



BancoEstado®

Gestión Comercial con Impacto Social



Reporte de Sustentabilidad 2009





Índice

Presentación

Sobre este reporte	4
Mensaje del presidente	6

1. Perfil de la empresa

1.1 El banco de todos los chilenos	10
1.2 Visión de los públicos de interés	12
1.3 Principios de su gestión comercial con impacto social	13
1.4 Plan Estratégico 2010 – 2013	14
1.5 Pilares Estratégicos: Misión, Visión, y Posicionamiento	16
1.6 Presencia y extensión	19
1.7 Principales productos y servicios	21
1.8 Empresas filiales	24
1.9 Gobierno Corporativo	28
1.10 Hitos 2009	34
1.11 Premios y reconocimientos	40
1.12 Asociaciones y membresías	42

2. Creación y distribución de valor

2.1 Capitalización del BancoEstado	46
2.2 Impactos económicos directos e indirectos en el desarrollo del país	46
2.3 Valor económico generado y distribuido	48

3. Clientes: apoyando a los chilenos

3.1 Inclusión financiera	54
3.2 La percepción de los clientes	58
3.3 Apoyo para enfrentar la crisis financiera	60
3.4 Satisfacción del cliente y calidad de producto	62
3.5 Microempresas, CajaVecina y Cobranzas	68

4. Empleados: trabajo con sentido

4.1 Dimensiones del empleo	74
4.2 Desarrollo laboral y comunicación	85
4.3 Relaciones laborales	89
4.4 Seguridad, salud y prevención	98
4.5 Pacto Global y Derechos Humanos	103

5. Vínculos responsables con la comunidad

5.1 Hacia una cultura financiera responsable	106
5.2 BancoEstado transparente	107
5.3 Aporte al desarrollo social	109

6. Gestión ambiental: comprometidos con el cuidado del medio ambiente

6.1 Monitoreo del consumo: materiales, energía y agua	114
6.2 Eficiencia energética y reciclaje	116

7. Indicadores Global Reporting Initiative

Índice GRI 2009	122
-----------------	-----





Presentación

Sobre este reporte (3.1) (3.2) (3.3)

Como expresión de su compromiso por transparentar y facilitar el acceso a la información, BancoEstado pone a disposición de sus públicos de interés y de la sociedad en general su quinto Reporte de Sustentabilidad, correspondiente a la gestión 2009.

Este documento, que da cuenta de su desempeño económico, social y ambiental, fue elaborado de acuerdo a las pautas de la guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI), estándar internacional validado por las Naciones Unidas que permite observar el ejercicio anual de la empresa desde estas tres perspectivas. Junto con esto, se han incorporado los lineamientos e indicadores del GRI para el sector financiero.

Desde el año 2004, BancoEstado adhiere a los principios del Pacto Global, iniciativa de Naciones Unidas considerada como el primer foro internacional sobre temas relacionados con la globalización, que insta a las compañías que lo conforman a adoptar y respetar diez principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la anticorrupción. En este contexto, el reporte responde a la Comunicación de Progreso (COP, por sus siglas en inglés), instrumento exigido por Pacto Global para notificar los avances logrados en la implementación de los principios exigidos a sus miembros.

Alcance del reporte (3.6) (3.11)

Debido a la magnitud de la corporación BancoEstado, compuesta por su matriz y nueve filiales, y la diversidad de negocios que desarrolla, es importante precisar que el informe sólo reporta los indicadores correspondientes a BancoEstado, sin incluir los de sus empresas filiales. No obstante, en el capítulo Clientes se incorpora información de tres de ellas: BancoEstado Microempresas S.A. Asesorías Financieras; Sociedad de Servicios Transaccionales CajaVecina S.A. y BancoEstado Servicios de Cobranza S.A. Se espera en los años sucesivos ampliar la cobertura del reporte a las restantes filiales, dada su relevancia para dar cuenta de las directrices generales de sustentabilidad de la corporación.

Preparación de contenidos (3.5) (3.9)

Para la elaboración del presente reporte, la Gerencia de Comunicaciones de BancoEstado contó con la asesoría de una empresa consultora externa especialista en Responsabilidad Social Empresarial. El proceso procuró la mayor exhaustividad posible en la recolección y presentación de los indicadores, velando por el cumplimiento de los principios del GRI.

Para definir los contenidos del reporte se desarrollaron tres procesos paralelos. El primero consistió en la ejecución de once entrevistas a ejecutivos clave de la empresa con el objetivo de conocer los principales hitos y desafíos en torno a la sustentabilidad en 2009. Junto con esto, se realizó

el análisis de reportes de desarrollo sostenible de siete bancos nacionales e internacionales correspondientes al año 2008, con el fin de relevar los principales ámbitos de responsabilidad social de la industria, las buenas prácticas en la comunicación de su desempeño y las falencias comunes. El tercer proceso desarrollado fue la realización de una consulta a los principales grupos de interés del banco, de manera de considerar sus expectativas y mejorar así los contenidos del reporte.

La consulta incluyó focus groups con trabajadores y entrevistas a clientes, autoridades, organizaciones gremiales y medios de comunicación, entre otros (para más información ver el apartado Visión de los público de interés).

El levantamiento de indicadores se efectuó mediante fichas técnicas basadas en los protocolos definidos por el GRI, que fueron completadas por las distintas unidades del Banco. Cada área entregó información detallada sobre su desempeño en el año 2009. Esta información fue complementada con antecedentes provenientes de las revistas de circulación interna de la empresa, memorias y documentos oficiales, así como también con el Culture Audit 2008, informe presentado para la evaluación de las Mejores Empresas para Trabajar en Chile, según el Great Place to Work Institute.



Principio de materialidad (3.5) (4.17)

De acuerdo a la información recogida en los procesos anteriormente mencionados, el principio de materialidad del reporte se concentra en la siguiente tabla de temas.

Temas
Gestión comercial con impacto social
Desempeño financiero en tiempos de crisis
Ética corporativa
Planes de modernización y perspectivas futuras
Relación con filiales
Iniciativas medioambientales
Capacitación y educación financiera
Productos
Calidad de vida laboral (beneficios y políticas de recursos humanos)

Retroalimentación (3.4)

Para entregar comentarios o sugerencias acerca de este reporte, lo invitamos a escribir al correo electrónico rse@bancoestado.cl. El reporte también está disponible en el sitio web: www.corporativo.bancoestado.cl





Presentación

Mensaje del presidente (1.1) (1.2)

La Responsabilidad Social Empresarial está en la esencia de BancoEstado. Desarrollar una gestión comercial con impacto social es la inspiración y motor de nuestro comprometido equipo de trabajo y el sello que nos diferencia en la industria financiera nacional.

La inclusión bancaria que promovemos significa que cualquier chileno o chilena tenga la oportunidad de acceder al sistema financiero y a las posibilidades que éste entrega. Estos beneficios están disponibles para todos los hombres, a partir de los 14 años y mujeres desde los 12, sin importar su condición socioeconómica, género o edad.

Gestión comercial con impacto social implica ser rentables y desarrollar el negocio en una industria altamente competitiva, pero también invertir en iniciativas con una rentabilidad de largo plazo y estar presentes con productos y servicios donde otros no están. También supone que los chilenos puedan contar con BancoEstado especialmente en tiempos de austeridad. Ciertamente, el 2009 puso a prueba esta promesa. Y la cumplimos con creces. En vez de replegarnos para protegernos de la crisis económica global, salimos en apoyo de las personas y empresas más vulnerables. Rebajamos las tasas de interés, ajustando al máximo nuestros márgenes; pusimos a disposición de las Pymes un fondo de mil millones de dólares para el año; el sábado 28 de marzo abrimos todas nuestras sucursales como una clara señal de que estábamos alineados con las necesidades de atención de nuestros clientes; construimos convenios con más de 400 empresas inmobiliarias para hacer una oferta de real utilidad para las personas e impedir la caída del sector. Y crecimos, aumentamos en un 21,7% las colocaciones, lo que se tradujo en una expansión de 2,8 puntos en participación de mercado, cifra que superó las exigentes metas que nos propusimos a comienzos del período.

Hay que decirlo: BancoEstado asumió en 2009 una estrategia diferente a la adoptada por las demás entidades financieras nacionales, enfocándose en los sectores más necesitados de la población y esforzándose por colaborar con la reactivación económica del país.

Fuimos la empresa que lideró los esfuerzos públicos y privados para enfrentar la crisis. Desarrollamos una política anticíclica expansiva para apoyar la economía y mantener la competencia. Nos transformamos en un instrumento para proporcionar más liquidez y suministrar un mayor nivel de créditos a personas y empresas.

La celebración en el Palacio de La Moneda con la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, por la inauguración de la CajaVecina número 2.500 y la cobertura nacional de BancoEstado dio cuenta de nuestros esfuerzos. No sólo se homenajeó esta gran iniciativa que convierte a nuestra institución en el único banco con presencia en todo Chile, sino que también se destacó la creatividad e innovación que inspiran nuestro trabajo en pro de la bancarización.

Aspiramos a ser no sólo un referente en materia de accesibilidad y modernización de la banca a través del impulso a iniciativas como CajaVecina o de los indicadores que nos ubican como el banco con más transacciones a través de Internet de toda la industria, sino también de la educación financiera, principalmente en materias de ahorro y endeudamiento responsable.

En el ámbito interno, continuamos con nuestra preocupación por las relaciones laborales y el desarrollo de nuestros trabajadores, lo que se manifiesta en una serie de beneficios para los trabajadores, sueldos de mercado y un acuerdo de estabilidad laboral con el Sindicato de Trabajadores de BancoEstado, el más grande de Chile. La meritocracia se instaló con fuerza en nuestros procesos de selección y contratación de personal. En el período reportado se implementaron nuevos beneficios, entre los que cabe destacar un bono para personas con hijos pequeños que no cuentan con un jardín Junji cerca de su hogar, campañas de salud orientadas a una mejor calidad de vida y programas de capacitación vía e-learning, entre otros. Además, cómo no destacar y festejar que BancoEstado nuevamente fue distinguido en el ranking del Great Place to Work Institute, esta vez en el puesto 28, lo que nos llena de orgullo y nos impulsa a continuar desarrollando más espacios de participación, encuentro y trabajo interdisciplinario.

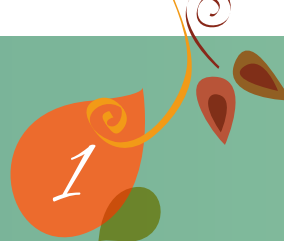
Junto al compromiso de no vincular nuestro negocio con actividades que generen daños al medioambiente, la conciencia de cuidado y sustentabilidad se ha ido arraigando progresivamente en la institución, tanto así que continuamente estamos incorporando cláusulas medioambientales en las bases de licitación para los proveedores y entregamos créditos blandos para financiar tecnologías sustentables, como medidas reales para contribuir a detener el Cambio Climático (EC2). En materia de gestión, además, seguimos esforzándonos por ahorrar recursos y profundizar nuestra eficiencia energética, que ha sido reconocida a nivel nacional y hoy es un ejemplo para muchas empresas.

Estamos orgullosos del impacto que tiene nuestra labor en el progreso de miles de chilenos, chilenas y sus familias, y ése es sin duda el mayor estímulo que nos impulsa a seguir innovando en la forma de hacer banca en nuestro país. Somos un banco cercano, que con acciones concretas mejora la calidad de vida de las personas. Es con este espíritu que pongo a su disposición el quinto Reporte de Sustentabilidad de BancoEstado. En sus páginas podrán conocer el detalle de nuestro desempeño económico, social y ambiental, temáticas tan importantes no sólo para el desarrollo de nuestra empresa y sus trabajadores, sino que para el país entero.



José Luis Mardones Santander
Presidente





Perfil de la empresa

El banco de todos los chilenos

La inclusión bancaria que promovemos significa que cualquier chileno o chilena tenga la oportunidad de acceder al sistema financiero y a las posibilidades que éste entrega.

Gestión comercial con impacto social implica ser rentables y desarrollar el negocio en una industria altamente competitiva, pero también invertir en iniciativas con una rentabilidad de largo plazo y estar presentes con productos y servicios donde otros no están.

1.1- El banco de todos los chilenos (2.1) (2.6) (2.9)

BancoEstado es una empresa del Estado de Chile que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas a través de la bancarización, es decir, la inclusión en el sistema financiero de todos los sectores sociales y geográficos del país. Para lograr este desafío, ha creado productos y servicios únicos en la industria, posicionándose como un ícono en accesibilidad e innovación.

BancoEstado es una empresa pública regida por la Ley Orgánica establecida en el Decreto Ley N° 2.079, de 1977, que declara que “es una empresa autónoma, propiedad del Estado, que tendrá por objeto prestar servicios bancarios con el fin de favorecer al desarrollo de las actividades económicas”.

La entidad se sustenta autónomamente gracias a los ingresos provenientes de su gestión comercial. Tal como otras empresas públicas, está sujeta a una tasa de tributación efectiva de sus utilidades de un 57%, valor que incluye un adicional de un 40% con respecto a la banca privada.

A raíz de la reciente crisis económica mundial que se extendió entre los años 2008 y 2009, BancoEstado recibió un aporte de capital de US\$500 millones para aumentar su solvencia económica en el período reportado, como parte de las medidas anunciadas por el Gobierno para enfrentar la crisis. De esa forma, el banco se convirtió en un factor clave para reactivar la actividad económica, gracias al apoyo prestado a las personas y a las empresas de todos los tamaños.

¿Qué es Gestión Comercial con Impacto Social?

El rol social de BancoEstado se materializa en su gestión comercial con impacto social. Esto implica que apoya el desarrollo de actividades que inciden directamente en la calidad de vida de las personas. Para ello, la empresa debe contar con una gestión bancaria de excelencia, eficiente y competitiva, que le permita seguir entregando productos que satisfagan las distintas necesidades de las personas y se adecuen a sus proyectos. Así, BancoEstado acompaña el ciclo de vida de los chilenos en todos los ámbitos, apoyándolos y promoviendo un comportamiento financiero responsable.

Sólido apoyo durante la crisis económica

En el contexto de la crisis económica internacional, la función de BancoEstado fue apoyar la política anticíclica promovida por el Gobierno, para lo cual se tomaron una serie de medidas, entre las que destacaron:

- Rebajar la tasa de interés en un punto porcentual para las micro y pequeñas empresas a fines de 2008, decisión que fue clave para enfrentar la crisis durante 2009.
- Poner a disposición un fondo de mil millones de dólares para las empresas de menor tamaño, clientes y no clientes del banco.
- Bajar la tasa de interés a 1% en marzo de 2009, anticipándose a las bajas de tasas determinadas por el Banco Central.



Dimensiones (2.8)

Número de empleados:
8.812

Ingresos netos:
MM\$ 713.833
(a octubre 2009)

Total de comunas con presencia
BancoEstado:
346

Número de comunas con
presencia única de BancoEstado:
209

Total de sucursales:
344

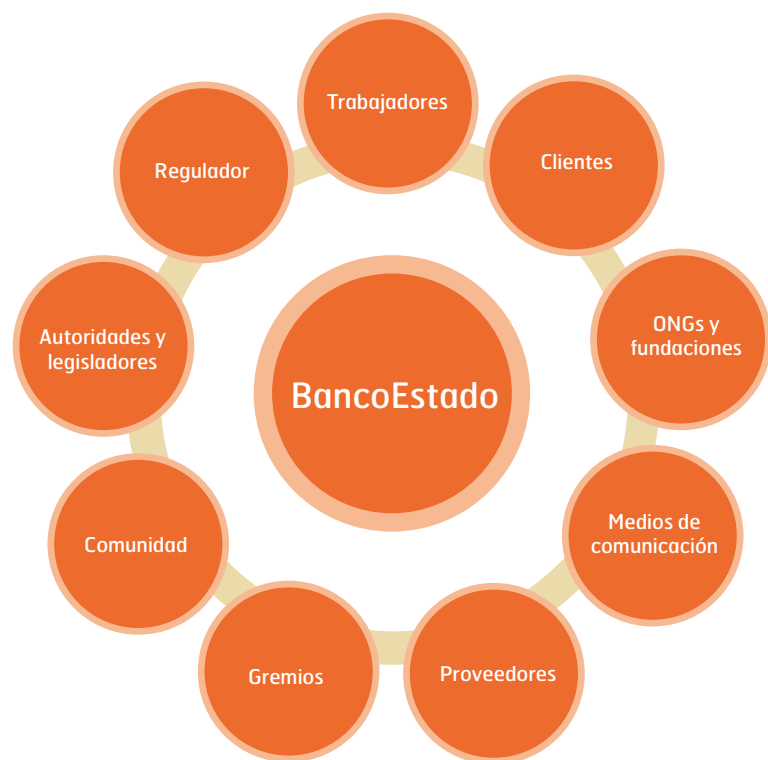
1.2- Visión de los públicos de interés (4.14) (4.15) (4.16) (4.17)

La preocupación por la generación de beneficio mutuo para el banco y sus grupos de interés está incorporada en el quehacer cotidiano de la empresa, y es la materialización de su gestión comercial con impacto social.

Para ello, BancoEstado ha creado una serie de mecanismos de comunicación y monitoreo que le permiten conocer las expectativas y necesidades de estos grupos de manera de encontrar posibilidades de mejora y enriquecer la planificación estratégica de acuerdo a las necesidades sociales.

El reporte desde los grupos de interés de BancoEstado

Con el objetivo de conocer la percepción y las inquietudes de los stakeholders respecto de la gestión de BancoEstado y de los contenidos de su Reporte de Sustentabilidad 2009, se realizaron entrevistas y grupos focales a diversos representantes de sus grupos de interés, específicamente de ejecutivos de sucursales de BancoEstado y operadores de CajaVecina; ministro de Economía; subsecretario de Agricultura; directivos de organizaciones gremiales de Conupia y Confedech; coordinadora de área Campañas y Proyectos de Fundación San José; gerente general Acción RSE; director de la Fundación Chilenter; directora Ejecutiva de Organizaciones RSE; editores del Diario Financiero y La Segunda; clientes microempresarios y grandes empresas.





1.3- Principios de su gestión comercial con impacto social (4.8)

Desarrollar una gestión comercial con impacto social se logra siendo un banco:

Universal

Porque cuenta con todos los servicios bancarios.

Inclusivo

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.

Orientado al cliente

Entregando una calidad de servicio de excelencia.

Promueve la competencia en la industria

Ya que está presente en todos los segmentos, con una amplia gama de productos y servicios, en condiciones y precios que son competitivos y convenientes para sus clientes.

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.

Moderno

Con gestión, procesos y tecnología de buen nivel.

Innovador

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 exclusivamente capitalizando utilidades, lo que significa que no hace donaciones ni entrega subsidios, ni dispone de sus recursos para actividades fuera de su giro.

1.4- Plan estratégico 2010-2013 (4.8) (4.9)

La planificación estratégica en BancoEstado ha sido un proceso evolutivo, participativo y de mejora continua . En la actualidad, el modelo de gestión estratégica del banco incluye las siguientes fases:

- Definición y traducción de la estrategia en un mapa estratégico a nivel corporativo.
- Despliegue de la estrategia (alineamiento) en las áreas de negocios, a través de los planes comerciales, y en las funciones de soporte.
- Desarrollo de tableros de gestión con indicadores y metas en todas las áreas del banco, desde las gerencias hasta las sucursales y plataformas comerciales.
- Procesos de seguimiento y aprendizaje estratégico, que incorporan un control mensual del plan, así como el análisis y evaluación de los proyectos y la retroalimentación necesaria para realizar ajustes continuos.
- Comunicación y despliegue de la estrategia a la organización en cada uno de sus niveles.

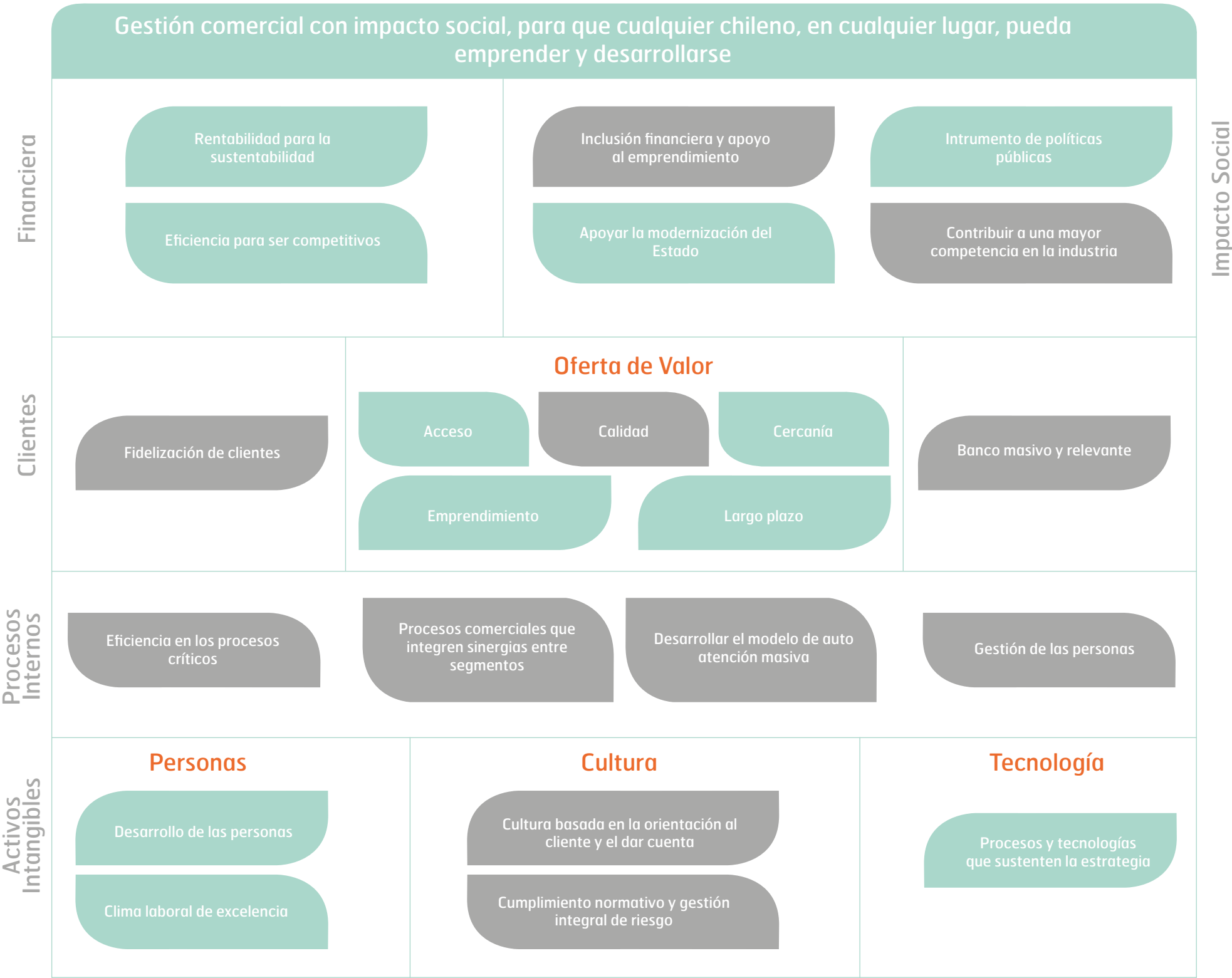
Lineamientos estratégicos 2010 - 2013

- Continuar siendo un banco masivo y relevante, líder en número de clientes, generando un impacto social sustentable.
- Liderar el apoyo a los emprendedores para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los micro y pequeños empresarios.
- Ser un instrumento eficaz de apoyo a las políticas públicas, contribuir a la modernización de la gestión del Estado y a una mayor competencia en el sistema financiero.
- Mejorar la oferta de valor por segmento del banco para fidelizar y lograr una relación de largo plazo con los clientes.
- Alcanzar una gestión de calidad competitiva a través de mejoras en la eficiencia y calidad de los procesos críticos.
- Lograr un desarrollo integral de los trabajadores de BancoEstado para alcanzar un clima laboral interno que permita a la institución ser una de las mejores empresas para trabajar en Chile.



