	Información contextual adicional	
	Banca Minorista	
	Aspectos sociales de la banca minorista	Ok
	Perfil del cliente. Perfil de la política de créditos	Ok
RB 3	Fomentando el capital social. Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos	Ok
	Banca de Inversiones	
	Política. Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión	No existe indicador
IB 2	Perfil del cliente. Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales	No existe indicador
IB 3	Fomento del capital social. Operaciones con un alto contenido social y medioambiental	No existe indicador
Gestión de Activos		
AM 1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos	Ok
AM 2	Fomento del capital social. Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad	Ok
AM 3	Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR)	No existe indicador
Seguros		
INS 1	Política. Aspectos sociales de la Política de seguros	Ok
INS 2	Perfil del cliente del área seguros	Ok
INS 3	Marketing responsable. Reclamaciones de los clientes	Ok
INS 4	Fomento del capital social. Seguros con aspectos de sostenibilidad	No existe indicador
Salud y Seguridad del cliente		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes	No aplica

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN INDICADOR	ÍNDICE
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida	No aplica
Etiquetado de los productos y servicios		
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	No aplica
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No aplica
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	No aplica
Comunicaciones de marketing		
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Ok
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No existe indicador
Privacidad del cliente		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	No han existido reclamos en este sentido durante el año 2007
Cumplimiento normativo:		
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	No existe indicador
Desempeño Ambiental		
Enfoque de dirección	Descripción concisa del enfoque de dirección en relación a: materiales, energía, agua, bio-diversidad, emisiones-vertidos-residuos, productos y servicios, cumplimiento normativo, transporte, aspectos generales	Ok
	Objetivos y desempeño	
	Política	
	Responsabilidad de la organización: identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa sobre los aspectos ambientales	
	Formación y sensibilización	
	Evaluación y seguimiento	
	Información contextual adicional	
F1	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas	No existe indicador
F2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas	No existe indicador
F3.	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica	No existe indicador
F4	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos	No existe indicador
F5	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales	No existe indicador

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN INDICADOR	ÍNDICE
F6	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas. Indicar el número y la frecuencia de las auditorías	No existe indicador
F7	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales	No existe indicador
F8	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales	No existe indicador
F9	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia	No existe indicador
F10	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	No existe indicador
F11	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto	No existe indicador
F12	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas	No existe indicador
F13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos	No existe indicador
MATERIALES		
EN1	Materiales utilizados por peso y volumen	Ok
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	No existe indicador
ENERGÍA		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Ok
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	No existe indicador
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Ok
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	No existe indicador
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	No existe indicador
AGUA		
EN8	Captación total de agua por fuentes	No existe indicador
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de aguas	No existe indicador
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	No existe indicador
BIODIVERSIDAD		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la ubicación y tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad	No aplica
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios	No aplica
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No aplica
EN14	Estrategias y acciones implementadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	No aplica





INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN INDICADOR	ÍNDICE
EN15	Número de especies, desglosadas según peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	No aplica
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	No existe indicador
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	No existe indicador
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	No existe indicador
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	No aplica
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire, por tipo y peso	No aplica
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	No aplica
EN22	Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	No existe indicador
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	No aplica
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea	No aplica
EN25	Identificación, tamaño y estado de protección y valor de biodiversidad de los recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	No aplica
PRODUCTOS Y SERVICIOS		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	No aplica
EN27	Porcentaje de los productos vendidos, y sus embalajes, que son recuperadas al final de su vida útil, por categorías de productos	No aplica
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	No existe indicador
TRANSPORTE		
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal	No existe indicador
GENERAL		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	No existe indicador

CUESTIONARIO DE OPINIÓN REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2007 BANCOESTADO

SU OPINIÓN NOS INTERESA:  
Valoramos sus comentarios, y le agradecemos darnos a conocer su opinión para mejorar futuras ediciones del reporte.



¿CÓMO EVALÚA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE ESTE REPORTE?

	Muy Bueno 5	Bueno 4	Aceptable 3	Débil 2	Muy Débil 1
Nivel general					
Utilidad de la información presentada					<input type="checkbox"/>
Transparencia y Honestidad					<input type="checkbox"/>
Diseño gráfico					<input type="checkbox"/>
Claridad y facilidad de comprensión					<input type="checkbox"/>
Extensión					<input type="checkbox"/>

¿QUÉ SECCIONES DEL REPORTE CONSIDERA MÁS RELEVANTES? (ELIJA LAS 2 SECCIONES MÁS IMPORTANTES)

- ☐ Nuestra Empresa
- ☐ Servicios Financieros: Contribuyendo a la inclusión social
- ☐ Gestión Bancaria de Excelencia
- ☐ Rol Social de BancoEstado con Nuestros Empleados y la Comunidad

¿Por qué?

¿QUÉ SUGIERE MEJORAR EN EL PRÓXIMO INFORME?

¿Por qué?

¿QUÉ TEMAS, QUE NO ESTÉN EN EL REPORTE 2007, SUGIERE UD. INCLUIR EN EL PRÓXIMO INFORME?

¿CÓMO LE GUSTARÍA ACCEDER AL REPORTE?

- o Reporte impreso
- o Archivo electrónico (CD)
- o Website

¡MUCHAS GRACIAS POR SUS COMENTARIOS!



ENVÍE SU EVALUACIÓN AL FAX (56 2) 9705279