Mapa Estratégico 2010-2013 (4.8) (4.9)

Diseñado con un horizonte de cuatro años de desarrollo y orientado a aumentar la bancarización del país, el Plan Estratégico de BancoEstado 2010 - 2013 es descrito en forma gráfica y sintética en su Mapa Estratégico.



A close-up portrait of an elderly man with grey hair, smiling warmly. He is wearing a blue shirt with thin orange vertical stripes. The background is a plain, light grey.

1.5- Pilares estratégicos: (4.8)
Misión, Visión y Posicionamiento

Misión

“Existimos para que cualquier chileno,
en cualquier lugar, pueda emprender
y desarrollarse”.

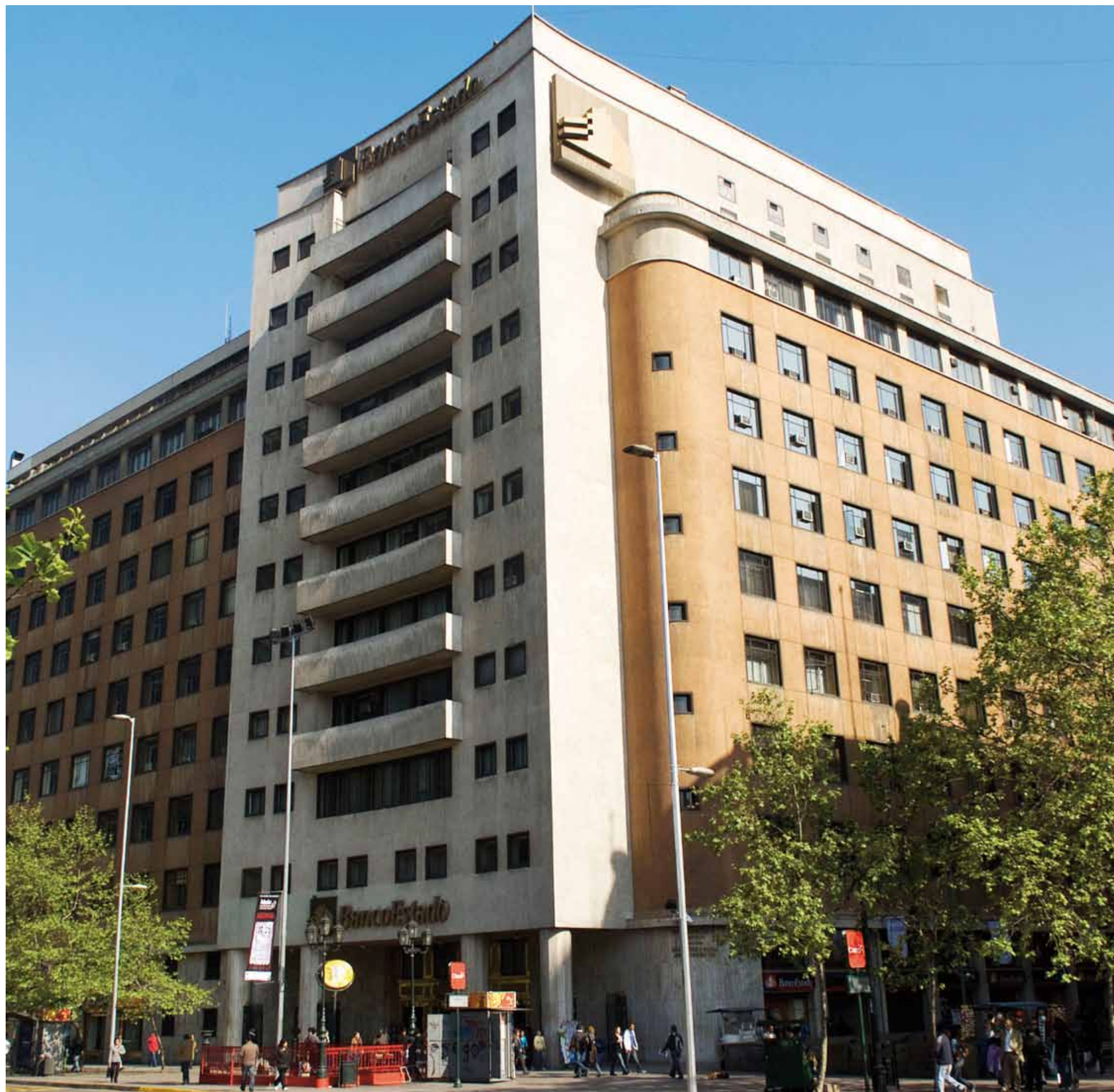
Visión

“Ser un banco de excelencia,
con una gestión comercial de alto
impacto social”.

Posicionamiento

El posicionamiento de BancoEstado en la sociedad se caracteriza por su cercanía y relación de largo plazo con sus clientes; por entregar un servicio de calidad competitiva; por su compromiso con el fomento del emprendimiento y la inclusión financiera; por su rol de banco estatal que apoya y se compromete con las políticas públicas y contribuye a que exista una mayor competencia en el sistema financiero.





1.6- Presencia y extensión (2.4) (2.5) (2.7)

BancoEstado se extiende, bajo diversos formatos, a lo largo de todo el país, siendo el banco con mayor cobertura del sistema financiero nacional. Además, cuenta con una oficina en Nueva York, Estados Unidos, desde el año 2005.

Número de sucursales en el país



Número de Canales de Atención de BancoEstado 2008/2009 (2.8)

Canal	2008	2009
Sucursales BancoEstado	342	344
Centros de Servicios ServiEstado	45	79
Puntos de CajaVecina	2.000	3.327
Posiciones de Centro Contacto Lota	220	220
Cajero automáticos o ATMs	1.513	1.708
Buzoneras	276	276
Dispensadores	874	916
Usuarios de Internet	366.825	693.427

Fuente: BancoEstado

Cientes BancoEstado (2.8)

Tipo de Producto	Número de Clientes
Cuentas de ahorro	7.6 millones
Cuenta corriente	272 mil
CuentaRUT	2.2 millones
Chequera Electrónica	774 mil
Tarjeta de crédito	425 mil
Créditos de vivienda	502 mil
Seguros contratados	1.9 millones
Créditos de consumo o universitarios	439 mil
Micro y pequeña empresa	393 mil
Personas reciben sus pagos mensuales de remuneraciones, pensiones y becas	2.1 millones
Instituciones públicas clientes	662

Fuente: BancoEstado

1.7- Principales productos y servicios (2.2)

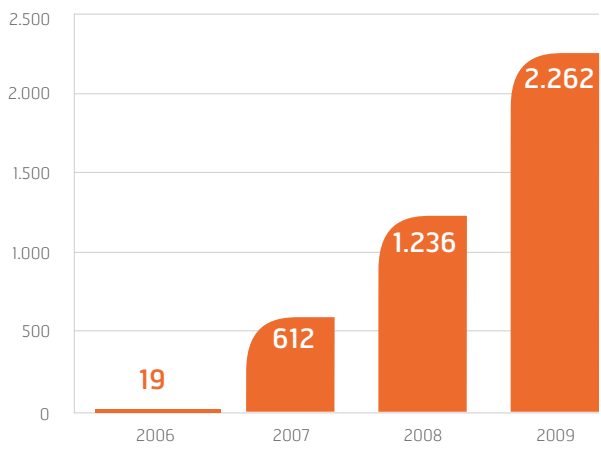
CuentaRUT

Cuenta unipersonal a la que pueden acceder mujeres desde los 12 años y hombres desde los 14 años, sólo con su carné de identidad. Puede ser usada para recibir abonos, realizar depósitos, consultas de saldo, giros, transferencias, pago de servicios y productos, y como tarjeta bip! del sistema de transporte público en Santiago.

Sus principales ventajas son que no exige requisitos de renta ni antecedentes comerciales, no posee costos de mantención y sólo se paga por determinadas transacciones como giros, transferencias a otros bancos o consulta de saldos y cartolas en cajeros automáticos.

Gracias a CuentaRUT, BancoEstado se mantiene como el líder en la industria financiera, siendo el primero en participación de mercado en el stock de tarjetas de débito, con más de dos millones de CuentaRUT activadas, registrando un aumento de un 83% el año 2009 respecto de 2008.

Stock CuentaRUT activadas (en miles)



Fuente: BancoEstado

Nº clientes CuentaRUT por género

Cientes CuentaRUT	2008	2009	Variación %
Hombres	605.640	1.085.659	+61%
Mujeres	630.360	1.176.130	+68%

Fuente: BancoEstado

Créditos para la educación superior

BancoEstado apoya el financiamiento de los estudios universitarios y técnicos de jóvenes en todo el país, lo que lo convierte en líder de la industria financiera en este tipo de créditos. Más de 124 mil personas son clientes del banco en el segmento de la educación superior.

Durante el período, el banco concentró cerca de un 45% de los créditos con garantía estatal. Cabe destacar que BancoEstado ha crecido tanto en el financiamiento de créditos con garantía propia como en el de créditos con garantía CORFO.

Chequera electrónica

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

En 2009, el número de clientes de este servicio aumentó en un 18,2% con respecto al año anterior, pasando de 553.951 a 773.923 clientes, alcanzando una participación de mercado del 8%.

Tarjetas de crédito

El banco ofrece a sus clientes tarjetas de crédito tradicionales y con cuota fija, permitiendo realizar compras y avances en efectivo.

En 2009 BancoEstado superó las 425 mil tarjetas de crédito, alcanzando una participación de mercado en número de clientes de 12%.

Ahorro

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

Servicios a pequeñas empresas

El banco otorga a las pequeñas empresas servicios de cuentas, financiamiento, tarjetas de crédito, comercio exterior, pago de remuneraciones y seguros, entre otros. Los efectos de la crisis económica internacional impactaron principalmente a este segmento durante el primer trimestre de 2009. Sin embargo, la situación se revirtió a partir del mes de abril, traduciéndose en un aumento de ventas a partir de junio. En septiembre se superaron las metas definidas por el banco, con un incremento del 22,8% de las colocaciones. Destacó el crecimiento en sectores clave tales como los de educación, manufactura y agrícola.

Créditos hipotecarios

El banco ofrece las siguientes alternativas en materia de créditos para la vivienda:

Crédito Hipotecario de Vivienda (con emisión de letras de crédito hipotecario): préstamo a largo plazo con garantía hipotecaria, destinado a la adquisición de viviendas nuevas o usadas, financiado con letras de crédito vendidas en la Bolsa de Comercio.

Mutuo Hipotecario Endosable: préstamo de largo plazo con garantía hipotecaria, destinado a la adquisición de viviendas nuevas o usadas, con recursos propios de BancoEstado.

Crédito Hipotecario con Subsidio: préstamo de largo plazo con garantía hipotecaria, otorgado a personas que tienen cuenta de ahorro para la vivienda en BancoEstado y que fueron favorecidas con el subsidio habitacional para comprar viviendas nuevas o para la construcción en sitio propio.

Crédito Hipotecario para Fines Generales (con emisión de letras de crédito hipotecario): préstamo de largo plazo destinado a la adquisición de parcelas, fundos, locales comerciales, oficinas, estacionamientos, bodegas o para otros fines. Se financia con letras de créditos vendidas en la Bolsa de Comercio.

En 2009 BancoEstado lideró el mercado de los créditos para la vivienda. En el marco de un año de contracción de la industria inmobiliaria, el banco firmó convenios con más de 400 empresas del rubro, lo que implicó también un beneficio directo a las familias chilenas, que pudieron acceder a viviendas con tasas preferenciales.

Leasing

El leasing del banco durante 2009 representó una participación de mercado del 7,1%, con 450 nuevos contratos y 1.296 contratos vigentes, que representa un incremento de 15,6 %.



Canales Electrónicos

El portal **www.bancoestado.cl** logró consolidarse durante 2009 como líder del mercado, de acuerdo a las cifras del Informe de Usuarios Únicos de Internet de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

BancoEstado se posicionó como un actor significativo en la venta de segmentos masivos, especialmente en medios de pago como tarjetas de crédito y CuentaRUT, avances de cuotas desde tarjetas de crédito, inversiones a través de la toma y liquidación de depósitos a plazo, venta de seguros voluntarios, contrataciones de pagos automáticos con cargo a cuentas y tarjetas de crédito.

Junto con esto, se desarrollaron diversas iniciativas innovadoras en la venta de créditos hipotecarios, que permitieron canalizar gran parte de la demanda a través de simuladores, manejos de solicitudes y evaluaciones comerciales de rápida respuesta. Esto posibilitó dar a sus clientes una solución rápida y moderna y ayudó a descongestionar las sucursales y a mejorar la productividad corporativa.

Con el mismo objetivo, en septiembre se inició la operación piloto de la Unidad de Venta Multicanal, cuyo objetivo es resolver eficientemente y con estándares conocidos, la demanda por evaluaciones comerciales, formalización y curse de créditos proactivos y reactivos para los segmentos personas y microempresas, que provengan de canales distintos de sucursales.

Canales electrónicos de atención de BancoEstado 2008-2009

Canal	2008	2009
Cajeros Automaticos o ATMs	1.513	1.708
Buzoneras	276	276
Dispensadores	874	874
Usuarios de Internet	314.865	693.427

Fuente: BancoEstado

1.8- Empresas filiales (2.3) (2.8) (2.9)

Las nueve filiales de BancoEstado son empresas independientes -con sus propios objetivos y estrategias de apoyo al giro- que comparten la misión corporativa y el rol social de BancoEstado. La gobernabilidad corporativa del conjunto de estas empresas depende del Comité Ejecutivo de BancoEstado.

BancoEstado Microempresas S.A. Asesorías Financieras

Gerente General: Soledad Ovando Green

BancoEstado Microempresas atiende a trabajadores independientes o dueños de negocios que, con un año de antigüedad, desarrollen actividades productivas con un volumen de ventas inferior a las UF 2.400 al año (aproximadamente US\$ 80.000).

Se especializa en atender las necesidades de financiamiento integral y de asesoría a las personas emprendedoras que desarrollan iniciativas en los siguientes rubros: comercio, transporte de pasajeros o carga, pequeña agricultura, pesca artesanal, servicios profesionales o técnicos independientes, manufactura, artesanado y turismo.

En 2009 estuvo enfocada en proteger de la crisis económica internacional a los microempresarios, aumentando el monto de los financiamientos desde UF 1.600 a UF 3.000, bajando las tasas de interés y creando un modelo de atención para el segmento.

BancoEstado Servicios de Cobranzas S.A. **Gerente General: Carlos Eterovic Urzúa**

Opera desde el año 2000 como un complemento a la actividad comercial de BancoEstado en la etapa de recuperación de carteras morosas. Su acción se funda en valores institucionales basados en el respeto a las personas. De este modo, las acciones de cobranza están orientadas a generar estrategias segmentadas en función de las características, condiciones y situaciones particulares de los deudores.

El 2009 se convirtió en el año de consolidación de numerosos proyectos como la aplicación del modelo de Scoring, que permite focalizar los esfuerzos en los deudores más complejos; y el programa de cobranza especializada, orientado a los segmentos de pequeñas y microempresas. Además, se inició el proceso de licitación pública de servicios de cobranza judicial.

La crisis económica aumentó la demanda de deudores solicitando soluciones especiales por lo que se reaccionó mejorando los productos, extendiendo los horarios de atención y abriendo una nueva sucursal, en Santiago Centro. Durante 2009, las renegociaciones aumentaron de 60 a 3.500 al mes.

En materia de educación financiera, continuó desarrollando el proyecto de endeudamiento responsable “Hazte bien...Usa Tus Lucas Bien”, dirigido a estudiantes de enseñanza media del país.

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

CajaVecina es un innovador modelo de atención que permite realizar giros, depósitos, transferir dinero entre cuentas BancoEstado y pagar servicios básicos “a la vuelta de la esquina”, gracias a la instalación de dispositivos electrónicos ubicados en almacenes y locales comerciales de diferentes zonas del país, lo que permite al cliente ahorrar tiempo y dinero, y evitar recorrer largas distancias para llegar a las sucursales. Para operar en CajaVecina se deben utilizar las tarjetas de cajeros automáticos o tarjeta de CuentaRUT.

La cobertura en el 2009 superó los tres mil puntos de atención, realizándose más de 15,5 millones de transacciones durante el año, lo que implicó triplicar el volumen transaccional de 2008.

Durante el período se creó también el área de Postventa, que permitió mejorar los procesos de mantención y solución de controversias entre los operadores y los clientes y se formó un Comité de Clima Laboral al que pertenecen trabajadores y representantes de la administración.



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

Gerente General: Pedro Rojas Sepúlveda

Esta filial ofrece oportunidades de ahorro e inversión de corto, mediano y largo plazo a través de fondos mutuos y el Fondo para la Vivienda sobre la base de la seguridad, confianza y solvencia, propias de la tradición financiera de BancoEstado.

A partir de enero de 2009, BancoEstado AGF concretó su alianza estratégica con el banco francés BNP Paribas, grupo financiero que se sitúa entre los tres bancos con mejor calificación internacional.

BancoEstado AGF creció un 78% en patrimonio administrado durante 2009 y un 8,7% en la participación de mercado, situándose en el 4° lugar del mercado y en el 7° lugar en patrimonios administrados. Además, el Fondo Mutuo Acciones Nacionales obtuvo un sobre cumplimiento del 313% de su meta en patrimonio administrado.

Entre sus nuevos productos e hitos relevantes destaca la incorporación del Ahorro Previsional Voluntario (APV Para Todos). Esta oferta basada en la Reforma Previsional entrega a los trabajadores de menores ingresos los beneficios tributarios del APV y un complemento a sus pensiones en el futuro.

BancoEstado Centro de Servicios S.A.

Gerente General: Patricia Morales Gálvez

Se creó en 2004 con la finalidad de entregar un nuevo modelo de atención para apoyar el trabajo de la red de sucursales y permitir una mayor cantidad de operaciones a lo largo de las 79 sucursales ServiEstado del país, con un horario extendido de atención. Su gestión está orientada a desarrollar transacciones de cuenta corriente, ahorro y pagos de créditos e impuestos en forma automatizada.

Los principales hitos que destacaron durante 2009 en esta filial fueron el pago del Bono de Apoyo a la Familia en los meses de marzo y agosto; la realización de 8.675 formalizaciones de Crédito Universitario con Garantía Estatal (CUGE); la creación de 332 nuevos puestos de trabajo; y el apoyo a la bancarización de clientes con 16.639 solicitudes de CuentaRUT.

BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

Gerente General: Jaime Reyes Pezoa

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

Desde la ciudad de Lota, en la Región del Bío Bío, BancoEstado Contacto 24 Horas ofrece la atención telefónica para el país y también para aquellos chilenos que viven en el exterior.

BancoEstado S.A. Corredores de Bolsa Gerente General: Jorge Ramírez Oñate

Su oferta busca satisfacer las necesidades de productos y servicios financieros de los clientes personas, pequeñas empresas y grandes empresas. Cuenta con solidez patrimonial y dispone de la mejor y más completa cobertura a nivel nacional, a través de costos competitivos y transparentes.

En 2009 la filial se destacó por abrir el mercado accionario a la comunidad a través de una nueva oferta de acciones, esta vez, del Club Deportivo de la Universidad Católica. Por un bajo monto, se permitió que hinchas y no hinchas pudieran adquirir una parte del club deportivo y de esta forma acceder a este sistema de inversión, más sofisticado y muchas veces lejano para el común de las personas.

Los montos transados en instrumentos de renta variable llegaron en 2009 a MMM\$30,8 con un 123,4% de incremento respecto del año anterior. En tanto, la participación de mercado en montos transados en rueda, a diciembre de 2009, fue de 16,17%, alcanzando el primer lugar en esta categoría, con un aumento de 7,8% respecto del mismo mes de 2008.

BancoEstado Corredores de Seguro S.A. Gerente General: Fernando Silva Segovia

Fue creada en 1999 con el objeto de ofrecer a los clientes del banco una amplia gama de seguros, a bajos precios y con las mejores coberturas, llegando a segmentos que no tienen acceso a estos productos dada su condición socioeconómica.

El 2009, esta filial celebró los 10 años desde su fundación con más de cuatro millones de seguros vigentes y cerca de dos millones de clientes asegurados. Además, se cumplieron cinco años de alianza estratégica con MetLife Inc. Co., con exitosos resultados, aumentando la oferta de productos y canales de distribución de la cartera de clientes.

Entre sus avances, destaca una oferta segmentada en seguros de acuerdo a las necesidades de cada grupo y la revisión periódica de los niveles de calidad de servicio de sus clientes internos y filiales.

Sociedad de Promoción de Productos Bancarios S.A. Gerente General: Patricio Pérez Miranda

El objetivo de esta sociedad es acercarse a los lugares de trabajo de clientes y no clientes de BancoEstado, para otorgarles asesoría e información en torno a la amplia gama de servicios y productos para el segmento personas, identificando aquéllos que satisfagan sus necesidades y apoyarlos para hacer más fácil y cómodo el acceso a estos servicios.

Durante 2009, la gestión se centró en la promoción de productos bancarios con clientes de empresas que han suscrito con BancoEstado convenios de pago de remuneraciones para sus empleados. Gracias a esto se pudo atender a más de 3.145 clientes de 116 empresas en convenio y colocar más de MM\$13.887 en créditos de consumo otorgados con productos adicionales, tales como cuenta corriente, crédito de consumo, tarjeta de crédito y cuenta activa.

Productos para enfrentar la coyuntura

BancoEstado Corredores de Seguro creó distintos tipos de seguros para ayudar a las familias en dificultades:

- Seguro de desempleo **MINVU**
- Seguros obligatorios para créditos
- Seguros voluntarios asociados a medios de pago

Atención Comercial
Personas

BA TURNO MODULO
b3 1



1.9- Gobierno corporativo (4.1) (4.3) (4.4) (4.7)

Consejo Directivo

La dirección y administración de la empresa están reguladas por su Ley Orgánica, establecida en el Decreto Ley N° 2.079, de 1977.

El Consejo Directivo ejerce la dirección superior del banco. Integran este Consejo siete personas, de las cuales seis son de la confianza exclusiva del Presidente de la República y son nombradas mediante decreto supremo del Ministerio de Hacienda. El séptimo integrante, el director laboral titular, es un representante de los trabajadores, elegido en votación universal, el cual cuenta con un suplente. Uno de los integrantes del Consejo Directivo es nombrado presidente del banco y otro vicepresidente.

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

Presidente

José Luis Mardones Santander

Vicepresidenta

Jessica López Saffie

Consejeros

Víctor J. Barrueto

Viviana Betancourt Gallegos

Juan Carlos Méndez González

Sergio Páez Verdugo

Director Laboral Titular: Pablo Silva Manríquez

Director Laboral Suplente: Julio Águila Oyarzún ⁽¹⁾

⁽¹⁾Julio Águila Oyarzún cesó sus funciones en el banco en diciembre de 2009.





Comité Ejecutivo (4.2) (4.6) (4.7) (4.10)

La administración superior de BancoEstado corresponde al Comité Ejecutivo, integrado por el presidente, vicepresidente y gerente general ejecutivo. Se suma el fiscal de BancoEstado con derecho a voz.

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

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

Asimismo, el Comité Ejecutivo tiene como atribuciones, entre otras, fijar garantías, montos máximos y tasas de interés para las operaciones del banco; fiscalizar el cumplimiento de sus acuerdos, normas e instrucciones; aprobar el presupuesto anual de inversiones y gastos, sus modificaciones, provisiones y castigos, y el Balance y Memoria de cada ejercicio; informar anualmente al Consejo del funcionamiento y desarrollo de la empresa; acordar las inversiones, adquisiciones y enajenaciones de activos; resolver solicitudes de crédito y otras operaciones; acordar la contratación de créditos internos o externos y resolver sobre el otorgamiento de fianzas, avales u otras garantías; nombrar, remover, trasladar, aceptar renuncias, enviar en comisión de servicio, sancionar y poner término a los servicios del personal de rango superior; conocer los informes que el Gerente General Ejecutivo y los Gerentes Generales de Área le sometan; impartir directamente o por intermedio de las autoridades y empleados del banco, las instrucciones y recomendaciones necesarias para la eficiente administración y buena marcha de la empresa; conferir mandatos especiales y delegar en cualquiera de sus integrantes, en uno o varios Comités, o en uno o varios empleados, la atención o resolución de los asuntos que estimare conveniente y designar a los trabajadores que tendrán la calidad de ministros de fe.

Presidente

José Luis Mardones Santander

Vicepresidenta

Jessica López Saffie

Gerente General Ejecutivo

Pablo Piñera Echenique

Fiscal

Pablo Lagos Puccio

La conducción diaria de BancoEstado recae en el Gerente General Ejecutivo, cargo de la confianza exclusiva del Presidente de la República.

Con el objetivo de resguardar la necesaria transparencia de su accionar, ningún miembro del Consejo Directivo y Comité Ejecutivo puede intervenir o votar en operaciones de crédito, inversiones u otros negocios con los que mantengan algún vínculo de participación, dependencia o injerencia.

Junto al Consejo Directivo y Comité Ejecutivo, existen instancias que dan cuerpo a la estructura de gobierno corporativo del banco. Éstas se describen a continuación.

José Luis Mardones Santander
Presidente



Pablo Silva Manríquez
Director Laboral Titular



Victor J. Barrueto
Director



Viviana Betancourt Gallegos
Directora



Sesión



Sergio Pérez Verdugo
Director



Pablo Piñera Echenique
Gerente General Ejecutivo



Jessica López Saffie
Vicepresidenta



Pablo Lagos Puccio
Fiscal



Juan Carlos Méndez
Director



Julio Águila Oyarzún
Director Laboral Suplente



Comité de Auditoría (4.6) (4.10)

Es una instancia relevante de control interno, cuya misión fortalece y apoya la gestión del gobierno corporativo. Su función es complementaria a la que la Ley Orgánica encomienda al Contralor.

Lo integran tres miembros del Consejo Directivo y, desde 2009, dos invitados externos de reconocida trayectoria, uno de ellos nombrado por el Consejo Directivo, Patricio Meller, y otro por el Comité Ejecutivo, Guillermo Ramírez. Este órgano tiene a su cargo los aspectos que involucran la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos de la empresa. Asimismo, vigila el cumplimiento de normas y procedimientos que rigen su práctica, y debe tener una clara comprensión de los riesgos que pueden significar para el banco los negocios que éste realice.

Como parte de su labor, cuida y resguarda que las políticas contables reflejen con precisión la situación del banco.

El Comité de Auditoría lo preside, desde agosto de 2009, Juan Carlos Méndez González, miembro del Consejo Directivo de BancoEstado.

Presidente

Juan Carlos Méndez González

Integrantes

Jessica López Saffie

Sergio Páez Verdugo

Patricio Meller Bock

Guillermo Ramírez Vilardell

Fiscalía

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

Fiscal: Pablo Lagos Puccio

Contraloría

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

Contralor: Pedro Bolados Morales

El **Presidente de la República** designa al Presidente de BancoEstado, a su Vicepresidente, a cuatro Directores, al Gerente General y al Fiscal.



Estructura Gerencial (4.10)

Gerencias de Área

BancoEstado cuenta con seis gerencias que reportan directamente al Gerente General Ejecutivo.

Gerente General Comercial	Arnoldo Courard B.
Gerente General de Finanzas	Carlos Martabit S.
Gerente General de Administración	Victoria Martínez O.
Gerente Corporativo de Riesgos	Eduardo De Las Heras V.
Gerente División Operaciones y Sistemas	Fernando León S.
Gerente de Planificación y Estudios	Óscar González N.

Comités Estratégicos

Además de los comités operativos propios de la gestión del banco, se han establecido tres comités de carácter estratégico que supervisan los proyectos transformacionales y que encabeza el presidente del banco:

- Comité de Procesos y Tecnología (Proyecto Potenciación de la Función de Desarrollo).
- Comité de Desarrollo Comercial (Proyecto Banca Minorista y Proyecto Banca Mayorista).
- Comité de Gerentes GEO (Gestión del Ejemplo en la Organización).

Cuidando la probidad (4.6)

Código de Ética

BancoEstado cuenta con un Código de Ética que define los principios y valores que deben guiar las actividades del personal que presta servicios a la entidad y sus filiales, en su relación con los clientes, proveedores, autoridades públicas, superiores jerárquicos, compañeros de trabajo, el resto de la industria, la sociedad y el medio ambiente.

El documento establece directrices referentes a la transparencia, calidad y veracidad de la información que proporcionan y reciben, a la confidencialidad de ésta, a la no discriminación, a las relaciones internas, la actividad sindical, a los conflictos de interés y las presiones indebidas, entre otras temáticas.

Lavado de dinero

BancoEstado está preocupado de evitar que se utilice a la entidad en actividades relacionadas con el lavado de dinero y establece medidas y normativas claras al respecto.

Para esto actúa de acuerdo a la Ley 19.913, que crea la Unidad de Análisis Financiero, según la cual el banco debe informar sobre transacciones u operaciones sospechosas. De acuerdo a esta normativa, los trabajadores deben comunicar oportunamente en caso de detectar actividades sospechosas en el ejercicio de sus labores, de modo de tomar las acciones legales correspondientes.

Para cumplir con su objetivo, BancoEstado mantiene permanentemente informados a sus trabajadores sobre la política de prevención de lavado de dinero, con un manual descargable desde su Intranet corporativa, y la distribución de una guía rápida que explica las políticas y normas asociadas al tema. Además, imparte cursos referentes a la prevención de lavado de activos de forma presencial y a través de e-learning.

Hitos
2009

Compromiso de sus trabajadores

La actitud anticíclica impulsada para enfrentar la crisis, requirió un fuerte rol de los equipos de trabajo para generar un compromiso de todos los colaboradores. La labor se centró en motivar a los trabajadores para involucrarlos en la política del banco, logrando que las iniciativas desarrolladas para paliar la crisis se transformaran en un objetivo personal.

Más transparencia

BancoEstado se sumó anticipadamente a la entrega de información que exige la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública. A través de su página web www.bancoestado.cl, publica desde principios de 2009 la información que demanda esta normativa, pero además aquella de interés para el regulador, inversionistas, aliados estratégicos, gremios, medios de comunicación, estudiantes y clientes, entre otros públicos de interés.



Apertura sábado 28 de marzo

Como una forma de demostrar el compromiso de BancoEstado con la comunidad, se decidió abrir en forma especial todas las sucursales de la empresa un día sábado, hecho histórico en la industria financiera, que tuvo un alto impacto en los clientes y se consideró como un éxito total ante la masiva concurrencia de las personas.



Acuerdo con inmobiliarias

En marzo se reforzó el convenio suscrito en 2008 con más de 260 inmobiliarias para hacer una oferta de crédito hipotecario especial: el 1,9% de interés en los primeros tres años y el 4,9% los 17 años siguientes. La innovadora iniciativa tuvo un gran impacto en ordenar el mercado y en la coordinación entre las inmobiliarias. Durante el período se sumaron en total más de 400 de estas empresas.



Baja de tasas de interés

BancoEstado decidió bajar las tasas de interés incluso antes de las decisiones adoptadas por el Banco Central para ayudar a los segmentos más vulnerables a enfrentar las consecuencias de la crisis económica y colocó a disposición un fondo de mil millones de dólares para las empresas de menor tamaño, clientes y no clientes.



Ferias de la Vivienda

Durante 2009 se realizaron dos versiones de la Feria de la Vivienda BancoEstado, en comparación con los años anteriores, en que sólo se desarrollaba una y cuyo fin es constituirse en una vitrina de los principales proyectos inmobiliarios, a la vez que mostrar las alternativas de créditos hipotecarios.



Día Mundial del Ahorro

En octubre, el banco celebró el Día Mundial del Ahorro con un acto en el que participó el ministro de Economía. En el evento se entregó un especial reconocimiento a la Escuela Marqués de Ovando por su iniciativa "Ahorra o Nunca", destinada a impulsar el ahorro entre sus estudiantes, los que cada semana reúnen una cantidad de dinero y la depositan en sus cuentas de ahorro de BancoEstado.





CajaVecina N° 2.500

La inauguración de la CajaVecina número 2.500 reflejó la amplia cobertura de BancoEstado en el territorio nacional. El hecho fue celebrado en el Palacio de La Moneda en un acto que contó con la presencia de la Presidenta de la República, Michelle Bachelet y del Presidente del banco, José Luis Mardones, entre otras autoridades.



CuentaRUT dos millones

Alcanzar las dos millones de CuentaRUT activas también fue un hecho destacable del período. Este producto permite dar acceso al sistema financiero a todos los chilenos sin importar su condición socioeconómica.



Aumento de 2.8 puntos en la participación de mercado

El incremento de 2.8 puntos en la participación de mercado de BancoEstado se destacó como uno de los momentos más relevantes del año. Para celebrarlo se organizó una inédita videoconferencia en 16 puntos del país con 300 trabajadores en cada lugar, para agradecer el esfuerzo realizado. "Estamos haciendo historia", fue el lema de la actividad.

Sede del XXII Congreso Mundial de Cajas de Ahorro

Durante 2009 BancoEstado fue sede a la vez que organizador del Congreso Mundial de Cajas de Ahorro en el que participaron 400 representantes de diferentes instituciones de todo el mundo relacionadas con el ahorro y el microcrédito.



Congreso de dirigentes sindicales

En noviembre, más de 300 dirigentes sindicales de todo el país se reunieron en un congreso de dos días para discutir sobre el foco de desarrollo en el que la organización sindical se va a concentrar en los próximos cinco años.



Campañas de salud para los trabajadores

El año 2009 se emprendieron dos actividades en pos de la salud de los trabajadores de BancoEstado. La primera fue una conferencia sobre la vida y la felicidad dirigida por la connotada psicóloga Pilar Sordo. Además, se realizó una campaña nacional de prevención de cáncer de cuello cérvico uterino, desplegada a lo largo de todo Chile con el objetivo de informar a las mujeres de los riesgos y estimularlas a realizarse el examen médico correspondiente.



Capacitación sindical

Durante el ejercicio, más de 400 personas asistieron a la ronda de capacitación sindical para ponerse al día en materias de legislación laboral, análisis económico y otros temas, organizado por el sindicato y apoyados por la Universidad Central.



Ventanilla única para requerimientos de los trabajadores

A nivel interno, nació la ventanilla única para recibir los requerimientos de los trabajadores. Así, cada solicitud, ya sea de documentos o información, se canaliza de una sola manera logrando un uso más eficiente del tiempo, e información más clara y expedita para los usuarios.



Hoy más que nunca, comprometidos con
todos los chilenos que buscan emprender
y desarrollarse.

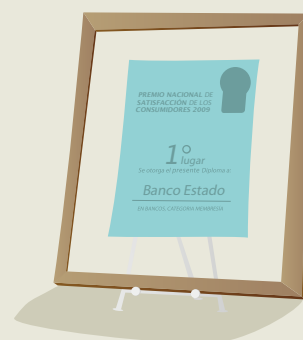
1.11- Premios y reconocimientos



Sello a la Calidad Corporativa otorgado por Hill & Knowlton Captiva y diario La Tercera a la empresa con mejor reputación dentro de la categoría financiera.



Ingreso a la categoría de “Gran Marca Chilena Empresa”, del Marketing Hall of Fame de la American Marketing Association.



Cuadro de honor del Premio Nacional de Satisfacción de los Consumidores elaborado por revista Capital, Centro Nacional de la Productividad y la Calidad, Universidad Adolfo Ibáñez, Adimark y Praxis.



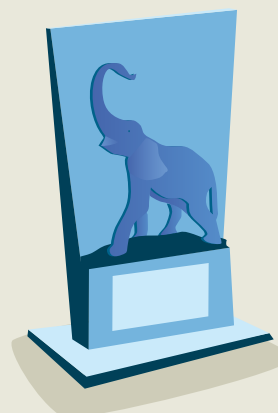
Dentro de las cinco marcas más reconocidas en el ranking “Chile 3D 2009” realizado por Collect GfK y la revista Poder y Negocios.



Premio Effie de Plata por su campaña de tarjetas de crédito, otorgado por Effie Awards Chile, miembro de la American Marketing Association.



BancoEstado Microempresas Segundo lugar en el ranking de las **Mejores Empresas para Trabajar en Chile**, elaborado por el GPTW Institute y revista Capital.



Premio a la Memoria Anual 2008 como la mejor dentro de las empresas públicas, otorgado por la revista Gestión y Pricewaterhouse Coopers.



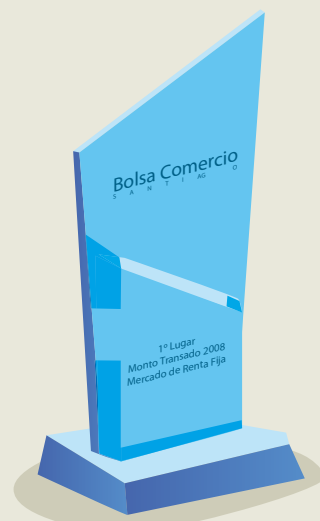
Premio BIG! de Plata por su marketing, patrocinado por las principales asociaciones gremiales del rubro y dos universidades.



Primer lugar en categoría sector público por su apoyo a la reducción de la brecha digital, otorgado por Chilenter.



BancoEstado Microempresas Octavo lugar en el ranking **Great Place To Work Latinoamérica**, con un reconocimiento especial como la mejor empresa 2009 en la dimensión Respeto.



BancoEstado Corredores de Bolsa
- Premio Bolsa de Comercio de Santiago por montos transados año 2008, Mercado de Intermediación Financiera.
- Premio Bolsa de Comercio de Santiago por montos transados año 2008, Mercado de Renta Fija.



Premio a la Gran Empresa Pública con mayor eficiencia energética, otorgado por la Comisión Nacional de Energía (CNE) y la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC).



BancoEstado Microempresas Segundo lugar en el ranking de las **Mejores Empresas para Padres y Madres que trabajan**, elaborado por Fundación Chile Unido y Revista Ya de El Mercurio.



CajaVecina Premio a la Innovación otorgado por el diario Estrategia.

Primer lugar entre las empresas públicas más admiradas y entre las 10 empresas más admiradas en el ranking general, reconocimiento que otorga Diario Financiero y Pricewaterhouse Coopers.

14º lugar de BancoEstado entre las empresas con mayor Responsabilidad Social en Chile, según ranking Prohumana, subiendo 18 lugares respecto al año 2008.

16º lugar en el VI Barómetro de Acceso a la Información que evalúa transparencia de la información realizado por la Fundación de la Prensa, Adimark y Universidad Diego Portales.

Lugar N° 33 del ranking de Reputación Corporativa, y número uno entre las empresas públicas y entidades financieras. Estudio elaborado por Reputation Institute, Facultad de Comunicaciones de la Universidad Católica y revista Qué Pasa.

Lugar N° 28 de las mejores empresas para trabajar en Chile de acuerdo al ranking Great Place To Work (GPTW).

En el ranking elaborado por la Fundación Carlos Vial Espantoso, BancoEstado se ubicó en el número seis entre las empresas con mejor calidad en sus relaciones laborales.

BancoEstado Microempresas Sexto lugar entre las empresas con mayor Responsabilidad Social en Chile, según ranking Prohumana.

BancoEstado Cobranzas Premio 1.000.000 de horas sin accidentes. Reconocimiento entregado por el Consejo Nacional de Seguridad de Chile y la Mutual de Seguridad por lograr más de un millón de horas con hombres sin accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, correspondiente a 13 meses.

1.12- Asociaciones y membresías (4.13)

BancoEstado participa en las siguientes iniciativas:

- Asociación de Bancos A.G.
- Cámara de Comercio Chileno-Norteamericana (AMCHAM).
- Cámara Chileno-China de Comercio.
- World Saving Banks Institute.
- Institute of International Finance (IIF).
- Participación en el Comité de Comercio Exterior liderado por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, ABIF.
- Participación anual en el Comité Latinoamericano de Comercio Exterior (CLACE) liderado por la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).

La sucursal de Nueva York, Estados Unidos, es miembro de:

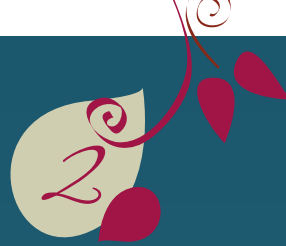
- Institute of International Bankers of NY.

La Dirección de Cumplimiento y Seguridad Operacional participa en calidad de invitado en:

- Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo de la ABIF.
- Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo de la Asociación de Fondos Mutuos.
- Comité de Riesgo Operacional de la ABIF y Subcomité de Continuidad de Negocio y Subcomité de Seguridad de la Información.







Creación y distribución de valor

Apoyo a todos los chilenos

Coherente con su gestión comercial con impacto social, BancoEstado sabe bien que requiere crear valor económico para ser sustentable en el tiempo y continuar con la distribución de valor a sus grupos de interés y a la sociedad en su conjunto. La crisis financiera internacional que marcó la gestión 2009, impulsó el crecimiento del banco y el cumplimiento de su objetivo de llegar a todos los chilenos, especialmente aquellos de menores recursos. Ello se tradujo en el aumento de las colocaciones y el incremento de casi tres puntos porcentuales en su participación de mercado.

2.1- Capitalización de BancoEstado (EC4) (2.9)

A fines de 2008, el Congreso aprobó para BancoEstado una capitalización extraordinaria de US\$500 millones y un aumento del Fondo de Garantía para la Pequeña Empresa, Fogape, de US\$ 130 millones (o su equivalente en moneda nacional). Con ello, el capital propio del banco llegó a aproximadamente US\$ 1.500 millones y el del Fogape a US\$ 200 millones.

La finalidad de este aumento de capital entregado por el Gobierno fue impedir que las empresas cayeran en insolvencia por falta de crédito, permitiendo al Banco apoyarlas para enfrentar una posible ausencia transitoria de liquidez.

2.2- Impactos económicos directos e indirectos en el desarrollo del país (2.8) (EC9)

BancoEstado tiene un efecto relevante sobre el curso de la economía del país tanto porque su crecimiento permite aumentar la oferta de servicios a todos los sectores sociales, como porque está sujeto a una tasa de tributación efectiva de sus utilidades de un 57%.

Siguiendo con la estrategia expansiva planteada el 2008, el banco incrementó sus colocaciones en un 21,7%, mientras que la banca privada las disminuyó en 2,6%. BancoEstado, además, avanzó en un 32% en los préstamos a empresas y expandió en 12,8% los créditos a personas. Esto último implicó aumentar su participación de mercado de un 13% en 2008 a un 16,1% en 2009, uno de los mayores incrementos alcanzados en el sector financiero del país.

La utilidad de BancoEstado antes de impuestos sobre capital y reservas fue de 11,2% en 2009, con excedentes superiores a MM\$ 100 mil. A su vez, la rentabilidad consolidada después de impuestos sobre capital y reservas ascendió a 6,9%.

La capitalización permitió que BancoEstado aumentara en **US\$ 1.000 millones** la línea de crédito para capital de trabajo e inversiones para apoyar a las empresas más pequeñas del país.





BancoEstado y filiales en cifras (en millones de pesos)

Indicadores	2008	2009
Resultados antes de impuestos	121.770	104.396
Capital básico	669.875	933.484
Patrimonio efectivo	1.004.408	1.291.913
Colocaciones totales	8.903.713	11.078.221
Resultados antes de impuestos sobre capital y reservas (%)	19,46	11,15
Índice de eficiencia (%)	61,93	59,01
Tasa de riesgo cartera de colocaciones (%)	2,15	2,75

Fuente: BancoEstado

Rentabilidad (excedentes antes de impuestos / capital y reservas, en %)

	2008	2009
Sistema	17,7%	20,3%
BancoEstado	19,6%	11,2%

Fuente: BancoEstado, SBIF

BancoEstado tiene la mejor clasificación de riesgo en America Latina:

Clasificadora	Largo plazo*	Corto plazo**
Moody´s***	A1	P1
Standard & Poor´s****	A+	A1

* Deuda en moneda extranjera, a más de un año.
** Deuda en moneda extranjera, menor o igual a un año.
*** En marzo de 2009 Moody's mejoró la clasificación de riesgo de corto y largo plazo.
**** En diciembre de 2007 S&P mejoró la clasificación de riesgo de largo plazo.
Fuente: Moody's y Standard & Poor's.

Fomento al crecimiento del país (EC9)

Entre sus impactos económicos indirectos, se encuentra el apoyo que entrega BancoEstado a la gestión del Gobierno, contribuyendo a la materialización de las políticas públicas y la intervención en períodos de crisis.

La introducción de mayores colocaciones, la rebaja de las tasas de interés y el otorgamiento de créditos a empresas de menor tamaño, entre otras medidas, fueron un aporte a la labor del Gobierno en tiempos de crisis y una ayuda concreta a la reactivación de la economía nacional. En ese sentido, cabe destacar el convenio realizado con más de 400 inmobiliarias del país en 2009, lo que permitió un beneficio directo a las familias chilenas para acceder a viviendas con tasas preferenciales y, a la vez, reactivar la industria de la construcción.

Con sus servicios especializados y segmentados, como CajaVecina o ServiEstado, el banco evita traslados innecesarios, permitiendo ahorro en tiempo y dinero en el acceso a servicios financieros, como transacciones bancarias y pagos de cuentas.

En términos de desarrollo del país, BancoEstado también realiza aportes indirectos al entregar financiamiento bancario de estudios universitarios y técnicos. De esta manera, se potencia la educación y formación de los jóvenes de Chile.

2.3- Valor económico generado y distribuido (EC1) (EC4)

Durante el 2009, BancoEstado percibió ingresos operacionales por MM\$ 682.105 y gastos operacionales por MM\$ 747.454.

Valor económico y distribuido año 2009.

1- Ingresos operacionales	En MM\$	Comentarios
Ingresos por ventas y servicios	729.224	Ingresos por intereses y reajustes más comisiones netas.
Ingresos de inversiones financieras	106.327	Ingresos por reajustes en inversión financiera, más utilidades netas operacionales, más utilidades de cambio netas.
Otros ingresos netos	- 153.446	Resultado de inversiones en sociedades y otros gastos operacionales, considerando provisiones por contingencia y riesgo de crédito.
Total ingresos operacionales	682.105	

2- Gastos operacionales	En MM\$	Comentarios
Salarios	- 216.728	Renta fija, horas extras, colación, Seguro de Cesantía y provisiones de vacaciones.
Beneficios de empleados	- 35.566	Bienestar, incentivos al personal, bonos, indemnizaciones, capacitación, etc.
Pagos de intereses a proveedores de préstamos	- 170.079	Intereses y reajustes pagados pasivos.
Pagos a proveedores de insumos y servicios	- 37.434	Gasto de administración por servicios subcontratados.
Costos de administración	- 117.902	Gasto de administración total, menos gastos servicios subcontratados, más depreciación.
Inversiones en infraestructura	16.610	Adiciones de construcciones e instalaciones.
Impuesto a la Renta	- 220.847,7	
Crédito Sence	1.210	
Pagos provisionales mensuales	33.283	
Total	-747.454	

Fuente: BancoEstado

Desarrollo de proveedores

En relación a sus proveedores, BancoEstado enfocó su gestión entre los siguientes aspectos para el período 2009:

- Se comprometió a realizar procesos de compra que garanticen equidad entre los participantes, transparencia y un control en la decisión de adjudicación de bienes y/o servicios.
- Se renegociaron los contratos vigentes considerando la crisis económica internacional y el contexto financiero vivido durante 2009.
- Se firmaron protocolos de servicio con cada una de las filiales, tal como lo establece el modelo de supervisión, y se trabajó en duplicar la Base de Datos de Proveedores de BancoEstado y sus filiales en Chileproveedores.
- Se realizó una definición y clasificación de proveedores críticos y su monitoreo.



Apoyo a la gestión final de la carrera de sus trabajadores (EC3)

El Plan Voluntario de Egreso acordado en la Negociación Colectiva implicó el pago de una indemnización por años de servicio y fracción superior a seis meses, además de varios beneficios en los ámbitos de salud, seguro de vida, bono de escolaridad y rebajas en créditos hipotecarios y de consumo.

En 2009, el total de trabajadores que se acogieron a este programa fue de 398. De éstos, 157 fueron mujeres mayores de 55 años, y 241 fueron hombres mayores de 58 y menores de 65 años.

Trabajadores acogidos al Plan Voluntario de Egreso

Plan Voluntario de Egreso 2009	Mujeres (mayores de 55 años)	Hombres (mayores de 58 años y menores de 65)	Total
	157	241	398

Fuente: BancoEstado

Estos beneficios son financiados con presupuesto del banco y están considerados dentro de sus gastos. En el período reportado, se destinó la suma de MM\$20.000 para financiar este plan.

Salario mínimo (EC5)

En BancoEstado, el sueldo mínimo es de \$261.727 y corresponde al cargo de cajero trainee. Sólo un 0,67% de los trabajadores recibe este monto. Por su parte, el sueldo mínimo legal del país, a fines de 2009, alcanzó los \$159.000, representando un 60,75% del sueldo mínimo de BancoEstado.









Cientes

Apoyando a los chilenos

BancoEstado busca que todos los chilenos sean parte del sistema financiero, más allá de su condición socioeconómica o lugar de residencia. Para alcanzar ese fin, ha desarrollado una amplia oferta de productos y canales de servicio para que los diferentes segmentos socioeconómicos y regiones del país puedan beneficiarse del acceso financiero. En el período reportado, la crisis financiera llevó a BancoEstado a alinearse con las políticas anticíclicas del Gobierno para apoyar a los chilenos que se encontraban en dificultades económicas.

3.1- Inclusión financiera

BancoEstado ha innovado en la creación de productos y servicios diseñados para cubrir las necesidades de cada sector de la población, poniendo énfasis en los segmentos C3 y D.

Además, está presente en todo el país, incluyendo las zonas extremas y de baja densidad. Entre sus esfuerzos en esta línea destacan CuentaRUT, CajaVecina, ServiEstado y la mayor red de cajeros automáticos de Chile, todos ellos formatos distintos pero con un mismo objetivo: ampliar las posibilidades de acceso. Gracias a ello, BancoEstado es la institución financiera que atiende al mayor número de personas a lo largo del territorio nacional y la que posee la mayor y más extendida red de atención.



BancoEstado es el único banco presente en **74 comunas** apartadas o que cuentan con ingresos por debajo del promedio nacional.





























En la siguiente tabla, se muestran las comunas donde BancoEstado es la única entidad bancaria con sucursales. Todas estas localidades están por debajo del promedio nacional en densidad de población (menos de 885,57 habitantes por kilómetro cuadrado) y/o en ingresos promedio por hogar (menos de \$443.883 por hogar) **(FS13)**.

Comuna	Situación
Alto Hospicio	
Andacollo	\$
Cartagena	
Chaitén	
Chanco	\$
Chile Chico	\$
Chonchi	\$
Cochrane	\$
Coelemu	\$
Coihueco	\$
Collipulli	\$
Combarbalá	\$
Cunco	\$
Curacautín	\$
Curacaví	
Curepto	\$
Dalcahue	
Doñihue	
El Monte	
El Quisco	
Fresia	\$
Futaleufú	
Galvarino	\$
Gorbea	\$

Comuna	Situación
La Pintana	\$
Lampa	\$
Lanco	\$
Las Cabras	\$
Licantén	\$
Litueche	\$
Longaví	\$
Lonquimay	\$
Los Álamos	\$
Los Lagos	
Los Muermos	
Los Vilos	\$
Machalí	
Malloa	\$
Mariquina	\$

Descripción	Símbolo
Promedio comunal de población menor que 885,57 habitantes por kilómetro cuadrado.	
Promedio comunal de ingresos por familia menor que \$443.883.	\$

Comuna	Situación	
Mauñín		\$
Monte Patria		\$
Nancagua		\$
Padre las Casas		\$
Paine		\$
Palena		\$
Peralillo		\$
Petorca		\$
Peumo		\$
Porvenir		\$
Puchuncaví		\$
Puerto Octay		
Purén		\$
Putendo		\$
Putre		\$
Puyehue		\$
Quinchao		
Quinta de Tilcoco		\$
Quintero		\$
Quirihue		\$
Río Negro		
Saavedra		\$
Salamanca		\$
San Clemente		\$

Comuna	Situación	
San Ramón		\$
Santa Bárbara		\$
Taltal		
Teno		\$
Til Til		
Toltén		\$
Tucapel		\$
Vicuña		\$
Villa Alegre		\$

Fuentes:
Sistema Nacional de Información Municipal, SINIM, 2008 (www.sinim.cl)
Encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN), 2006 (www.mideplan.cl/casen)

Clientes y focos 2009

Banca minorista: se focaliza en productos y servicios masivos para personas, microempresas y pequeñas empresas.

Personas: durante el período, el banco ejerció un liderazgo en la industria principalmente en las colocaciones de créditos de consumo, créditos universitarios y créditos para la vivienda.

Micro y Pequeñas Empresas: la institución aumentó sus colocaciones con un riesgo controlado y puso especial énfasis en ofrecer a sus clientes la posibilidad de utilizar garantías estatales como Fogaín o Fogape. La institución tuvo un rol activo, buscando soluciones a la medida de los diferentes rubros, entre los que destacaron el sector agrícola y de transportes.

Banca mayorista: durante 2009, BancoEstado se preocupó de apoyar a las empresas de todos los tamaños, clientes y no clientes, para enfrentar los efectos de la crisis financiera. Se intensificó la relación comercial con las empresas de mayor tamaño, apoyando la mantención de la cadena de pagos y el pronto pago a proveedores, que son en general empresas más pequeñas. También con este propósito se pusieron a disposición MMUS\$ 1.400 para la mediana empresa y se alcanzó un acuerdo con 400 inmobiliarias para apoyar la reactivación del sector.



BancoEstado se preocupa de acompañar a los clientes en todas las etapas de su vida, enseñándoles a evitar el sobreendeudamiento y a tener un consumo responsable. Además, ha fomentado la reducción de la brecha digital, abriendo las puertas para que los segmentos socioeconómicos C3 y D puedan incorporarse a las transacciones por Internet, especialmente a través del producto **CuentaRUT**.

3.2- La percepción de los clientes (PR5)

Las acciones antes mencionadas, han logrado que la percepción de la población en general y de los clientes, respecto de BancoEstado sea favorable en el ámbito de inclusividad, en comparación con otras entidades financieras. Así lo demuestran los siguientes resultados de un estudio realizado por el banco entre enero y noviembre de 2009, en los que destaca en atributos como “seguro, confiable”, “tradicional”, “para todos” y “que ayuda a surgir”.





Resultados estudio Brand Tracking 2009 en la industria bancaria chilena (principales bancos)

			BancoEstado	Banco 2	Banco 3	Banco 4	Banco 5
INCLUSIVIDAD	CONFIANZA	Es un banco seguro y confiable	12	2	-1	0	-2
		Es cercano a los clientes	4	-1	-1	0	1
		Es un banco tradicional	33	15	-3	-3	-3
		Es un banco para todos	32	-1	-3	-3	0
		Ofrece bajas tasas y comisiones	3	-4	-2	-2	6
		Ayuda a surgir	17	-2	-1	-1	0
EXCELENCIA	CONVENIENCIA	Tiene buena atención en sucursales	-10	-2	2	2	1
		Su servicio es ágil y rápido	-14	-3	3	2	2
		Sus empleados son capaces de solucionar los problemas	-7	-2	2	1	0
	SERVICIO	Mantiene informados a sus clientes y los orienta	-9	-2	2	1	1
		Ofrece un servicio personalizado	-11	-2	2	1	1
		Se anticipa a las necesidades de sus clientes	-5	-3	0	1	2
	MODERNIDAD	Es un banco de prestigio	-1	12	1	0	-3
		Es moderno y está en constante movimiento	-16	-2	3	5	1
		Tiene buena tecnología	-18	-1	3	5	0
		Es un banco de alta calidad	-9	5	2	1	-1
	DENSIDAD DE MARCA (PARTICIPACIÓN EN LAS ATRIBUCIONES)			44%	17%	10%	9%

* Los valores del gráfico corresponden a la desviación de la densidad de marca de cada banco. Es decir, si el número es positivo indica que este atributo tiene una mayor asociación que el promedio. La densidad de marca corresponde al porcentaje promedio de asociaciones a la marca, considerando los 16 atributos medidos (incluye todos los bancos). Para BancoEstado es un 44%.

3.3- Apoyo para enfrentar la crisis financiera

A comienzos de 2009, el banco anunció una baja de tasas en todos sus productos y fue capitalizado por el Gobierno en US\$500 millones, con el objeto de impulsar la actividad crediticia. BancoEstado aumentó sus colocaciones en un 21,7%, lo que se tradujo en una expansión de 2,8 puntos en participación de mercado.

Junto con esto, en marzo la empresa firmó un convenio con 400 inmobiliarias para entregar créditos hipotecarios a tasas del 1,9% los tres primeros años y 4,9% los 17 años restantes, logrando reactivar en parte el sector en época de crisis.



Según cifras de la CEPAL, **BancoEstado** fue la entidad pública de América Latina que más aumentó sus créditos en el período. El banco **incrementó sus colocaciones en un 21,7%**, en comparación con el 18,6% de aumento del banco público de Colombia y el 17,1% del Banco do Brasil.

Inmobiliaria Aconcagua “El banco siempre ha sido un pilar fundamental para la inmobiliaria”

En relación al trabajo que ha llevado a cabo BancoEstado con las inmobiliarias, Pablo Droguett, Gerente Comercial de inmobiliaria Aconcagua, asegura que ha sido muy relevante para su empresa. “Dada la coyuntura económicas del país, ha sido importantísimo el apoyo a los subsidios y el armar paquetes financieros para lograr que los clientes puedan comprar una vivienda. Ahí hemos hecho un equipo súper bueno con el banco”, afirma.

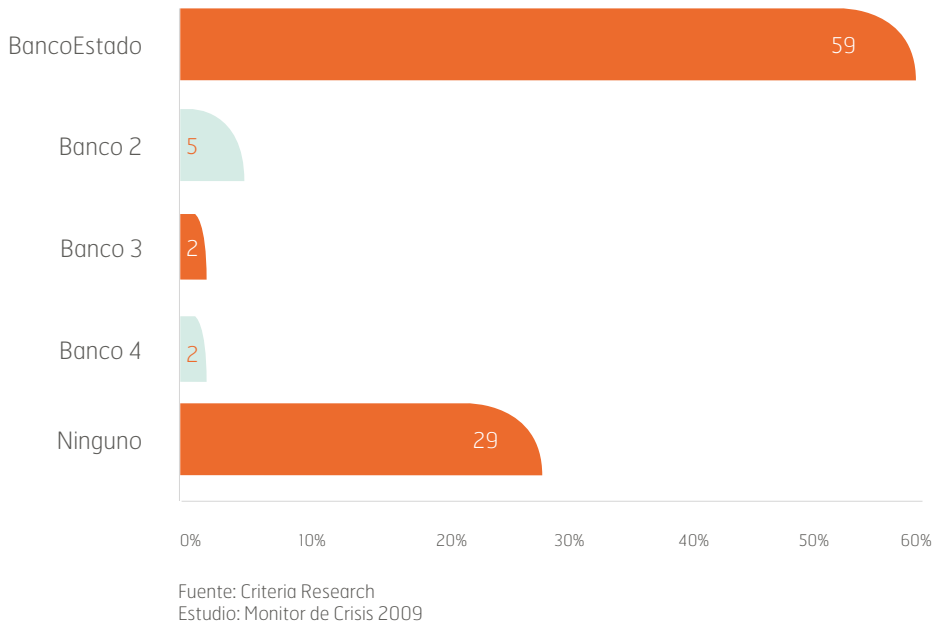
Además, sostiene que se ha dado una cercanía con el banco debido a que apuntan a los mismos segmentos. “Hemos logrado hacer acuerdos de cara al mismo segmento para llegar en conjunto. Lo más importante fue un acuerdo que hicimos entre marzo y abril de 2009, después de que hicimos un estudio en el que vimos el posicionamiento actual de Aconcagua versus el deseado y que comprobamos que el posicionamiento del banco era bueno para nosotros”, afirma. A partir de eso la inmobiliaria le propuso al banco una alianza estratégica en beneficio del cliente para lograr un dividendo más bajo. “Fue un poco antes que el Hipotecazo y fue impecable. Logramos cumplir los objetivos que teníamos de promesas de escritura y pasamos en un 130% la meta y muy fuerte en el segmento al que el banco y nosotros queríamos dirigirnos”.



Los clientes percibieron el apoyo del banco

Todos estos esfuerzos fueron reconocidos por los clientes, quienes valoraron a la institución como un referente en épocas difíciles y como la institución que más colaboró para paliar los efectos de la crisis financiera de 2009, según lo confirma el estudio Monitor de Crisis 2009, realizado por el banco.

Respuestas a pregunta: Pensando específicamente en los bancos, ¿cuál considera usted que es el banco que más está colaborando para salir de la crisis?



Al responder la pregunta de por qué BancoEstado es el que más ha colaborado para salir de la crisis, la mayoría de los encuestados valoró que la institución haya bajado las tasas de interés, que sea del Estado de Chile, y que entregue más facilidades de crédito.



Porcentaje de respuestas sobre el rol del banco en la crisis financiera internacional

Base: 1.005	%
Ha bajado las tasas de interés	25
Es del Estado de Chile	18
Da más facilidades de crédito	15
Por la publicidad	9
Es más confiable	6
Apoya a las PYME	7
Ayuda a la gente / respalda a la gente	6

Fuente: Critería Research
Estudio: Monitor de Crisis 2009

En un contexto de crisis, aumentó la percepción de conveniencia de ser cliente de BancoEstado debido al apoyo y respaldo entregado a las personas. Esta valorización repercutió en una mayor intención de compra de los productos que ofrece la empresa. La imagen del banco experimentó un alza en conveniencia durante 2009, dado el cambio de perspectiva inducido por la crisis, donde se valoró más la protección, la seguridad y la confianza.

3 Clientes

3. 4- Satisfacción del cliente y calidad de productos

La mejora continua en la atención de clientes, el cumplimiento de los plazos y la adecuada y oportuna información de productos y servicios, son temas prioritarios para BancoEstado, que enfocarán sus acciones durante los próximos años.

Para BancoEstado, las prioridades son el cliente y su satisfacción. En consecuencia, la institución está enfocada en un programa de calidad y en la capacitación de sus trabajadores, de manera de entregar una atención y una calidad de servicio de excelencia.

Este esfuerzo ha permitido que los clientes se sientan mejor atendidos, ya que pueden confiar en que cuentan con la información necesaria para tomar las decisiones correctas.

El Proyecto de Gestión del Ejemplo en la Organización (GEO), que comenzó a implementarse en el banco en 2007, busca un cambio cultural orientado a que los empleados aprendan a trabajar en equipo, logren una mayor eficiencia que se traduzca en mejoras en la atención y en el aumento de la satisfacción de los clientes, y prioricen la entrega de información oportuna de sus productos y servicios.

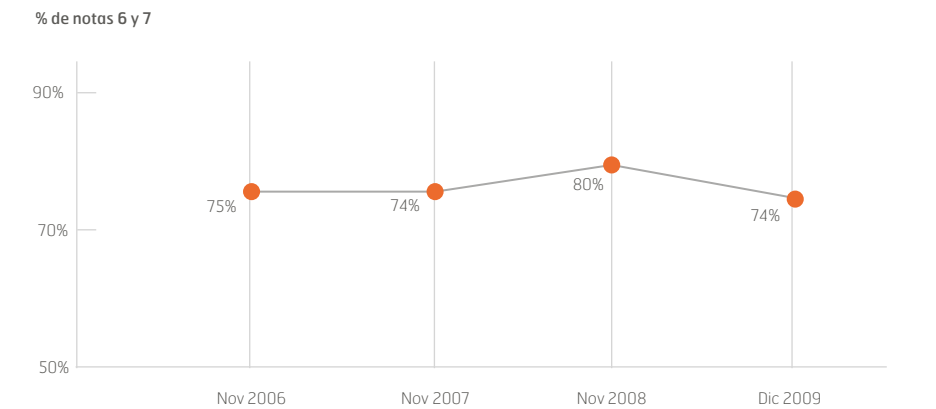
Otro aspecto de la gestión del banco en los últimos años ha sido identificar los procesos críticos que generan dificultades con los clientes y que están asociados a productos tales como créditos hipotecarios, de consumo, tarjetas de crédito, post venta seguros o CuentaRUT. Todos ellos están siendo trabajados desde una dinámica de gestión por procesos, donde se establece la cadena de valor y se trabaja en forma transversal con el fin de lograr mejoras. En esta línea, existen indicadores semanales que permiten realizar un seguimiento para cumplir con los estándares establecidos.



La voz de los clientes

Para BancoEstado es fundamental conocer la percepción de sus clientes personas y su grado de satisfacción respecto de los productos y servicios entregados. Por ello, todos los años realiza estudios y mediciones, cuyos resultados detallamos a continuación.

Evolución del grado de satisfacción de los clientes personas



Fuente: ICCOM

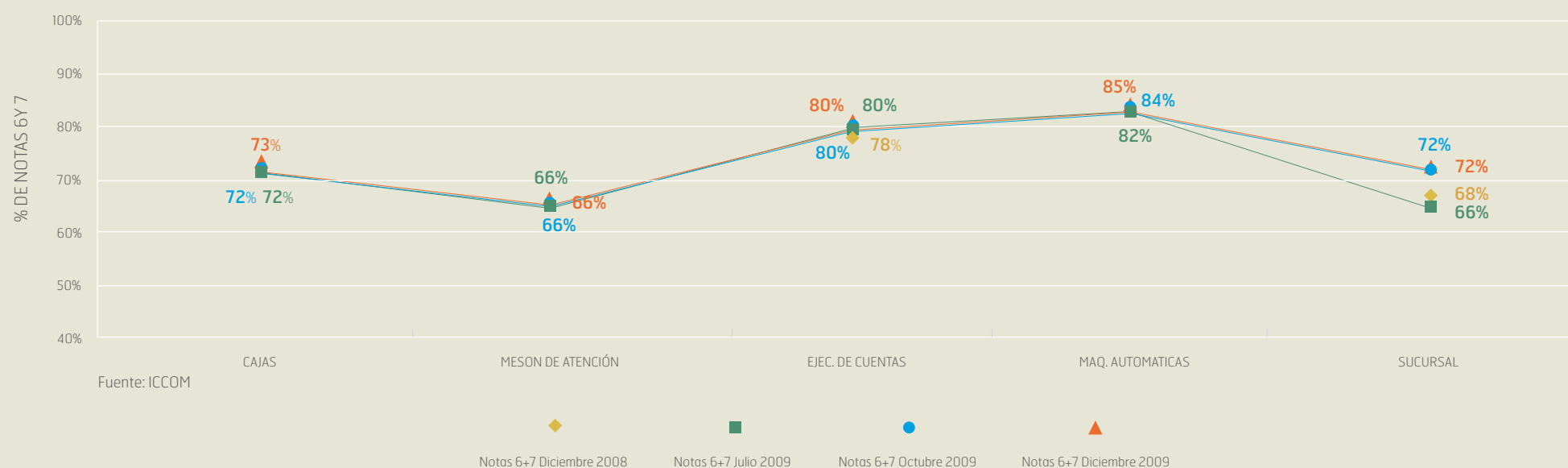
El gráfico muestra el porcentaje de personas que calificó con nota 6 y 7 los servicios del banco. Hay que destacar que esta encuesta de satisfacción se aplicó en los tres primeros años a una base de 4.000 clientes y que en 2009 el número de entrevistados se redujo a 1.650. Si bien la meta del período reportado era obtener un 80% de notas entre 6 y 7, se alcanzó un 74%.



Entre los aspectos valorados por un 39% de los encuestados destacan la calidad de la atención, del servicio y la ausencia de problemas.

En cuanto a la atención en sucursales, las máquinas automáticas resultan altamente satisfactorias, tal como muestra el siguiente gráfico.

Satisfacción en sucursales





Pasantías y desayunos con clientes

Consciente de la necesidad de aumentar la satisfacción de los clientes y mejorar su atención, BancoEstado cuenta con dos programas para escucharlos y mantener una relación más cercana.

Pasantías

Consiste en el contacto directo de ejecutivos del banco con clientes en las mesas de atención para conocer en terreno la realidad de éstos y resolver sus operaciones cotidianas como la entrega de talonarios o de clave PIN, entre otros.

El objetivo es establecer contacto y ser parte de la dinámica que se desarrolla en las sucursales. De esta forma, los ejecutivos pueden conocer quiénes son sus clientes, qué piden y qué se les responde.

Las pasantías comienzan con tres sesiones de entrenamiento, luego se realizan dos jornadas de trabajo en sucursales y, posteriormente, se elabora un informe dando cuenta de la experiencia y relatando lo aprendido.

El número de ejecutivos por área que realizaron la pasantía, los indicadores con los que se mide o medirá la gestión y el impacto, tanto a nivel interno como externo, son los siguientes:

Resultados Programa de Pasantías año 2009

Pasantía	Número de ejecutivos	Objetivos	Impacto e indicadores
Tener una experiencia de contacto directo con clientes, integrándose al equipo de Servicio de Atención Clientes en sucursales.	23	<ul style="list-style-type: none">- Incorporarla en los procesos de inducción de los ejecutivos que ingresan.- Facilitar la participación de los ejecutivos de filiales.	<ul style="list-style-type: none">- Ejecutivos ingresados 2009 y que la realizaron: 2- Ejecutivos de filiales: 9- Ejecutivos banco: 12

Fuente: BancoEstado

Desayunos con clientes

Este programa, en el que participan desde altos ejecutivos de BancoEstado hasta agentes de sucursales, se realiza con el objetivo de complementar los programas de mejora de atención al cliente, de modo de lograr un encuentro entre ellos y los trabajadores del banco. De esta forma, se logra que los responsables de la toma de decisiones en la empresa mantengan su foco en el cliente.

Para realizar estos desayunos se desarrolla una inducción al grupo de ejecutivos o líderes de equipos para entrenarlos en preguntas abiertas que permitan que el cliente se explye en su vínculo y relación con el banco, a partir de los productos que utiliza.

Luego se reúne un grupo de ocho clientes de distintos segmentos y se les invita a tomar desayuno. En esta instancia, los ejecutivos indagan en las necesidades de los clientes, en la forma en que esperan que el banco las satisfaga y las brechas que perciben.

La iniciativa comenzó a fines de 2007 en la Región Metropolitana y en algunas zonas de la Región del Bío Bío, realizándose alrededor de 30 sesiones cada año. Se espera extender la iniciativa a todo el país para el año 2010.



Desafíos 2010

Entregar los mejores precios junto a un buen servicio. Para ello se ha implementado un protocolo de satisfacción que establece ciertas medidas, desde saludar al cliente hasta entender sus necesidades, pasando por cuidar el espacio físico. Además, mejorar los procesos en términos de plazos y de entrega de información clara y completa.

Facilitarle la vida al cliente. Potenciar su alfabetización digital y que comience a realizar las transacciones por Internet para que no tenga que salir de su casa para ir al banco y, si debe hacerlo, que tenga una sucursal o CajaVecina cerca.

Inclusión social y masificación. Entregar productos de acuerdo a la necesidad de cada cliente y en sus distintos segmentos, otorgar una mayor cobertura y enseñarles a utilizar los servicios financieros en beneficio propio.

Estos programas han sido valorados por parte de los clientes. El hecho de que el banco los escuche directamente y tengan la oportunidad de criticar y reforzar las prácticas es muy importante para ellos.

Imagen reconocida

Durante 2009, BancoEstado recibió una serie de distinciones por su imagen y publicidad. Según el estudio sobre “Marcas y Estilos de Vidas, Chile 3D 2009”, de la consultora Collect GFK y Revista Poder&Negocios, BancoEstado está posicionado como una de las marcas más valiosas dentro del país.

Este ranking mide las variables de prestigio, afecto y presencia de las marcas en el país, y de acuerdo a esto, BancoEstado se encuentra entre las marcas de excelencia en Chile.

El banco recibió las mejores evaluaciones del rubro:

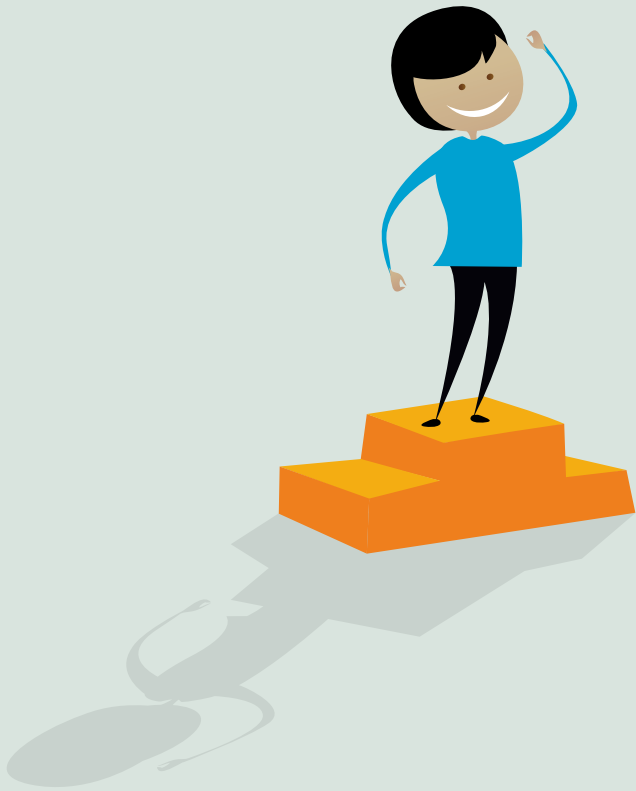
Atributos de la marca BancoEstado y de otros bancos

	MCM*	Prestigio	Afecto	Presencia
BANCOESTADO	803	779	791	839
BANCO 2	688	727**	658	678
BANCO 3	588	645	560	558
BANCO 4	560	629	510	542
BANCO 5	387	502	351	309
BANCO 6	382	494	335	317

Los colores destacan los mejores valores del rubro sin diferencias estadísticamente significativas.

* El Modelo de Capital de Marcas (MCM) está basado sobre 14 atributos que componen los tres pilares fundamentales: prestigio, afecto y presencia.
** Diferencia con BancoEstado estadísticamente no significativa.

Fuente: Collect GFK
Estudio: Chile 3D





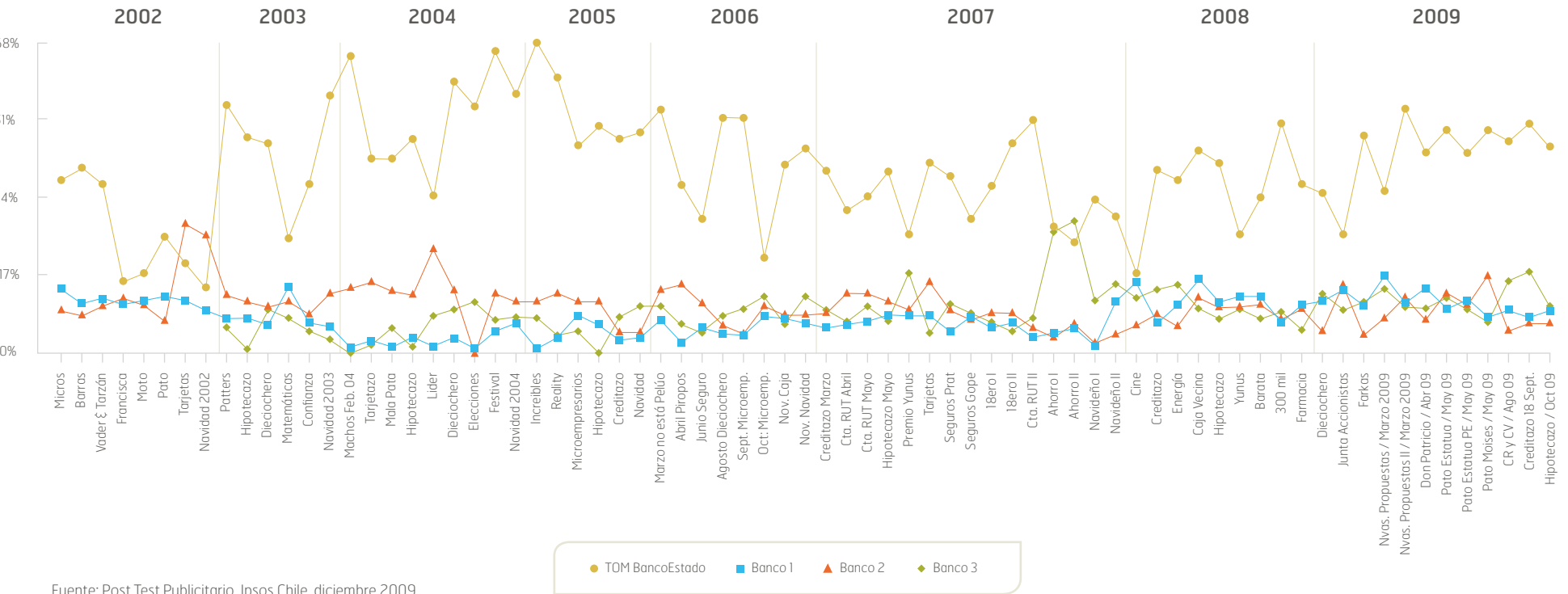
- BancoEstado ingresó al Marketing Hall of Fame de la American Marketing Association en la categoría “Gran Marca Chilena Empresa”, por posicionarse como una marca confiable y reconocible por todos los chilenos. Es la primera empresa en tener este reconocimiento.
- Sello a la Mejor Reputación Corporativa, distinción entregada por Hill & Knowlton Captiva y La Tercera, con el respaldo de Collect GFK.
- En el ranking elaborado por ProCalidad en conjunto con la Universidad Adolfo Ibáñez, Adimark y Praxis, BancoEstado obtuvo el primer lugar en bancos en la categoría Membresía en el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores. El informe mide los niveles de satisfacción general, percepción precio/valor y niveles de lealtad que sienten los consumidores hacia sus proveedores, y tiene como fortaleza que las empresas no solicitan su incorporación, sino que surge de la opinión de los encuestados.
- BancoEstado ha presentado una positiva evolución en los estudios de Top of Mind de Marca y Publicidad, dando cuenta de que está muy presente en la mente de las personas. Asimismo, el banco obtuvo el mayor nivel de recordación de publicidad, con un 45% en promedio el año 2009. Esta tendencia de liderazgo de BancoEstado es histórica en la categoría bancos, desde que se incorpora el “Pato” como un ícono de marca.

Bancoestado tiene el mayor nivel de recordación de publicidad

PROMEDIO 2009	BANCOESTADO	45%
	BANCO 2	10%
	BANCO 3	10%
	BANCO 4	8%

Evolución Histórica TOM BancoEstado (Primera marca de la que recuerda publicidad)

Base= 306, total entrevistas.



Fuente: Post Test Publicitario. Ipsos Chile, diciembre 2009

- La XIII versión de los premios del Diario Financiero –entregado por los lectores de este medio de comunicación–, distinguió a BancoEstado como la Empresa Más Destacada en la categoría Imagen y Publicidad. El diario destacó que el “Pato” de BancoEstado se ha convertido en un ícono de la publicidad financiera local.
- La campaña “El Arte de los Desafíos” que creó BancoEstado para sus clientes de medianas y grandes empresas recibió los premios al Mejor Marketing Directo por la invitación y Mejor Evento de Noche en el Festival Iberoamericano de Promociones y Eventos (FIP) que reconoce a las mejores campañas promocionales de la región. Al evento asistieron más de 200 clientes de los segmentos de medianas y grandes empresas, quienes fueron invitados para compartir una clase de pintura con seis destacados artistas nacionales: Benjamín Lira, Bruna Truffa, Francisco de la Puente, Gonzalo Cienfuegos, Matías Pinto D´Aguiar y Rodrigo Cabezas, quienes guiaron a los clientes en su propio proceso creativo.

3.5- Microempresas, Caja Vecina y Cobranzas

BancoEstado Microempresas

Esta filial nace en la década de los ‘90 con el objetivo de promover la igualdad de oportunidad de financiamiento entre los chilenos emprendedores, sobre todo en los sectores de menores ingresos. En esta línea, entrega soluciones a las dificultades que enfrentan los microempresarios y les otorga herramientas para el desarrollo de sus negocios.

BancoEstado Microempresas es el líder del sector con más de 300 mil clientes bancarizados. Sus clientes deben tener un año de antigüedad como trabajadores independientes o dueños de negocios con un volumen de ventas inferior a las UF 2.400 al año (aproximadamente US\$ 80.000).

Durante 2009, en su espíritu de apoyar a los emprendedores del país, realizó las siguientes acciones con sus clientes:

- Para enfrentar la crisis económica y reactivar la economía nacional, incrementó de UF 1.600 a UF 3.000 el monto máximo para créditos a microempresarios del transporte permitiendo, por ejemplo, en los casos de carga, adquirir vehículos con acoplado.
- Aumentó de UF 1.200 a UF 3.000 los montos de créditos para micro y pequeños agricultores, lo que se sumó al crédito de Guarda de Granos para financiar el desfase de caja en la fase de acopio.
- Para el financiamiento de las Pymes, colocó US\$ 100 millones para préstamos a largo plazo con garantías estatales, destinados a proyectos e inversiones a largo plazo.
- Creó un nuevo financiamiento dirigido a microempresarias agrícolas que consiste en un crédito preaprobado por montos desde \$100.000 hasta \$1.000.000 y con un plazo de hasta 18 meses.
- Fueron distinguidos 162 hijos de emprendedores de todo el país con el Premio al Rendimiento Escolar, quienes recibieron montos desde \$70.000 hasta \$150.000 por excelencia académica. Este premio fue creado para fomentar el desarrollo educacional y mejorar la calidad de vida de los clientes.
- Por quinto año consecutivo se premió a los más destacados clientes a través del Premio al Emprendedor Muhammad Yunus, que reconoce la capacidad emprendedora de los microempresarios del país. En el evento se anunciaron los ganadores de las cinco categorías nacionales y de las 15 regionales.

Mirna Rodríguez, suplementera: “Nos tomaron en cuenta”

Mirna de Lourdes Rodríguez Rodríguez, de 65 años de edad, es suplementera hace 20 años y clienta de BancoEstado Microempresas desde 2001. Ella cuenta que por no tener cómo justificar su sueldo, nunca había accedido a créditos formales. “El estigma de suplementero ha costado sacárselo y el banco fue el primero que se acercó, nos dio crédito y nos valoró. En forma especial nos pidieron las boletas que nos dan por la compra del diario. Sumando las boletas del mes nos salía un sueldo arriba de los 300 mil pesos, lo suficiente como para pedir un préstamo”, y afirma que ahora tiene a su alcance todos los préstamos del banco para la microempresa. “Por ejemplo, si yo quisiera un kiosco más grande ellos me ayudan a comprarlo”, señaló.

Mirna Rodríguez cuenta que lo que más valora es “que nos hayan tomado en cuenta, que el banco haya confiado en gente que nadie confía, el banco se la jugó por nosotros y le resultó”.



María Davi, Operadora de CajaVecina: “Encuentro fantástica la CajaVecina”

María Davi es comerciante hace 20 años, pero desde 2005 ejerce su actividad como discapacitada, ya que sufre de raquiestenosis (lesión en la médula espinal) que le provoca paraplejia. Desde 2008 es operadora de CajaVecina.

“La verdad es que ahora más que nunca necesitamos recursos porque gasto mucho en medicamentos. A mí me contaron sobre la posibilidad de operar una CajaVecina, no sabía mucho pero llamé, evaluaron mi local, y me dijeron que era ideal. Yo les dije que si me daban la preferencia me iba a poner la camiseta y pelear a todo dar. Así que eso hicimos”, cuenta.

María Davi sostiene que si bien al principio la gente desconfiaba por desconocimiento, al darse cuenta de la cantidad de transacciones posibles de realizar comenzaron a usarla cada vez con más frecuencia. “Además, en el sector donde nosotros estamos, hay mucha gente de edad, y mucha gente que tiene subsidio de agua, entonces de repente iban a pagar \$1000, \$2000 de agua, lo que les significaba tomarse un colectivo hasta Plaza Vespucio, y ahí ubicar el banco. Así que yo encuentro fantástica la CajaVecina, estoy fascinada y lo que recibo me ayuda bastante con mis gastos”, afirma.



CajaVecina

CajaVecina es un modelo de atención que consiste en un dispositivo electrónico instalado en locales comerciales y almacenes que permite realizar giros, depósitos, transferir dineros, entre otras operaciones. Para esto, el cliente debe contar con una tarjeta de cajero automático de BancoEstado o tarjeta de CuentaRUT.

En la actualidad, este servicio dispone de más de 3 mil puntos de atención, cubriendo todo el territorio nacional, evitando que muchos chilenos deban recorrer largas distancias para llegar hasta una sucursal del banco.

En su afán de constituirse en una real ayuda para los chilenos de más bajos recursos, esta filial tuvo los siguientes hitos en 2009:

- Se inauguró la CajaVecina número 2.500. Para celebrar este gran hito, se realizó una ceremonia en el Palacio de La Moneda con la presencia de la Presidenta Michelle Bachelet.
- En el verano de 2009, CajaVecina ofreció un ciclo de cine nacional gratuito al aire libre para las familias de las regiones del Bío Bío y La Araucanía.
- Se abrió la primera CajaVecina en Isla de Pascua, llegando a una de las zonas más apartadas del país.
- Se inauguró la CajaVecina número 3.000. Esta emblemática apertura se celebró en la localidad de Vicuña, Región de Coquimbo.





BancoEstado Servicios de Cobranzas

El objetivo de esta filial es la recuperación de carteras morosas, pero a la vez busca tener clientes informados y que tomen las mejores decisiones en el uso de sus productos, fortaleciendo la inclusión financiera y el emprendimiento.

Para esto, la empresa utiliza la mejor tecnología y sistemas para manejar bases de datos y ponerse en contacto con clientes, diseñando estrategias que vayan en pos de su meta y se traduzca en una ayuda efectiva para el cliente.

Un ejemplo de ello es el programa de educación financiera “Hazte bien. Usa tus lucas bien”, que comenzó en 2008, destinado a incentivar el uso responsable del dinero y los productos financieros.

De esta forma, BancoEstado Servicios de Cobranzas logra aportar para el mejor funcionamiento del sistema financiero, ayudando a la fidelización y a la relación de largo plazo con los clientes.

Alumnos de “Hazte bien. Usa tus lucas bien”: “Si hubiera ahorro alcanzaría para todo”

Samuel Concha, alumno del programa de educación financiera “Hazte bien. Usa tus lucas bien”, aprendió la lección y destacó del programa que “son tantas cosas que uno no entendía o no sabía cómo administrar y ahora sí”.

Por su parte, Diego Contreras, otro beneficiado con esta iniciativa, afirmó que “en mi hogar, el ahorro no se practica mucho, porque falta plata algunas veces y eso no es bueno, siendo que si hubiera ahorro alcanzaría para todo”.





Empleados

Trabajo con sentido

El sello de los empleados de BancoEstado es el compromiso y el espíritu de servicio, características provistas por la épica de trabajar sabiendo la importancia de lo que cada uno hace para el desarrollo del país. La empresa, por su parte, provee condiciones laborales acordes para un desempeño de excelencia. El mejor ejemplo de este compromiso fue la apertura de sucursales el sábado 28 de marzo, hecho histórico en el sistema financiero. Ese día los trabajadores concurrieron masivamente e, incluso, más de los que estaban convocados.

Beneficiario del post natal masculino: “Encuentro muy bueno poder estar con nuestros hijos las primeras semanas”

Ricardo Cuevas tiene 29 años y trabaja en el banco desde principios de 2007, hoy es asistente de atención a clientes de la sucursal La Cisterna. En el mes de mayo fue padre de su primer hijo, Martín, por lo que accedió al beneficio de post natal masculino que BancoEstado y que implica el doble de días libres de los que están determinados por ley, es decir, en vez de cinco días hábiles, los trabajadores del banco tienen 10.

“La verdad que fue bastante fácil conseguir el beneficio y afortunadamente estuve justo cuando mi señora dio a luz a mi bebé. Encuentro muy bueno que nos den a nosotros como padres la oportunidad de estar al lado de nuestros hijos las primeras semanas. Tengo dos compañeros más que también tomaron la opción y nos juntamos y conversamos de lo importante que es”, sostiene Ricardo quien asegura también que “a mí me ha tocado vivir los últimos días la calidez humana que hay en el banco, el compañerismo de la gente, que me ha apoyado cuando he tenido problemas”.



4.1- Dimensiones del empleo en BancoEstado (LA1) (2.8)

Dividida en seis plantas, la composición de las personas que trabajan en BancoEstado es la siguiente:

Dotación de personal de BancoEstado

Planta	2008	2009
Bancaria	5.370	5.269
Bienestar	292	300
Contrata	399	281
Ejecutiva	142	143
Especializada	1.773	1.922
Servicios Generales	930	897
Total general	8.906	8.812

Fuente: BancoEstado



En BancoEstado, el 100% de los trabajadores está contratado a tiempo completo, aunque se dan casos especiales, fruto de las negociaciones colectivas que permiten a los trabajadores flexibilidad bajo ciertas circunstancias, pero su contrato se mantiene por las 45 horas semanales. Estas jornadas especiales se detallan a continuación.

Tipos de jornadas laborales en BancoEstado

Tipo de jornada	Total horas	Detalle
Jornada completa	45 horas semanales	Compuesta por una jornada diaria de lunes a jueves de 9 horas 20 minutos, desde las 08:51 a las 18:10 horas. El día viernes la jornada es de 7 horas 40 minutos, desde las 08:51 a 16:30 horas, incluido el tiempo de colación.
Media jornada	Hasta 35 horas semanales	Jornada parcial de trabajo que puede durar hasta 35 horas, según lo pactado en los contratos de trabajo.
Mujeres que se reintegran tras post natal	25 horas 45 minutos semanales	Distribuida de lunes a viernes de 08:51 a 14:00 horas. Se otorga una vez terminado el descanso legal del período post natal, con una duración de tres meses.
Día de cumpleaños	4 horas 9 minutos	Durante el día del cumpleaños del trabajador, su horario es de 08:51 a 13:00 horas. Esta condición sólo aplica para días hábiles.

Fuente: BancoEstado

De acuerdo al tipo de contrato, casi un 98% de los trabajadores de BancoEstado tienen un contrato con carácter indefinido.

Tipos de contratos en BancoEstado

	2008	2009
Plazo fijo	317	214
Plazo indefinido	8.589	8.598
	8.906	8.812

Fuente: BancoEstado



BancoEstado genera empleo a lo largo de todo el país.

Distribución de trabajadores por regiones del país *

Regiones	2008	2009
Región de Tarapacá	146	141
Región de Antofagasta	164	174
Región de Atacama	114	110
Región de Coquimbo	240	253
Región de Valparaíso	656	606
Región del General Libertador Bernardo O’Higgins	311	303
Región del Maule	303	306
Región del Bío Bío	551	563
Región de La Araucanía	347	326
Región de Los Lagos	468	464
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	70	67
Región de Magallanes y La Antártica Chilena	94	89
Región Metropolitana – Áreas centrales	2.100	2.076
Región Metropolitana – Sucursales	3.342	3.334
N° total de trabajadores	8.906	8.812

* La organización interna de BancoEstado no utiliza aún la actual distribución y nomenclatura de las regiones de Chile.
Fuente: BancoEstado



En relación al año anterior, el costo de la planilla de contratación de BancoEstado registró una variación negativa de 0,11% en 2009.

Costo de planilla personal BancoEstado

Dotación	2008	2009	Variación %
Número de empleados directos (no subcontratados)	8.906	8.812	-0,01
Costo total planilla (MM\$)	135.205	121.961	-0,11
Costo total planilla, incluyendo bonos, gratificaciones, beneficios de asistencia social e inversión en capacitación (en MM\$)	194.112	184.666	-0,05

Fuente: BancoEstado

Diversidad y equidad (LA13)

BancoEstado promueve la igualdad de oportunidades para todas las personas. Consecuentemente, en sus procesos de selección no discrimina negativa ni positivamente, por motivos de género, edad u otros criterios ajenos a las capacidades de las personas. El proceso, a nivel transversal, garantiza la contratación

por méritos propios de los postulantes. De esta manera, el foco de la meritocracia y la probidad se ha instalado como una prioridad en la empresa.

Personal según género

Planta	Hombres		Mujeres	
	N°	%	N°	%
Bancaria	2.713	30,79%	2.556	29,01%
Bienestar	201	2,28%	99	1,12%
Contrata	114	1,29%	167	1,90%
Ejecutiva	118	1,34%	25	0,28%
Especializada	1.202	13,64%	720	8,17%
Servicios Generales	860	9,76%	37	0,42%
Total	5.208	59,1%	3.604	40,90%

Fuente: BancoEstado

Personal según rango de edad

Planta	Menor de 30		Entre 31 y 45 años		Entre 46 y 60 años		Mayor de 61 años		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Bancaria	1.048	11,89%	2.356	26,74%	1.512	17,16%	353	4,01%	5.269
Bienestar	49	0,56%	113	1,28%	129	1,46%	9	0,10%	300
Contrata	187	2,12%	85	0,96%	9	0,10%	-	-	281
Ejecutiva	-	-	40	0,45%	87	0,99%	16	0,18%	143
Especializada	207	2,35%	1.098	12,46%	526	5,97%	91	1,03%	1.922
Servicios Generales	131	1,49%	266	3,02%	408	4,63%	92	1,04%	897
Total general	1.622	18,41%	3.958	44,92%	2.671	30,31%	561	6,37%	8.812

Fuente: BancoEstado



La edad de la mayor parte de los empleados de la empresa oscila entre 31 y 60 años, quienes representan el 75,23% de la dotación total.

Personal según rango de edad y género

Planta	Mujeres				Hombres				Total
	Menor de 30	Entre 30 y 45	Entre 46 y 60	Más de 60	Menor de 30	Entre 30 y 45	Entre 46 y 60	Más de 60	
Bancaria	677	1.285	594	-	371	1.071	918	353	5.269
Bienestar	24	42	33	-	25	71	96	9	300
Contrata	114	49	4	-	73	36	5		281
Ejecutiva		9	16	-		31	71	16	143
Especializada	102	463	154	1	104	635	372	90	1.921
Servicios Generales	13		24	-	119	266	384	92	898
Total	930	1.848	825	1	692	2.110	1.846	560	8.812

Fuente: BancoEstado

BancoEstado no ha recabado información relativa a trabajadores pertenecientes a etnias o pueblos originarios.

Composición del Consejo Directivo

		N°	%
Género	Hombres	6	75,0%
	Mujeres	2	25,0%
Edad	Menos de 30	-	-
	Entre 30 y 45	-	-
	Entre 45 y 60	5	62,5%
	Sobre 60	3	37,5%
Etnia	Perteneciente a etnia	-	-

Fuente: BancoEstado

Composición de la plana ejecutiva

Plana ejecutiva	N°	%
Hombres	118	82,52%
Mujeres	25	17,48%
Menos de 30	-	-
Entre 30 y 45	40	28%
Entre 45 y 60	87	61%
Sobre 60	16	11%
Perteneciente a etnia	-	-

Fuente: BancoEstado





Sistema de Renta al Cargo (LA14) (EC5)

BancoEstado cuenta con un sistema de remuneraciones denominado “Sistema de Renta al Cargo”, que implica que el sueldo de los trabajadores que se incorporan a cualquiera de las plantas (bancaria, especializada y servicios generales) será el que les corresponda conforme a las escalas establecidas y detalladas en el contrato colectivo.

Sueldo mínimo en BancoEstado según género y planta

Mínimo Renta Jurídica			
N. Planta	F	M	Razón de los sueldos femeninos respecto a los masculinos
Bancaria	412.191	412.939	1
Bienestar *	220.000	220.000	1
Contrata	261.727	261.727	1
Ejecutiva	4.106.243	4.106.243	1
Especializada	501.715	629.860	0,8**
Servicios Generales	290.036	290.036	1

* El sueldo mínimo de Bienestar corresponde a camareras y ayudantes de cocina que trabajan en los balnearios de BancoEstado.
** La diferencia se debe principalmente a que la antigüedad promedio de los hombres es de 16 años, mientras que el de las mujeres es de 10 años.
Fuente: BancoEstado

El salario mínimo pagado por BancoEstado es de \$261.727 que corresponde, por ejemplo, a un cajero trainee; el porcentaje de trabajadores con este sueldo es de 0,67% de la dotación, mientras el salario mínimo establecido en el país alcanza la cifra de \$159.000. El salario mínimo nacional representa un 60,75% del salario mínimo de BancoEstado.

Estabilidad, rotación y desvinculaciones (LA2)

Durante el año 2001 se realizó una alianza estratégica entre la administración de BancoEstado y el sindicato de trabajadores, que entregó un marco para las relaciones de colaboración mutua en torno a los objetivos corporativos. Uno de los fines de este acuerdo fue implementar cambios en el proyecto de gestión y desarrollo de los trabajadores. Con este fin, por ejemplo, se capacitó a los empleados en el uso de las nuevas herramientas implementadas por el banco, de manera de mejorar la eficiencia e incrementar la productividad. Junto con esto, se adoptó la política de no desvincular a personas por incumplir con las metas establecidas. Desde esa fecha, la rotación que existe al interior del banco es sólo la natural, dada por razones de edad.

Como parte de su renovación, BancoEstado ha incluido una planta de personas menores de 35 años, quienes a pesar de tener menos experiencia, son en su mayoría profesionales universitarios con las competencias y formación que requiere la institución.

Durante 2009 se desvincularon 802 trabajadores. El aumento del número total de desvinculaciones en el período se debe a que 398 personas se acogieron al plan de egreso (ver recuadro), mientras que en 2008 la cifra fue de 0. Descontando ese grupo, las desvinculaciones disminuyeron en un 7,3%.

Movimientos de personal, años 2008 y 2009

Movimiento	2008	2009
Movilidad dentro del banco	1.413	1.610
Ingresos	859	599
Desvinculaciones	436	802

Fuente: BancoEstado

Cabe destacar que en el período reportado, más de 1.600 personas tuvieron la oportunidad de cambiar de labores al interior del banco, lo que representa una variación positiva de un 12,24% respecto de 2008.

Desvinculaciones BancoEstado, año 2009

Desvinculaciones		N° de empleados que dejaron la organización	% respecto del total de empleados
Género	Hombres	482	5,47%
	Mujeres	320	3,63%
Edad	Menos de 30	134	1,52%
	Entre 30 y 45	119	1,35%
	Entre 45 y 60	109	1,24%
	Sobre 60	440	4,99%
Región	Tarapacá	10	0,11%
	Antofagasta	13	0,15%
	Atacama	8	0,09%
	Coquimbo	18	0,20%
	Valparaíso	65	0,74%
	General Libertador Bernardo O’Higgins	19	0,22%
	Maule	23	0,26%
	Bío Bío	49	0,56%
	Araucanía	49	0,56%
	Los Lagos	40	0,45%
	Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	11	0,12%
	Magallanes y La Antártica Chilena	5	0,06%
	Metropolitana	492	5,58%
TOTAL		802	9,10%

* La organización interna de BancoEstado no utiliza aún la actual distribución y nomenclatura de las regiones de Chile.
Fuente: BancoEstado

Plan voluntario de egresos (EC3)

BancoEstado ofreció un plan voluntario de egreso para los hombres entre 58 y 64 años de edad, y para las mujeres con 55 ó más años de edad, cumplidos al 1 de noviembre de 2008. El último plan de egreso fue en 2009 (período enero-marzo), para lo cual la empresa destinó la suma de \$20 mil millones.

Para quienes decidieron acogerse a este plan y renunciaron, BancoEstado pagó, cualquiera fuera su régimen previsional o de retiro, una indemnización por años de servicios y fracción superior a seis meses, equivalente a las causales de despido con las limitaciones establecidas en el Código del Trabajo en los artículos 163 inciso segundo, 172 inciso final, 7° y 9° transitorios. Esta indemnización, además, fue incrementada en un 20%.

Las personas que se acogieron al plan recibieron los siguientes beneficios:

- Plan de salud: a partir del término del contrato, se mantuvo durante 24 meses el plan de salud que el trabajador tenía en ese momento. Para ello, el banco efectuó un aporte adicional de hasta UF 3, bajo la condición de que dicho trabajador siguiera cotizando durante esos meses el 7% de su pensión, o el equivalente a lo que cotizaba por su 7%, en el caso de que no se pensione luego del retiro.

- Seguro de vida: se mantiene el seguro de vida e invalidez vigente durante 24 meses, a contar del término del contrato (que asegura el Servicio de Bienestar de los Trabajadores).
- Bono de escolaridad: se mantuvo bono de escolaridad que otorga el Servicio de Bienestar a sus afiliados para apoyar el financiamiento educacional de los hijos estudiantes, hasta completar el ciclo educacional en el que se encuentren al momento del retiro del trabajador. Esto significa hasta 8° básico, 4° medio o hasta la finalización de la carrera de educación superior, según corresponda. El banco efectúa aportes extraordinarios para el pago de los bonos de escolaridad y seguro de vida.
- Créditos: se mantuvieron las rebajas de comisión en créditos contraídos por quienes se acogieron al plan de egreso. Esto contempla también que los empleados o sus cónyuges que accedan o tengan préstamos hipotecarios otorgados por el banco, están exentos de pago por concepto de estudios de título y tasaciones, y quedan afectos a un 40% menos del valor que se fije en pizarra. Los trabajadores tienen derecho a la menor tasa de interés que ofrezca el banco, tanto para créditos hipotecarios como de consumo.

En el período se acogieron a este plan de egreso 398 trabajadores, de los cuales 157 fueron mujeres y 241 hombres.





Beneficios para jubilados

Los trabajadores jubilados de BancoEstado pueden seguir afiliados a la Isapre Fundación–perteneciente a la empresa– y a la Fundación Asistencial, instituciones que brindan beneficios especiales para la tercera edad, dentro de los que se cuentan:

- Plan de apoyo a la desvinculación: apoyo prestado por la Gerencia de Recursos Humanos a los trabajadores que se encuentran cercanos a la jubilación. Este plan posee dos instancias, el taller de apoyo para la desvinculación y una ceremonia de egreso para los trabajadores.
- Programas de beneficios sociales: la Isapre Fundación pone especial énfasis en la atención de los trabajadores de la tercera edad. Mientras otras Isapres poseen en promedio un 9,9% de sus afiliados con una edad sobre 60 años, la Isapre Fundación cuenta con un 44% de sus afiliados en este mismo tramo.

Por su parte, la Fundación Asistencial cuenta desde hace 24 años con una residencia para el adulto mayor, llamada Villa Reposo, que presta servicios de evaluación geriátrica semanal realizada por un médico, cuidado de auxiliares, atención de enfermería diurna y nocturna, talleres, ejercicios y actividades de recreación diarias, además de alimentación.



4.2- Desarrollo laboral y comunicación

Preocupado por el desarrollo de sus trabajadores, BancoEstado mantiene programas de capacitación y evaluaciones periódicas de desempeño. Asimismo, cuenta con canales de comunicación para involucrarlos sobre el devenir de la organización.

Cada semestre, BancoEstado realiza una evaluación a sus empleados mediante una entrevista en la que participan el evaluador y el evaluado.

Evaluación del personal, año 2009 (LA12)

Estamentos	Número de empleados evaluables	% respecto al total de empleados (dotación diciembre 2009)	Descripción de la evaluación
Ejecutivo	214	2,43%	Evaluación por competencias en 360° a nivel corporativo (BancoEstado y filiales): se evalúan las ocho competencias más representativas del perfil ejecutivo.
Bancaria	5.227	59,32%	Evaluación por competencias Top Down: se evalúan las nueve competencias más representativas del cargo.
Especializada	1.864	21,15%	Evaluación por competencias Top Down: se evalúan las nueve competencias más representativas del cargo.
Bienestar	280	3,18%	Evaluación por competencias Top Down: se evalúan las nueve competencias más representativas del cargo.
Servicios Generales	890	10,10%	Evaluación por competencias Top Down: se evalúan las nueve competencias más representativas del cargo.
Total	8.772	99,55%	

Fuente: BancoEstado

Capacitación para crecer

BancoEstado ofrece a sus trabajadores una serie de beneficios para completar sus estudios o profundizar su formación, bajo financiamiento del banco o compartido.

Los programas de capacitación desarrollados en 2009 fueron los siguientes: (LA11)

- **Becas, diplomas y magíster:** de acuerdo a la negociación colectiva, el banco financia hasta el 60% de los estudios del trabajador. En el año reportado, fueron beneficiados 94 empleados.
- **Carreras universitarias:** por acuerdo de la negociación colectiva, el banco financia hasta el 60% de los estudios superiores del trabajador. Durante 2009, 370 empleados fueron beneficiados.

Formación para los que jubilan
“Así me gustaría seguir creciendo”:
 taller dirigido a los trabajadores que jubilan, que tiene como objetivo prepararlos para los cambios que implica dejar el ámbito laboral. Durante 2009 asistieron al taller 23 personas.

- **Estudios Instituto Bancario Guillermo Subercaseaux:** durante el período, 208 trabajadores se capacitaron en este centro de formación con beneficio SENCE, el que realiza diversos programas de formación relacionados con el mundo de las finanzas.
- **Formación en BancoEstado:** a través de la EFOBECH , escuela de formación interna financiada por el banco, se capacitaron 890 personas en el período reportado.
- **Nivelación de estudios:** este programa, financiado por la empresa, está dirigido a quienes no han completado sus estudios de enseñanza media. Durante 2009 se beneficiaron 12 empleados.
- **Talleres de sobreendeudamiento:** el banco financia charlas para los trabajadores con el fin de fomentar el endeudamiento responsable.
- **Inducción del personal:** capacitación financiada por el banco, que tiene como objetivo facilitar el proceso de inserción de los Asistentes de Atención de Clientes Trainee, otorgando una visión general del banco y en particular de los procesos críticos para la atención de clientes en sucursales. Durante 2009 se beneficiaron 201 trabajadores.
- **Capacitación del personal:** programa que consta de diferentes cursos de capacitación en temas específicos relacionados con las funciones que cumplen. Es financiado con presupuesto del banco o beneficio SENCE.

N° de trabajadores capacitados, años 2008 y 2009 [LA10]

Planta	2008		2009	
	N° empleados	Horas Promedio	N° empleados	Horas promedio
Bancaria	4.441	126	4.359	79
Bienestar	127	75	235	52
Contrata	312	62	224	73
Ejecutiva	83	53	45	49
Especializada	1.005	47	893	42
Servicios Generales	582	60	720	28

Fuente: BancoEstado



Comunicación al servicio de los trabajadores

En BancoEstado se considera que la comunicación es una herramienta estratégica de apoyo a la gestión organizacional y un aporte al desarrollo de equipos más eficientes y alineados con las políticas de la empresa.

Consecuentemente, la empresa potencia canales de comunicación interna de modo de mantener una relación fluida entre la plana ejecutiva y el resto de la organización, los cuales son gestionados a través de la Gerencia de Comunicaciones.

Entre los principales canales internos de comunicación, se destacan:

- **Intranet:** medio de comunicación al cual accede el 100% de los trabajadores del banco y que cuenta con:
 - * Portal informativo, con noticias de interés general para los trabajadores del banco.
 - * Minisitios, que permiten difundir diferentes iniciativas y prácticas estratégicas y descentralizar la gestión informativa y comunicacional, traspasando la responsabilidad a los líderes de proyectos.
 - * Foros de discusión, donde los trabajadores pueden manifestar su opinión respecto de diferentes temáticas vinculadas al negocio.
 - * Portales regionales.
 - * Herramientas de trabajo.
 - * Acceso a Recursos Humanos.

- **Seguimiento noticioso electrónico:** informativo diario dirigido a autoridades del banco, principales ejecutivos y agentes de todo el país, que contiene las principales noticias de interés sobre BancoEstado y la industria en general, difundidas y publicadas en los principales medios de comunicación de Chile.

- **Revista Compromiso:** medio de comunicación bimestral que sirve como plataforma de difusión de los principales proyectos estratégicos, transformacionales y de reconocimiento a las personas y equipos que conforman la empresa. La revista habilitó durante el 2009 un buzón que recibe opiniones y comentarios de todos los trabajadores y cuenta con una versión impresa y on line.

- **Plataforma MiBancoEstado:** sitio de blogs orientado al trabajo colaborativo de las distintas áreas y proyectos del banco.

- **Página web:** BancoEstado posee un sitio web (www.corporativo.bancoestado.cl) donde se publica toda la información acerca de la organización, incluidas las noticias más importantes. Además, el departamento de Bienestar posee un sitio (www.bienestarbancostado.cl), lanzado en 2009, donde se pueden encontrar todos los beneficios para los trabajadores y las formas de acceder a ellos.

- **Mailings:** se distribuyen selectiva o masivamente al interior del banco, según necesidades comunicacionales de la empresa.



4.3- Relaciones laborales

Para BancoEstado es importante que sus empleados trabajen en un ambiente grato. La organización cuenta con una serie de beneficios que les ayudan en los diversos ámbitos de su vida.

Sindicato (LA4) (HR5)

Una de las principales características de BancoEstado y sus trabajadores es su alto grado de sindicalización. El 99% de los empleados está adherido al sindicato, lo que lo convierte en el más numeroso de Chile. Esta organización y la administración mantienen relaciones fluidas y permanentes. Para ello se cuenta con mecanismos de diálogo formales que permiten avanzar en el desarrollo de los trabajadores, en las condiciones laborales y en los objetivos estratégicos del banco. Por lo mismo, la empresa ofrece información al respecto en la inducción de los nuevos trabajadores, de manera de facilitar su incorporación.

El sindicato tiene once representantes elegidos cada dos años. En la última elección, efectuada el 2008, participó el 94% de los inscritos. La próxima está programada para abril de 2010.

Sus miembros participan en el departamento de Bienestar -en el que coadministran los recursos- y en la Isapre del banco. De esa forma, esta organización se preocupa de la salud y los beneficios de los trabajadores, manteniendo una negociación directa con la administración.

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

La última negociación colectiva se cerró durante 2008 con la firma de un contrato colectivo a 30 meses y beneficios por un monto de \$194 mil millones.

El Sindicato Nacional de Trabajadores de BancoEstado es el más grande de Chile, con 8.674 trabajadores afiliados, que representan el 99% de la dotación total de la empresa. Todos sus miembros están cubiertos por el convenio colectivo.



Beneficios (LA3)

En BancoEstado el trabajador recibe una serie de beneficios para él y su familia. Éstos son entregados a través de la Gerencia General de Administración y muchos de ellos son fruto de las distintas negociaciones colectivas.

Principales beneficios

Salud:

- **Convenio Fundación Arturo López Pérez:** convenio oncológico para prevención y tratamiento del cáncer.
- **Convenio Unidad Coronaria Móvil:** para atención médica y rescate de urgencia.
- **Convenio HELP:** atención médica y rescate de urgencia.
- **Centro Médico Antonio Varas:** atiende las diversas necesidades médicas de los afiliados, aunque no estén en la Isapre del banco.
- **Pago de los tres primeros días de licencia:** cubre por enfermedad, cuando el sistema de salud respectivo no lo incorpora.

Familiares:

- **Horario flexible para madres:** reducción del horario de trabajo para mujeres tras su regreso del post natal. Hasta tres meses después de su reincorporación, ellas trabajan 25 horas y 45 minutos semanales.
- **Post natal masculino:** permiso de 10 días para padres tras el nacimiento de un hijo o hija.
- **Permisos para asuntos particulares:** se otorgan en caso de matrimonio (ocho días), adopción legal (10 días), fallecimiento de un familiar (tres a cinco días), cumpleaños (media jornada), otros (tres días).
- **Subsidio de matrimonio:** entrega de ayuda en dinero para los trabajadores recién casados.
- **Luna de miel:** estadía gratuita hasta por 10 días en alguno de los recintos que posee el Servicio de Bienestar para los empleados recién casados.
- **Subsidio de nacimiento:** entrega de ayuda en dinero por el nacimiento de un hijo.
- **Sala cuna Casa Matriz:** Recinto que atiende a los lactantes hijos de las trabajadoras en Casa Matriz.
- **Sala cuna regiones:** ayuda económica para las trabajadoras en regiones que tiene como finalidad que sus hijos, entre 84 días y 2 años de edad, puedan asistir a una sala cuna.

Isapre

BancoEstado es la única entidad financiera que posee una Isapre. A ésta pueden afiliarse los empleados activos y pasivos. A través de la institución, se entrega salud a 24 mil socios y sus familias.

- **Subsidio jardín infantil regiones:** ayuda en dinero para financiar el costo mensual de un jardín infantil destinado a trabajadoras con hijos cuyas edades fluctúen entre los 2 y 5 años.
- **Juguetes de Navidad:** con motivo de esta celebración se entregan juguetes a los hijos del personal, cuyas edades fluctúen entre 0 y 10 años 11 meses 29 días de edad.
- **Jardín infantil Región Metropolitana:** entrega atención integral a los hijos de entre 2 y 5 años de las mujeres que trabajan en el banco.



Jardines infantiles en regiones

Como una forma de apoyar el trabajo de las madres que están empleadas en las sucursales regionales, el banco comenzó a repartir durante 2009 un bono por hijo para que las mujeres puedan costear la mensualidad de un jardín infantil o pagar a alguien para que cuide de los niños mientras ellas están cumpliendo con sus labores profesionales.

- **Subsidio por defunción:** entrega de ayuda en dinero para los gastos funerarios de un familiar.
- **Fiesta de Navidad:** evento que se realiza en diciembre en el Estadio San Jorge (Santiago) para beneficio de los trabajadores y sus familias. En regiones se entrega un aporte en dinero por trabajador a cada Subgerencia Regional, el que puede ser utilizado en la realización de una fiesta.

Vacacionales:

- **Balnearios:** el banco cuenta con recintos vacacionales a lo largo del país para dar una posibilidad de descanso a los trabajadores y su grupo familiar.
- **Ayuda anual para vacaciones:** entrega de un bono a los empleados que hacen uso de su feriado legal entre el 1 de abril y el 30 de noviembre por un período igual o superior a los diez días hábiles.
- **Recreación verano:** actividades recreativas, realizadas en enero y febrero, dirigidas a hijos de trabajadores del banco, de entre 6 y 12 años de edad, en los Estadios Luis Barros Borgoño y San Jorge, localizados en Santiago.



Estudiantiles:

- **Becas de estudio:** ayuda económica para hijos de trabajadores, de entre 2 y 25 años, que sean alumnos regulares de algún centro de educación.
- **Beneficio de postgrado:** ayuda en dinero a empleados que cursen estudios de postgrado.
- **Subsidio mejores puntajes PSU:** beca de estudio a 50 estudiantes hijos de trabajadores para premiar el buen rendimiento educacional.
- **Subsidio por titulaciones:** ayuda en dinero a empleados e hijos de empleados que se titulen.
- **Incremento becas de estudio:** se cancela en el mes de agosto, previo envío de solicitud. Su valor es equivalente al 100% de la beca que se entrega en febrero de cada año a hijos de trabajadores que sean alumnos de educación superior.
- **Incremento de beca por discapacidad certificada:** se cancela durante el mes de agosto y equivale al 100% de la beca de estudios que se entrega cada año.



Ayuda económica:

- **Indemnización en caso de muerte del trabajador:** el banco paga una indemnización por años de servicio y fracción superior a seis meses.
- **Beneficio ayuda solidaria:** ayuda en dinero, sin restitución, en forma directa al cotizante o abonada a su deuda médica que registra en la Isapre Fundación, en caso de que el afiliado atravesase por una situación económica aflictiva o en casos justificados.
- **Subsidio habitacional para la compra de la primera vivienda:** prestación de dinero, que se otorga por una sola vez al personal activo cotizante de Bienestar, por concepto de gastos para la compra de la primera vivienda.
- **Préstamos de ayuda a activos y pasivos:** otorgado por el Servicio de Bienestar para ir en ayuda de situaciones especiales que generan altos gastos de salud, educación, habitacional, catástrofes u otros fines de auxilio.

Apoyo a la desvinculación:

- **Plan de apoyo a la desvinculación:** tiene como objetivo cuidar la calidad de vida de quienes se encuentran en el término de su vida laboral activa, además de aquéllos que decidan acogerse a planes voluntarios de egreso.
- **Programa de beneficios sociales para ex trabajadores jubilados:** programa a través de la Isapre Fundación y Fundación Asistencial con especial énfasis en los trabajadores de mayor edad, incluyendo ex empleados jubilados.
- **Programa de ahorro para el retiro:** bajo la modalidad de autoseguro, al momento de desvincularse los trabajadores pueden obtener una remuneración mensual por cada 36 meses de aportes continuos.

Deporte, cultura y esparcimiento:

- **Convenio con gimnasios:** subsidio en la mensualidad de gimnasios con y sin convenio, exclusivamente para trabajadores cotizantes de Bienestar.
- **Estadios:** se cuenta con dos estadios en la ciudad de Santiago (San Jorge y Luis Barros Borgoño) para la recreación de sus empleados.
- **Instituto Cultural:** realiza diversas actividades orientadas al cultivo y desarrollo de la cultura y las artes, como la biblioteca disponible para todo el país.
- **CODEBECH:** Corporación de Deportes de los Trabajadores del Banco del Estado de Chile que respalda a agrupaciones por disciplina deportiva, tales como ajedrez, andinismo, árbitros, básquetbol, gimnasia masculina, kárate, karting, liga de fútbol, natación, pesca y caza, ski, tenis, tenis de mesa y yoga.
- **Centro Social y Mutualista Ernesto Aguirre Marín:** institución que presta ayuda solidaria a los trabajadores, además de realizar actividades deportivas y recreativas para el grupo familiar.
- **Beneficio equipamiento deportivo:** entrega de implementos deportivos y de premiación a las dependencias de BancoEstado a lo largo del país.

Gimnasia de pausa

En 2008 se realizó un proyecto piloto para que los trabajadores practiquen gimnasia de pausa. Son 15 minutos diarios que interrumpen la rutina de trabajo y que enseñan al empleado a realizar ejercicios de relajación y fortalecimiento de la musculatura. Gracias a la alta demanda que tuvo la iniciativa, el programa se mantuvo durante 2009, registrando más de mil participantes.



Esfuerzos movilizadores

BancoEstado se preocupa por apoyar y estimular a sus empleados en pos de su desarrollo laboral. En 2009 destacaron dos esfuerzos:

- **Fortalecimiento del área de gratificación.** En el período reportado se fortaleció esta área de la empresa con el objetivo de invertir en capital social, generar redes de apoyo y dar herramientas a los trabajadores para que entiendan y se entusiasmen con los proyectos del banco.
- **Videoconferencia en 16 ciudades.** Como una instancia destinada a agradecer el esfuerzo realizado en tiempos de crisis, se realizó una videoconferencia simultánea en 16 ciudades del país que contó con la participación de cerca de 300 trabajadores en cada lugar.



Gestión del Ejemplo en la Organización (GEO)

BancoEstado está focalizado en un proyecto transformacional a largo plazo que tiene como objetivo generar un profundo cambio cultural en sus trabajadores. Esta iniciativa, llamada Gestión del Ejemplo en la Organización (GEO), está orientada a desarrollar un espíritu de colaboración y trabajo en equipo al interior de BancoEstado.

A través de este proyecto, se busca generar líderes movilizadores, equipos cohesionados y adoptar un modelo de reuniones efectivas con la finalidad de cumplir con los compromisos pactados, entre otras acciones.

Clima laboral

BancoEstado promueve espacios para mejorar el clima organizacional. Gracias a esto, durante 2009 la empresa y sus filiales destacaron en el lugar número 28 de los mejores lugares para trabajar en Chile, según The Great Place To Work Institute (GPTW). La filial Microempresas, por su parte, se ubicó en el segundo lugar en este ranking a nivel nacional.



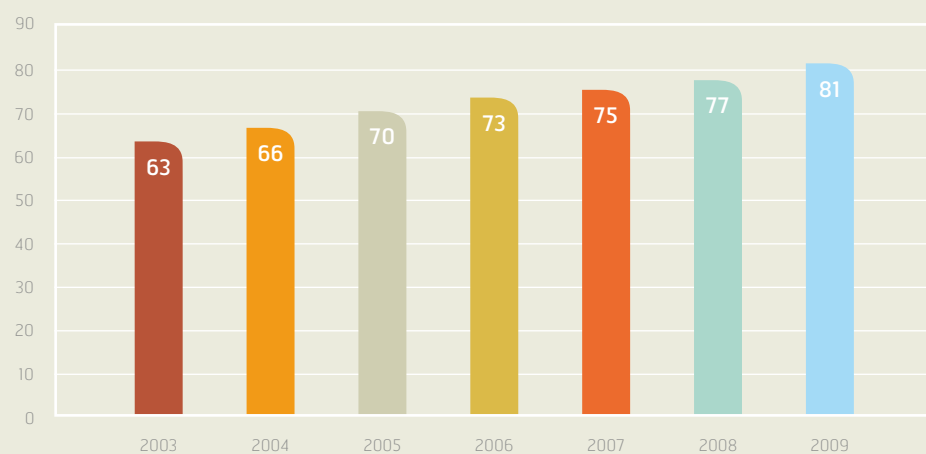
Clima laboral en BancoEstado según GPTW

Acciones	Resultados 2008	Resultados 2009	Impacto (indicadores y metas)
Elaborar e implementar planes de acción para favorecer un clima organizacional de calidad en cada equipo de trabajo	77% de respuestas positivas en encuesta	81% de respuestas positivas en encuesta	Tener 80% de respuestas positivas en la encuesta como resultado global
Entregar información a los trabajadores sobre plan estratégico 2010 y sus estados de avance	Pregunta 1: 75% de respuestas positivas en encuesta Pregunta 9: 77% de respuestas positivas en encuesta	Pregunta 1: 79% de respuestas positivas en encuesta Pregunta 9: 83% de respuestas positivas en encuesta	Mejora en % de respuestas positivas en pregunta 1 y 9 de la encuesta
Realizar conversaciones efectivas de retroalimentación entre jefes y colaboradores	Pregunta 2: 75% de respuestas positivas en encuesta	Pregunta 2: 79% de respuestas positivas en encuesta	Al menos dos al año / Mejora en % de respuestas positivas en pregunta 2 de la encuesta
Facilitar la atención de asuntos personales relevantes para los trabajadores	Pregunta 23: 77% de respuestas positivas en encuesta Pregunta 25: 83% de respuestas positivas en encuesta	Pregunta 23: 81% de respuestas positivas en encuesta Pregunta 25: 85% de respuestas positivas en encuesta	Mejora en % de respuestas positivas en pregunta 23 y 25 de la encuesta

Fuente: Great Place to Work

Como meta para 2009, BancoEstado se había fijado obtener un 80% de respuestas positivas en el ámbito de clima laboral. Este desafío fue superado en un punto porcentual, lo que refleja una mejora en la percepción de los trabajadores respecto de la calidad del ambiente de trabajo de sus equipos.

Evolución clima laboral (en %)



Fuente: BancoEstado

Para mejorar el clima laboral y las relaciones entre los empleados, durante 2008 se implementó el programa “Clima Organizacional: una tarea de todos y para todos”, cuyos frutos se vieron reflejados en 2009. En ese marco, se realizó un proceso de intervención en el que se llevaron a cabo encuentros donde el líder informaba resultados y luego los equipos elaboraban planes de acción para mejorar los problemas detectados, entre los cuales surgieron temas de comunicación, camaradería o falta de entrenamiento.

La medición del clima laboral puso énfasis en las prácticas del ejercicio del liderazgo, por lo que estos resultados demuestran que quienes lideraron procesos incorporaron en su desempeño conductas que facilitaron el manejo efectivo de sus equipos, a través de la comunicación, reconocimiento, retroalimentación, respeto por el otro, preocupación por el equilibrio entre vida personal y laboral, y camaradería.





Clima laboral, acciones (2008 y 2009)

Acciones	2008	2009	Impacto social (indicadores y metas)
Celebrar los cumpleaños de los integrantes del equipo y otros eventos significativos en la vida laboral y personal de los colegas	Pregunta 48: 82% de respuestas positivas en encuesta	Pregunta 48: 86% de respuestas positivas en encuesta	Mantener % de respuestas positivas en pregunta 48 de la encuesta
Mantener y/o aumentar los canales de participación donde los trabajadores puedan expresar sus opiniones o dudas, y entregar sugerencias de acción	Pregunta 18: 74% de respuestas positivas en encuesta Pregunta 19: 69% de respuestas positivas en encuesta	Pregunta 18: 78% de respuestas positivas en encuesta Pregunta 19: 75% de respuestas positivas en encuesta	Mejora en % de respuestas positivas en pregunta 18 y 19 de la encuesta
Fortalecer el espíritu de equipo a través de la realización de actividades de integración (deportivas, culturales y de camaradería)	Pregunta 53: 75% de respuestas positivas en encuesta Pregunta 54: 78% de respuestas positivas en encuesta Pregunta 55: 78% de respuestas positivas en encuesta	Pregunta 53: 80% de respuestas positivas en encuesta Pregunta 54: 83% de respuestas positivas en encuesta Pregunta 55: 81% de respuestas positivas en encuesta	Mejora en % de respuestas positivas en preguntas 53, 54 y 55 de la encuesta

Fuente: BancoEstado

4.4- Seguridad, salud y prevención

Calidad de vida laboral (LA8)

- **Iniciativas asociadas a calidad de vida personal**

- * **Programa “Tú vives, tú vales”:** su objetivo fue disminuir el riesgo de cáncer cérvico uterino a través de la aplicación de un examen preventivo. Se beneficiaron 3.800 trabajadoras de Santiago y regiones.
- * **Programa “Riesgo persona”:** Programa preventivo desarrollado en conjunto con la Mutual de Seguridad C.Ch.C., consistente en la aplicación de exámenes médicos para detectar factores de riesgo cardiovascular y diabetes, entre otros, además de generar acciones educativas para elevar la calidad de vida de los trabajadores. Durante 2008 fue aplicado solamente en Santiago, beneficiando a 763 trabajadores, mientras que en 2009 se aplicó en regiones a 1.150 empleados.
- * **Charla “Cómo ser feliz en el siglo XXI”:** actividad dirigida por la psicóloga Pilar Sordo, consistente en una reflexión sobre la armonía entre el mundo laboral y personal. Asistieron 250 trabajadores.
- * **Programa Calidad de Vida:** talleres educativos desarrollados en conjunto con la Universidad Central, orientados a disminuir los riesgos de endeudamiento financiero de los trabajadores del banco. En 2008 participaron 123 empleados, mientras que en 2009 esta cifra fue de 29 trabajadores de Santiago y Tomé.

En 2009 el número de días perdidos por accidentes fue de 983, lo que evidencia una drástica disminución respecto de 2008, cuya cifra fue de 1.790.



- **Iniciativas en prevención de riesgos**

- * **Taller “Autocuidado y Calidad de Vida”:** forma parte de un ciclo de talleres desarrollado por Prevención de Riesgos y Mutual de Seguridad C.Ch.C. a través de psicólogos organizacionales. En 2009 participaron 3.679 personas de 210 oficinas de BancoEstado en comparación con las 1.436 personas de 102 oficinas que lo hicieron en 2008.
- * **Capacitación “Prevención caídas”:** en 2009, 1.409 trabajadores, correspondientes a 82 oficinas se capacitaron; en comparación con las 2.670 personas que asistieron en 2008.
- * **Charlas y simulacros de emergencia:** en 2009 se formaron 1.200 personas de tres edificios de Santiago y 3.200 trabajadores de 184 oficinas regionales para enfrentar emergencias, en tanto en 2008 se formaron 1.300 personas de Casa Matriz de Santiago.



Talleres de alcoholismo y drogadicción

Con el fin de proteger a sus trabajadores, BancoEstado ofreció talleres de prevención de alcoholismo y drogadicción en el período reportado.

Seguridad en el trabajo (LA7)

Índices de prevención de riesgos BancoEstado

	2009	Forma de cálculo
Tasa de accidentabilidad	1,10	Índice de accidentabilidad = Número de accidentes divididos por cantidad de trabajadores (mensual, semestral o anual)
Tasa de siniestralidad	11,2	Índice de siniestralidad = Días perdidos divididos por la media del personal del año (semestral o anual)
Tasa de enfermedades profesionales	1	En lo relacionado con enfermedades profesionales, sólo una (tendinitis)
Tasa de días perdidos	992	Los días perdidos por accidentes se cuentan a partir de la fecha de ingreso hasta su alta definitiva
Tasa de ausentismo	5,79	Tasa de ausentismo = Número de días de ausentismo del mes / 22,5 (días hábiles del mes) * dotación del mes * 100
Número total de víctimas mortales durante el período	0	-

Fuente: BancoEstado

En comparación con otros años, durante 2009 bajaron considerablemente los casos de enfermedades laborales.

Evolución enfermedades laborales, años 2005 a 2009

Año	2005	2006	2007	2008	2009
Índice	4	2	3	2	1

Fuente: BancoEstado

Salud y asistencia a los trabajadores (LA9)

Los trabajadores de BancoEstado cuentan con la Isapre Fundación y una Fundación Asistencial, instituciones que prestan servicios y ofrecen beneficios a sus trabajadores afiliados activos y pasivos.

- **Isapre Fundación**

El 79% de los trabajadores del banco son cotizantes de esta Isapre, que ofrece planes de salud grupal e individual, teniendo una estructura diferenciada por sexo y edad, salvo aquellos pactados al 7%.

La Isapre también tiene planes preferentes que contemplan cuatro prestadores dependiendo del plan: Clínica Hospital del Profesor, Clínica Dávila, Clínica Santa María y Clínica Alemana. Estos tipos de planes cuentan con un 95% de cobertura hospitalaria y un 75% en atención ambulatoria, sin topes por eventos en los ítems hospitalarios de mayor costo.

Además, Isapre Fundación otorga las siguientes prestaciones:

- * **Medicamentos ambulatorios:** bonificación de una parte del costo real de los medicamentos, con un tope anual según el tipo de plan.
- * **Atención dental:** bonificación sobre el precio convenido por la Isapre con sus cirujanos dentistas o con terceros de libre elección.
- * **Insumos ambulatorios:** bonificación de los insumos ambulatorios que no están incluidos en forma directa o indirecta en prestaciones bonificables de acuerdo al arancel de Fonasa.

La calidad de afiliado a la Isapre no se pierde al entrar en el período de jubilación. Más aún, se otorga el derecho de permanecer en la institución en un plan especialmente diseñado para pensionados, de acuerdo a sus necesidades y rentas.

•



• **Fundación Asistencial**

Este organismo otorga subsidios a sus cotizantes para apoyarlos en eventos como nacimiento, matrimonio, defunción, mortinato, estudios universitarios y/o técnico profesionales, becas para hijos con algún grado de invalidez o discapacidad, becas para estudios superiores y ayudas solidarias.

También entrega cobertura a enfermedades preexistentes declaradas al ingresar a la Isapre, las que se cubren por un período de 18 meses con bonificaciones y topes del plan básico de la Isapre, lo que resulta muy superior al 25% que exige como mínimo la Ley de Isapres para dichas patologías.

Además, existe un seguro voluntario para trabajadores activos y para los acogidos al Plan de Egreso, financiado a través de aportes del banco, colaboraciones de los trabajadores y de la Isapre.

• **Seguros**

Para entregar seguridad y tranquilidad a las familias de los empleados frente a contingencias inesperadas, BancoEstado contrató seguros de vida para todos sus trabajadores, financiados en su totalidad por la empresa.

- * **Seguro colectivo de vida:** rige en caso de fallecimiento por muerte natural, muerte accidental, muerte provocada por la práctica de deportes riesgosos o suicidio, desde el inicio de vigencia de la póliza. Los beneficiarios son los que el trabajador haya indicado en el formulario de “Designación de Beneficiarios Seguro Colectivo de Vida” o en cualquier otro documento que haya designado para tal efecto. En los casos de muerte natural, accidental, provocada por la práctica de deportes riesgosos o suicidio (con exclusiones establecidas en la póliza) de los asegurados, cónyuges o hijos, se pagará la indemnización al titular, es decir, al trabajador o ex empleado de BancoEstado. La cobertura es de UF 2.000 en caso del fallecimiento de un trabajador y UF 100 por el fallecimiento del cónyuge o un hijo.

- * **Seguro colectivo de invalidez:** rige sólo en casos de invalidez total, mayor de 2/3 , y se entrega de acuerdo al sistema previsional al que se encuentre el asegurado (afiliados a AFP o INP). La cobertura en caso de invalidez total es de UF 1.500.

- * **Seguro de escolaridad:** beneficio para hijos de trabajadores de BancoEstado afiliados, en caso de su fallecimiento o invalidez total mayor de 2/3. Rige para los hijos que son alumnos regulares de algún establecimiento educacional reconocido por el Estado, cubriendo UF 75 anuales.

- * **Seguro por accidente en viaje:** además de la cobertura que el sistema de seguridad social otorga respecto de los accidentes de trabajo y trayecto, este seguro cubre las lesiones sufridas por trabajadores como consecuencia de un desplazamiento a través del país o el extranjero por estar cumpliendo con su función laboral.

Los montos a pagar son los siguientes:

- Fallecimiento del trabajador: UF 1.300
- Invalidez del trabajador: UF 500
- Daños a terceros: UF 500
- Reembolsos por gastos médicos: UF 100

- * **Indemnización por años de servicio si el trabajador fallece:** BancoEstado contempla para todos los trabajadores que fallezcan durante su contrato, el pago de una indemnización por años de servicio y fracción superior a seis meses. Los beneficiarios son el o la cónyuge sobreviviente, los hijos o los padres del fallecido, en el orden establecido.

- * **Seguro a conductores del banco:** cubre los riesgos de muerte, invalidez, sobrevivencia y daños a terceros, en favor de los trabajadores afectados por estos siniestros durante el desempeño de sus funciones como conductores de vehículos motorizados de la empresa.

- * **Seguro trabajadores que transportan dinero:** la empresa también posee un seguro en caso de accidente o muerte del personal del banco que transporte dinero y valores, siempre que este transporte no sea realizado por empresas externas especializadas en la materia.

4.5- Pacto Global y Derechos Humanos (HR4) (HR9) (FS1)

BancoEstado fue la primera empresa chilena que se adhirió al Pacto Global, entidad creada por la Organización de Naciones Unidas, ONU.

El Pacto Global, iniciativa creada por la ONU en 1999, promueve un compromiso corporativo ético basado en diez principios sobre derechos humanos, laborales, cuidado del medio ambiente y anticorrupción, que las empresas asociadas se comprometen a cumplir voluntariamente.

BancoEstado fue la primera empresa chilena en adherir a este compromiso, en 2004. Actualmente, todos los trabajadores que ingresan a BancoEstado reciben una inducción y se les entrega un documento -al que el empleado debe adherir- donde se señala que la empresa promueve la igualdad de oportunidades, no discrimina por preferencia política, religiosa o de género, y prohíbe el nepotismo y el “amiguismo”.

El reglamento interno contempla tres áreas:

- **Reglamento interno de orden, higiene y seguridad:** da a conocer los deberes y derechos de los trabajadores incluyendo temas como jornada laboral, remuneraciones, acoso sexual, entre otros.
- **Código de Ética:** entrega directrices de comportamiento con clientes, proveedores, autoridades públicas, superiores jerárquicos, compañeros de trabajo y todo el entorno social.
- **Mercado de valores:** establece normas, procedimientos y pautas de comportamiento en los mercados de valores, según una estricta ética comercial, honestidad e integridad.

BancoEstado, al contratar personal externo, verifica que la empresa de prestación de servicios cumpla con todas las obligaciones laborales y previsionales señaladas en la legislación vigente. Además, al menos una vez al año realiza auditorías laborales y previsionales a las empresas para velar con el cumplimiento de la normativa legal.



Durante 2009, BancoEstado no registró casos de discriminación que pusieran en riesgo la estabilidad laboral y emocional de los trabajadores, ni presentó incidentes relacionados con violaciones a los derechos humanos de ningún ciudadano.





Vínculos responsables con la comunidad

Trabajo con la comunidad

BancoEstado, a través de su trabajo con la comunidad, busca aportar a la construcción de una cultura financiera responsable, informada y sustentable en el tiempo. Para eso desarrolla programas de educación financiera y vela por una gestión transparente de su quehacer. Además, ha desarrollado iniciativas en diversos ámbitos que van en beneficio de fundaciones, organizaciones sociales y establecimientos educacionales, contribuyendo a su crecimiento y desarrollo.

5.1- Hacia una cultura financiera responsable

Uno de los desafíos de BancoEstado es colaborar en la educación financiera de los chilenos, sean o no clientes del banco. Especial atención presta a los sectores menos atendidos por la industria, sobre todo a los segmentos socioeconómicos C3 y D, y a las microempresas.

En este sentido, cuenta con dos acciones concretas que promueven el ahorro y facilitan la comprensión de los temas financieros por parte de la comunidad.

Fomento del ahorro

En el marco del Día Mundial del Ahorro, que se celebra cada 30 de octubre, BancoEstado distinguió los esfuerzos de los alumnos de la Escuela Marqués de Ovando de la comuna de Pedro Aguirre Cerda, quienes hace más de una década desarrollan el novedoso programa “Ahorra o Nunca”, que incentiva el ahorro entre los menores y enseña buenas prácticas, permitiendo formar adultos económicamente responsables. La ceremonia se realizó en la bóveda de la empresa y contó con la presencia del Ministro de Economía.

El banco destacó la labor de esta escuela que motiva a sus alumnos desde kinder hasta octavo básico a depositar semanalmente dinero en una sucursal del banco. La iniciativa ha tenido tal éxito que algunos egresados del establecimiento educacional han podido costear sus estudios superiores o parte de ellos gracias a los ahorros reunidos durante su etapa escolar.

Otras de las medidas tomadas para fomentar el ahorro fue adherir a la resolución sobre la Responsabilidad Empresarial de los integrantes del Instituto Mundial de Cajas de Ahorro (IMCA), que impulsa una relación transparente y justa con los clientes, promueve la accesibilidad e inclusión financiera, el negocio ecológico, la contribución al desarrollo de la comunidad, los empleadores responsables y la comunicación.



Premio a periodistas del sector económico

Como reconocimiento al aporte realizado por periodistas de las secciones de economía, finanzas y empresas a la educación financiera, BancoEstado entrega anualmente un premio a dos profesionales, uno de la Región Metropolitana y otro de las restantes regiones del país.

El galardón, otorgado por primera vez en 2008, reconoce aquellos reportajes que se destacan por la profundidad de su investigación, rigurosidad, claridad en la narración y su aporte al conocimiento y educación financiera en el ámbito de la economía, finanzas y mundo empresarial.

En su versión 2009, los ganadores fueron Rodrigo Cárdenas Delgado, del Diario Financiero, por el reportaje “Chile y Estados Unidos han ido de la mano a la hora de las turbulencias internacionales” y David Pavez Torrealba, del diario El Día de La Serena, por el reportaje “Culebrón, el fantasma de Pan de Azúcar”.

El premio consiste en un viaje de capacitación a Nueva York y Washington y en sus dos versiones ha contado con el patrocinio de la Embajada de Estados Unidos. La estadía incluye visitas a organismos multilaterales, medios de comunicación, organismos financieros, actividades culturales y a la sucursal de BancoEstado en Nueva York.

El jurado lo integran el presidente de BancoEstado, vicepresidente del Banco Central de Chile, gerente general de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF), presidente del Colegio de Periodistas de Chile, presidente de la Asociación Interamericana de Periodistas de Economía y Finanzas-Chile, corresponsal en Chile de “The Economist” y gerente de Comunicaciones de BancoEstado.

5.2- BancoEstado transparente

Desde el primer día del 2009, BancoEstado comenzó a subir a su sitio web la información requerida por la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, esto es, antes de que ésta entrara en vigencia.



Dicha normativa regula el principio de transparencia en instituciones y cargos públicos, el derecho de acceso a la información sobre los órganos administrados por el Estado y los procedimientos en la toma de decisiones, entre otras materias.

En el sitio www.corporativo.bancoestado.cl se puede encontrar información sobre el marco normativo que rige a la empresa; su estructura y organización interna; funciones y competencias; estados financieros; memorias; filiales y entidades relacionadas; información consolidada del personal y remuneraciones.

Corrupción y lavado de dinero

Al estar inserto en una industria compleja y riesgosa, el banco pone especial énfasis en prevenir los casos de corrupción y lavado de dinero, y dispone de programas especiales para evitarlos o afrontarlos en caso de que éstos se comprueben.

El banco cuenta con un Comité de Auditoría con independencia evaluativa, responsable de los controles internos y de supervisar el cumplimiento de las normas y procedimientos. Además, el Contralor es responsable de la inspección y fiscalización interna de los servicios de BancoEstado, y de promover mejoras en el monitoreo interno y la administración de los riesgos en la empresa, incluidas sus filiales.

En caso de efectuarse una denuncia, el trabajador afectado se presenta ante un comité compuesto por integrantes de Auditoría, Recursos Humanos y las partes involucradas, ante los cuales la persona realiza sus descargos y argumenta su defensa.

Además, el banco mantiene a sus trabajadores permanentemente informados sobre las políticas en esta materia. Cuenta con un manual descargable desde la Intranet y una guía rápida sobre el tema. (S02)

Formación en políticas anticorrupción

El año 2009 se capacitaron 1.603 empleados en políticas de anticorrupción en las modalidades e-learning y presencial. (S03)

La capacitación vía e-learning se imparte cada dos años, aunque de forma excepcional durante 2009 se ofreció para personal en situaciones especiales. La capacitación presencial se imparte en las sucursales del banco que presentan mayor riesgo de lavado de activos dada su ubicación geográfica o que presentan mayor cantidad de alertas.



Capacitación total en políticas anticorrupción

Presencial	860
E-learning	743
Total	1.603

Fuente: BancoEstado

Capacitación presencial en políticas anticorrupción, año 2009

	Nº sucursales capacitadas	Nº personas capacitadas
Zona norte	61	74
Zona centro	72	74
Zona sur	113	301
Inducción	-	411
Total	246	860

Fuente: BancoEstado

5.3- Aporte al desarrollo social (4.12)

Promoción del cine chileno

Para promover el cine chileno y estimular el desarrollo de esta industria, BancoEstado desarrolló en 2009 las siguientes iniciativas:

- **Auspicio al cine nacional:** otorgó financiamiento para la producción de 14 películas, algunas de ellas tan exitosas como “La Nana” y “Dawson, Isla 10”.
- **Cine al aire libre:** con la finalidad de acercar el cine nacional a los habitantes de las regiones del país, entre el 15 de enero y 15 de febrero, BancoEstado y su filial CajaVecina realizaron la gira “Cine al Aire Libre”, que se presentó en 24 localidades de las regiones del Bío Bío y La Araucanía. En ella se exhibieron en forma gratuita las producciones chilenas “La Buena Vida”, de Andrés Wood y “31 minutos, la película”, de Pedro Peirano y Álvaro Díaz.

Reducción de la brecha digital

En 2009 BancoEstado entregó 1.300 computadores a la Fundación Chilenter para su reacondicionamiento y distribución en colegios y otras organizaciones de escasos recursos.

La ceremonia de entrega de computadores se realizó el 28 de septiembre en la Escuela Básica Poeta Vicente Huidobro de la comuna de Lo Prado y contó con la presencia de la ministra de Educación.

Al término del período reportado, la Fundación Chilenter entregó un reconocimiento a BancoEstado como la empresa pública con mayor cantidad de computadores entregados, para apoyar su labor de reducción de la brecha digital.

Según la encuesta realizada por el banco, el 84 % de las personas que asistieron al evento “Cine al Aire Libre” calificaron la actividad con nota 7. El promedio general se situó en 6.7, destacando la buena evaluación del aporte comunal y a la familia. Entre las razones esgrimidas para la evaluación están lo novedoso y diferente de la iniciativa y el aporte a la cultura. Asimismo, **el 92% de los asistentes señaló que BancoEstado es una empresa socialmente responsable.**



Apoyo a Fundación San José

BancoEstado entrega el papel en desuso a la Fundación San José para la Adopción, entidad que lo canaliza para su posterior reciclaje. Con las ganancias de este proceso, la Fundación –dedicada a la adopción de menores– compra pañales y mamaderas que ayudan a familias en riesgo social.

Durante 2009, el banco aportó 23.777 kilos de papel, los que sumados a los 3.266 kilos recogidos por la filial Microempresas, permitieron recaudar un monto equivalente a la compra de 8.913 pañales o 5.941 mamaderas.



“BancoEstado es una empresa muy importante para nosotros”

Consuelo Egaña es coordinadora de Campañas y Proyectos de la Fundación San José, organización dedicada a la adopción. Entre las campañas que ella coordina se encuentra la de reciclaje de papel blanco Bota por mi Vida, en la que BancoEstado participa desde 2008, cuando decidió tomar parte de ella a nivel corporativo en la Región Metropolitana. Desde entonces, y dada su magnitud, se ha transformado en un relevante colaborador de la fundación. “Lo más destacable de BancoEstado es el compromiso que tiene con nosotros: no llaman, se preocupan de que la caja sea retirada, de que no se pase el tiempo. Es una empresa muy importante para nosotros por el tamaño y el lugar que ocupa dentro de la banca, hace que otros bancos digan: si está BancoEstado ¿por qué no vamos a estar nosotros?”.

La Fundación entrega cajas recicladoras que se instalan en las dependencias de la organización, y son los mismos empleados los que depositan el papel en desuso que sale del trabajo diario. Una vez que la caja se llena la empresa da aviso y SOREPA (empresa recicladora de papel) retira las cajas y se lo paga a la fundación.

Esta iniciativa corresponde a un 18% del presupuesto anual de la Fundación San José, y cada caja equivale por ejemplo a 30 pañales o 15 mamaderas con leche.

Voluntariado

Algunas de las actividades realizadas con organismos sociales durante el período reportado:

- Entre el 12 y el 15 de junio, el banco facilitó al Hogar de Cristo las dependencias de su casino de Casa Matriz y de la sucursal de Huérfanos, para que directivos y voluntarios de la fundación acudieran a motivar a los trabajadores de la empresa para hacerse socios.
- Con motivo de Fiestas Patrias, un grupo de trabajadores de BancoEstado se trasladó hasta la Escuela Especial Estrella de Belén para compartir con niños con discapacidades físicas y mentales. Esta actividad se ha realizado durante los últimos 16 años por lo que los menores esperan con entusiasmo a los trabajadores del banco con coreografías y regalos sorpresa. El objetivo de esta acción es apoyar la formación de los niños junto con entregar herramientas que los ayuden a incorporarse al mundo laboral en su vida adulta.
- En Navidad, BancoEstado invita a sus trabajadores a escoger una de las miles de cartas que envían los niños al Viejito Pascuero a través de Correos de Chile.



Acciones concretas en Navidad

En Los Ángeles, la sucursal de Almagro seleccionó la carta que envió un niño de 7 años, que vive con su madre y su hermano de dos años y medio como allegados. Los dos menores son hemofílicos y su madre no puede trabajar porque debe quedarse en la casa cuidándolos, por lo que viven de la pensión alimenticia que les entrega el padre. Los trabajadores llegaron hasta su hogar junto al Viejito Pascuero para entregarles sus regalos de Navidad.

- En el marco de la labor promovida por Un Techo Para Chile, el personal de la oficina de Talcahuano construyó una mediagua para que una familia de cuatro integrantes pasara por primera vez la Navidad en su propio hogar.

- En Santiago, las gerencias de Recursos Humanos, Bienestar y Desarrollo Organizacional visitaron la Hospedería de Hombres del Hogar de Cristo, donde un grupo de 15 voluntarios ayudaron a servir la cena y compartieron con las personas en situación de calle que acuden al lugar.





Gestión ambiental

Comprometidos con el cuidado del medio ambiente

Como parte de su responsabilidad social empresarial, BancoEstado ha implementado programas en pro de la conservación y el respeto por el medio ambiente, con la convicción de que toda organización debe hacerse cargo de sus impactos. Para ello, ha diseñado una serie de medidas centradas en el uso eficiente de la energía, ahorro y reciclaje de papel, así como la entrega de créditos blandos para financiar proyectos basados en tecnologías sustentables.

6.1- Monitoreo del consumo: materiales, energía y agua

Con el propósito de resguardar las principales materias primas utilizadas en su gestión diaria, el banco realiza esfuerzos para controlar el consumo de papel, insumos computacionales, agua potable y electricidad, entre otros. En este contexto es que desde 2007 a la fecha se registra una notoria disminución del consumo de papel tamaño carta y oficio.



Materiales utilizados en actividades de back office (EN1)

Material	Cantidad 2009	Cantidad 2008	Cantidad 2007	Cantidad 2006	Unidad de medición
Papel tamaño carta	339.922	468.312	419.998	381.886	Kilogramos
Papel tamaño oficio	42.840	69.741	70.159	78.556	Kilogramos
Insumos computacionales (Toner y tintas)	16.806	-	-	-	Unidades
Plásticos	1.500.00	-	-	-	Unidades
Libretas de ahorro	1.300.000	-	-	-	Unidades

Fuente: BancoEstado



Consumo indirecto de energía (EN4)

Concepto de consumo de energía	Tipo de fuente indirecta	Consumo Kw/h 2009
Iluminación	Electricidad	5.414.203
Calefacción	Electricidad	4.844.287
Refrigeración	Electricidad	9.973.532
Artefactos electrónicos	Electricidad	5.699.161
Otros	Electricidad	2.564.622
Total	Electricidad	28.495.805

Fuente: BancoEstado

Agua Potable* (EN8)

Agua potable (EN8)	2009
Agua potable consumida en millones de m³	252.195 m³

* Esta información corresponde al consumo sólo en las dependencias de los edificios matrices y de la red de sucursales ubicadas en la Región Metropolitana.

Fuente: BancoEstado



6.2- Eficiencia energética y reciclaje

Un mejor uso de la electricidad (EN5)

En 2008 se instaló el programa Ahorro Energético, apoyado por intensas campañas comunicacionales que han contribuido a crear conciencia entre los trabajadores sobre la necesidad del uso eficiente y responsable de la electricidad. Todo el esfuerzo se realizó a través de los medios internos de BancoEstado y mediante la entrega de estímulos por el ahorro.

Junto con lo anterior, se incorporó tecnología energéticamente eficiente: se reemplazaron los tubos fluorescentes y ampolletas incandescentes por bombillas de bajo consumo, se cambiaron los grupos electrógenos y se sustituyeron monitores de tubos de rayos catódicos (CRT del inglés Cathode Ray Tube) por pantallas de cristal líquido (LCD del inglés Liquid Crystal Display).

El programa también incluyó la difusión de un instructivo para trabajadores y clientes con sugerencias para el buen uso de la energía eléctrica; se inculcó el uso eficiente de impresoras, ascensores y montacargas; y se implementó la desconexión programada de los artefactos de climatización y la desconexión de letreros luminosos.

Coordinador de Proyectos de la Gerencia de Apoyo Logístico

“Podemos mostrar que estamos haciendo un uso eficiente de la energía y que tenemos conciencia ecológica”

Luis Alarcón, hace un año que es Coordinador de Proyectos de Departamento de Instalación Eléctrica y Mantenimiento por lo que le ha tocado ser uno de los protagonistas de las iniciativas de cuidado del medioambiente del banco y específicamente los relacionados con el ahorro energético.

Sobre su participación en ellos asegura que “cuando se hacen estas campañas de ahorro uno siente que de algún modo está incidiendo en los buenos resultados”, y cree que el papel del banco en la sensibilización en torno al tema a nivel país es muy importante porque “BancoEstado es un referente para el resto de los bancos. Por ejemplo, sobre este ámbito podemos mostrar que estamos haciendo un uso eficiente de la energía y que tenemos una conciencia ecológica y lo podemos demostrar en nuestras instalaciones”.





Resultados Programa de Ahorro Energético BancoEstado año 2008

Medidas	Ahorro energético (KWh/año)	Inversión (Millones de \$)	Ahorro anual (Millones de \$)
Configuración en modo Stand by (equipos en estado apagado con consumo de energía como potencia pasiva)	153.358	0	6,85
Configuración en modo Sleep (equipo encendido en estado de reducción de potencia)	104.576	0	4,66
Cambio de monitores CRT por LCD	173.828	66,11	7,74
Sustitución de iluminación fluorescente de 40 por 36W	83.104	4,08	3,7
Sustitución de iluminación fluorescente de 20 por 18W	97.144	4,76	4,32
Sustitución de iluminación incandescente	319.862	3,73	11,38
Desarrollo sitio en Intranet de ahorro energético	Apoyo	2,1	
Uso eficiente de impresoras	77.450	0	3,44
Desconexión programada consumos fuerza clima, ascensores, montacargas, bombas de agua, calderas	70.440	0	845
Campaña de ahorro energético año 2008	1,3 millones	6,03	67,3

Fuente: BancoEstado



BancoEstado superó la meta que se había propuesto de lograr un ahorro de un 5% en comparación al año 2007. Gracias a este esfuerzo, BancoEstado recibió el Premio de Eficiencia Energética 2009 (correspondiente al período anual 2008) como Gran Empresa Pública.

Durante el año 2009 los datos de monitoreo energético arrojaron un incremento de consumo. Esto se debió principalmente al mayor volumen de actividades realizadas por el banco en sintonía con su compromiso por la reactivación de la economía nacional. Estas actividades requirieron mayores flujos de campañas publicitarias junto a una mayor intensidad en la política de venta.

El desafío para 2010 es intensificar la conducta de ahorro energético en los equipos de trabajo y volver a los niveles que se registraron en el período 2008. Además, se continuará con el estudio de eficiencia energética para la red de sucursales e incorporar estos planes y programas a las empresas filiales de la empresa.

Reducción en el consumo de papel

BancoEstado posee un programa de ahorro y reciclaje de papel, cuyo objetivo principal es generar la menor cantidad de material desechable posible. Para tal efecto, implementó las medidas que se describen a continuación.

• Ahorro de papel (EN26)

Con el fin de reducir el uso de papel, BancoEstado invirtió en tecnología especial para las fotocopadoras, logrando que estos equipos hoy puedan imprimir las hojas por ambos lados. Además, se incentivó el uso de medios informativos digitales, disminuyendo así las impresiones en papel.

La campaña de ahorro de papel consideró los siguientes ejes:

- * Implementar clave de acceso en máquinas fotocopadoras para resguardar su uso.
- * Configurar impresoras para que impriman a doble cara por defecto.
- * Racionalizar el parque de impresoras y fotocopadoras existentes en el banco.
- * Incentivar a los empleados para que antes de imprimir o fotocopiar, se pregunten:
 - ¿Necesito imprimir o fotocopiar este documento?
 - ¿Comprobé cuántas copias necesito?
 - ¿Revisé el documento antes de imprimirlo?
- * Revisar los procesos comerciales, administrativos y de gestión. Entre las principales iniciativas destacan la posibilidad de enviar la correspondencia a clientes en formato electrónico, la firma electrónica de impresos y contratos, la creación de expedientes electrónicos de productos y clientes, entre otros.
- * Fomentar conductas de ahorro energético entre los funcionarios, como por ejemplo priorizar el uso intensivo de archivos electrónicos por sobre los documentos impresos.

En este esfuerzo, que abordó transversalmente a toda la empresa, los resultados fueron destacables: un ahorro del 20% respecto de 2008 en el área central y de 1% para la red de sucursales.

- **Reciclaje de papel (EN22)**

Tras cumplir los seis años que exige la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) para su conservación, éstos son eliminados, lo que implica que el banco anualmente se deshace de cerca de dos mil cajas de documentos.

Debido a lo anterior, el banco estableció como política reciclar dichas cajas para colaborar con el cuidado del medio ambiente, considerando que junto con evitar la tala de árboles adultos, una tonelada de papel reciclado ahorra más de 30.000 litros de agua.

Por tal motivo, los documentos que ya cumplieron su vida útil son entregados a la Sociedad Recuperadora de Papel (Sorepa), a cargo de la recolección de papeles y cartones y que se encarga de su proceso de reciclaje. Gracias a este sistema, durante el año 2009 se reciclaron 33.044 kilos de papel, permitiendo salvar 165 árboles y ahorrar el consumo de 991.320 litros de agua.

Además, en las dependencias del banco se encuentran disponibles cajas de acopio de papel, que son recolectadas por la Fundación San José para la Adopción.



Reciclaje tecnológico

Con el objeto de contribuir al medio ambiente, la empresa coordinó a sus distintas unidades para recuperar los insumos computacionales utilizados, tales como toners, cartridges y cartuchos de tinta de impresora, y devolverlos al proveedor para su posterior tratamiento y reciclaje.

Para tal efecto, se habilitaron buzoneras debidamente identificadas y bodegas de acopio en los recintos del banco con el fin de almacenar este material, que es retirado periódicamente para su procesamiento.

Este programa de reciclaje se llevó a cabo en 2009 en los edificios de Alameda 1111, Almirante Gotuzzo 70, Bandera 60, Huérfanos 1175, Huérfanos 1209, Bandera 66, Nueva York 80 y Moneda 1140, todos en Santiago.

El reciclaje de estos productos es un gran aporte a la conservación del entorno y a la disminución de desechos tecnológicos. Se evita botar desechos sólidos de 2 kilos, como un toner vacío, cuya degradación natural toma entre 250 a 400 años. Por otra parte, se racionaliza el consumo de recursos naturales, ya que en su fabricación se requieren entre 4 y 10 litros de petróleo crudo.







*Indicadores **GRI***
Global Reporting Initiative

Reporte Sustentabilidad Bancoestado: Índice GRI 2009

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Pacto Global	Capítulo	Páginas
1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Declaración de apoyo continuo al Pacto Global.	Mensaje del Presidente	6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		Mensaje del Presidente	6
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Nombre de la organización.	Requisito no específico de una CoP. Es relevante como información de contexto.	Perfil de la empresa	10
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.		Perfil de la empresa	21 a 26
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		Perfil de la empresa	24 a 26
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		Perfil de la empresa	19
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.		Perfil de la empresa	19
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		Perfil de la empresa	10
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/ beneficiarios).		Perfil de la empresa	19
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none">• Número de empleados.• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público).• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio.		Perfil de la empresa	11 - 20 - 24 - 25 - 26 - 46 47 - 74
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización		Perfil de la empresa	10 - 24 25 - 26 - 46
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.		Perfil de la empresa	40 - 41
3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Requisito no específico de una CoP. Es relevante para comprender la calificación y limitación de la CoP.	Alcance del reporte	4
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).		Alcance del reporte	4
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).		Alcance del reporte	4 - 5
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		Alcance del reporte	5





INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Pacto Global	Capítulo	Páginas
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA				
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none">• Determinación de la materialidad.• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.	Requisito no específico de una CoP. Es relevante para comprender la calificación y limitación de la CoP.	Alcance del reporte	4 - 5
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria 25 de GRI, para más información.		Alcance del reporte	4 - 5
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.		Alcance del reporte	-
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.		Alcance del reporte	-
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.		Alcance del reporte	4 - 5
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos.		Alcance del reporte	-
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.		Alcance del reporte	4 - 5
ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI				
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none">• Estrategia y análisis, 1.1–1.2.• Perfil de la organización, 2.1–2.8.• Parámetros .	Requisito no específico de una CoP.	Alcance del reporte	122
VERIFICACIÓN				
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	Requisito no específico de una CoP.	Alcance del reporte	5
4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	P1 - 10	Perfil de la empresa	28
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	P1 - 10	Perfil de la empresa	29
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	P1 - 10	Perfil de la empresa	28
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	P1 - 10	Perfil de la empresa	28
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	P1 - 10	Perfil de la empresa	-
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	P1 - 10	Perfil de la empresa	29 - 32 - 33

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Pacto Global	Capítulo	Páginas
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	P1 – 10	Perfil de la empresa	28 – 29
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.	P1 – 10	Perfil de la empresa	13 – 14 – 15 16 – 17
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento	P1 – 10	Perfil de la empresa	14 – 15
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	P1 – 10	Perfil de la empresa	29 – 32 – 33
COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS				
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia medioambiental.	P7	Dada la naturaleza de BancoEstado, sus operaciones no contemplan actividades que puedan tener un alto impacto ambiental.	-
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	P1 – 10	Vínculos responsables con la Comunidad	109
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe.	P1 – 10	Perfil de la empresa	42
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Distribución de la CoP entre los grupos de interés de la empresa	Perfil de la empresa	12
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		Perfil de la empresa	12
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		Perfil de la empresa	12
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.		Perfil de la empresa	58 – 59 – 60 61 – 62



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Pacto Global	Capítulo	Páginas
EC	INDICADORES DESEMPEÑO ECONÓMICO			
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 gobiernos.	Requisito no específico de una CoP	Creación y distribución de valor	48
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	P7	Perfil de la empresa	6
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Requisito no específico de una CoP	Empleados/Creación y distribución de valor	50 - 83
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		Creación y distribución de valor	48
PRESENCIA EN EL MERCADO				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	P1	Empleados/Creación y distribución de valor	50 - 81
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Requisito no específico de una CoP	No se cuenta con información para completar el indicador.	-
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	P6		-
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Requisito no específico de una CoP	No se cuenta con información para completar el indicador.	-
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		Creación y distribución de valor	46 - 48

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Pacto Global	Capítulo	Páginas
EN	INDICADORES DESEMPEÑO AMBIENTAL			
MATERIALES				
EN1 EN3	Materiales utilizados, por peso o volumen.	P8	Gestión Ambiental	114
	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	P8	BancoEstado cuenta con generadores de electricidad en algunas de sus sucursales. Sin embargo, no cuantificó su consumo de energía eléctrica durante el período 2009.	-
	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		Gestión Ambiental	115
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	P8 - 9	En 2009 no se midió este indicador. Sin embargo en 2009 el Banco fue reconocido por sus logros en este ámbito en 2008, de lo que se da cuenta en el capítulo Gestión Ambiental.	116
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		No reportado	-
AGUA				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	P8	Gestión Ambiental	115
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	P8 P7 - 9	La organización no cuenta actualmente con la información, sin embargo está en proceso de medición y se espera el próximo año reportarlo.	-
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.		No reportado	-
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.		Gestión Ambiental	119
PRODUCTOS Y SERVICIOS				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	P7 - 9	Gestión Ambiental	118
CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	P8	Gestión Ambiental	-
GENERAL				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	P7 - 9	La contratación de servicios externos para la gestión ambiental representó un gasto de \$6.000.000 en el año 2008 y se estima que para el año 2010 representará un gasto de \$10.000.000. La empresa no ha cuantificado durante el año 2009 los montos invertidos en iniciativas medioambientales.	



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Pacto Global	Capítulo	Páginas
LA	INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO			
EMPLEO				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Requisito no específico de una CoP	Empleados	74
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	P6	Empleados	82
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Requisito no específico de una CoP	Empleados	90
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	P1 y 3	Empleados	89
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	P3	Empleados	-
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	P1	No reportado	-
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.		Empleados	100
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves .		Empleados	98
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		Empleados	101
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Requisito no específico de una CoP	Empleados	87
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.		Empleados	86
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		Empleados	85
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	P1 y 6		78
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.			81

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Pacto Global	Capítulo	Páginas
HR	INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS			
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO				
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	P1 - 6	No existen acuerdos con cláusulas específicas al respecto	-
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.		No se han hecho análisis más allá de los exigidos por la ley chilena	-
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.		No reportado	-
NO DISCRIMINACIÓN				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	P1 - 2 y 6	Empleados	103
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.	P1 - 3	Empleados	89
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD				
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	P1 - 2	Durante el 2009 no se realizo capacitación a Vigilantes	-
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	P1 - 2	Empleados	103
SO	INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD			
COMUNIDAD				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Requisito no específico de una CoP	No reportado	-
FS13	Puntos de acceso a áreas desfavorecidas o de baja densidad de población por tipo.		Clientes	55
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros de población desfavorecida.		No reportado	-
CORRUPCIÓN				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	P10	Comunidad	108
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.		Comunidad	108
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		No se registraron incidentes de corrupción.	-



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Pacto Global	Capítulo	Páginas
POLÍTICA PÚBLICA				
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	P10	Banco Estado es un ejecutor de las políticas públicas, dada su naturaleza estatal, y no toma posición en dichas políticas.	-
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		BancoEstado no realiza aportes a partidos políticos.	-
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL				
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Requisito no específico de una CoP	En el período reportado la empresa no registró acciones legales relacionadas con prácticas monopólicas o contra la libre competencia.	-
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 .	Requisito no específico de una CoP	Comunidad	-
PR	INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO			
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
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.	Requisito no específico de una CoP	No reportado	-
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		Clientes	58 a 62
COMUNICACIONES DE MARKETING				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Requisito no específico de una CoP	No reportado	-
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 reportado	-
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	P1	No reportado	-
CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Requisito no específico de una CoP	No reportado	-

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Pacto Global	Capítulo	Páginas
FS	INDICADORES SUPLEMENTO SECTORIAL, IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocios.	Sí/Material	Empleados	103
FS2	Procedimiento para fijar y proteger las líneas de negocios de los posibles riesgos ambientales y sociales.	Sí/Material	No se han desarrollado iniciativas al respecto	-
FS3	Procesos para monitorear la implementación y consentimiento de los clientes sobre los requerimientos sociales y ambientales incluidos en los acuerdos transaccionales.	Sí/Material	No se han desarrollado iniciativas al respecto	-
FS4	Proceso para mejorar las capacidades del personal en la implementación de políticas sociales y ambientales y de los procedimientos, según apliquen a las líneas de negocios.	Sí/Material	No se han desarrollado iniciativas al respecto	-
FS5	Interacción con los clientes/inversionistas/socios de negocios en relación a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales.	Sí/Material	No se han desarrollado iniciativas al respecto	-
FS7	Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosada por propósito.	Sí/Material	No reportado	-
FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosada por propósito.	Sí/Material	No se han desarrollado iniciativas al respecto	-
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la aplicación de políticas ambientales y sociales y procedimientos de evaluación de riesgos.	Sí/Material	La empresa no registra durante el año 2009 auditorías para evaluar la aplicación de políticas ambientales y sociales y procedimientos de evaluación de riesgos.	-
FS12	Políticas aplicadas a cuestiones sociales o ambientales para acciones sobre las cuales la organización posee el derecho a votar o asesorar en la votación.	Sí/Material	No se han desarrollado iniciativas al respecto	-
FS15	Políticas para el diseño y venta justa de productos y servicios financieros.	Sí/Material	No reportado	-

Cuestionario de retroalimentación



Valoramos sus comentarios y le agradeceremos darnos a conocer su opinión para mejorar futuras ediciones del Reporte.

1. ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos de este Reporte?

MUY BUENO	BUENO	ACEPTABLE	DÉBIL	MUY DÉBIL
5	4	3	2	1

Nivel general	
Utilidad de la información presentada	
Transparencia y honestidad	
Diseño gráfico	
Claridad y facilidad de comprensión	
Extensión	

2. ¿Qué secciones del Reporte considera más relevante? (Elija las 2 secciones más importantes?)

Misión, visión y principios de BancoEstado	
Carta del Presidente	
Alcance del informe	
Metas 2008 y desafíos 2009	
Perfil de la empresa	
Responsabilidad social empresarial en BancoEstado	
Gobierno corporativo y ética	
Calidad de vida laboral	
Clientes y proveedores	
Compromiso con la comunidad	
Medio ambiente	
Desempeño económico	

3. ¿Por qué?

Máximo 300 caracteres

4. ¿Qué sugiere mejorar en el próximo informe? ¿Por qué?

Máximo 300 caracteres

¿Qué temas, que no estén en el Reporte 2009, sugiere ud. incluir en el próximo informe?

Máximo 300 caracteres

¿Cómo le gustaría acceder al Reporte

Reporte impreso	
Archivo electrónico (CD)	
Website	

Muchas gracias por sus comentarios!

Envíenos sus sugerencias al fax (56 2) 970 5094 o



BancoEstado®