

Reporte de Sustentabilidad 2006





Reporte de Sustentabilidad 2006 | BancoEstado



A lo largo de nuestra gran trayectoria de servicio, hemos contribuido a hacer realidad los sueños de los chilenos, encarnando elevados valores. Hemos caminado junto a nuestro país apoyando su crecimiento y desarrollo, casi desde sus inicios.

BancoEstado celebra 152 años de historia, oportunidad que nos permite, tanto recordar nuestros orígenes y la misión que históricamente nos ha sido encomendada, como proyectarnos hacia el futuro para avanzar hacia el Chile que todos queremos, un país completamente desarrollado que cuente con el mismo apoyo que hemos brindado durante un siglo y medio.

3.1 *Sobre este Reporte de Sustentabilidad*

3.2 El Reporte de Sustentabilidad 2006 de BancoEstado corresponde al segundo reporte publicado exclusivamente en estas materias. El año 2005 BancoEstado publicó su primer Reporte Social. Nuestro compromiso es realizarlo anualmente. Cabe señalar que desde el año 2000 la institución ha incorporado en su Memoria Financiera un capítulo especial para informar sobre su desempeño social.

3.1 Este reporte comprende el desempeño del Banco para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2006. Se incluye la información de BancoEstado y todas sus filiales.

Ha sido elaborado de acuerdo a los lineamientos de la Global Reporting Initiative, GRI, en su guía G3 publicada en Octubre del 2006. Adicionalmente, se ha incorporado los indicadores de la Guía Sectorial para Instituciones Financieras (2002/2005).

3.5 Para la definición de los contenidos, prioridad de los temas a incluir e identificación de los grupos de interés a quienes va dirigido el Reporte, BancoEstado conformó un equipo de trabajo con ejecutivos de todas las unidades gerenciales de la organización, liderado por la Gerencia de Comunicaciones

y asesorado por una empresa consultora externa especialista en temas de desarrollo sustentable (Kodama & Mex). Este equipo interno suministró la información y resguardó la pertinencia, materialidad, rigurosidad y claridad de la información a presentar.

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

Para efectos de facilitar la lectura se ha construido un cuerpo central con la información más relevante desde la perspectiva de la sustentabilidad de BancoEstado. La información complementaria y detallada de aspectos específicos se presenta en anexos.

Según la autclasificación realizada, el presente Reporte tiene el nivel A.

Es posible encontrar este reporte en el sitio web de BancoEstado, www.bancoestado.cl.

6 **Mensaje del Presidente**

8 **Visión del Gerente General**

11 **Nuestra Empresa**

- 12 • Orientaciones básicas - Valores corporativos
- 13 • ¿Cómo estamos cumpliendo nuestro rol social?
- 15 • Perfil de BancoEstado
- 18 • Gobierno corporativo

22 **Servicios Financieros: Contribuyendo a la Inclusión Social**

- 23 • Banca Personas: incorporando a todos los chilenos
- 28 • Nuevos servicios financieros para todos: CajaVecina, ServiEstado, CuentaRut
- 34 • Micro y pequeña empresa
- 38 • Masificar los productos bancarios

46 **Gestión Bancaria de Excelencia**

- 47 • Comportamiento ético y transparente
- 50 • Alto desempeño financiero
- 52 • Relación con grupos de interés (stakeholders)
- 56 • Premios y reconocimientos
- 58 • Medio ambiente

62 **El Rol Social de BancoEstado con Nuestros Empleados y la Comunidad**

- 63 • El rol social con nuestros empleados
- 74 • El rol social con la comunidad

Anexos:

- 82 • Índice de contenidos GRI
- 91 • Formulario de opinión del Reporte de Sustentabilidad - BancoEstado

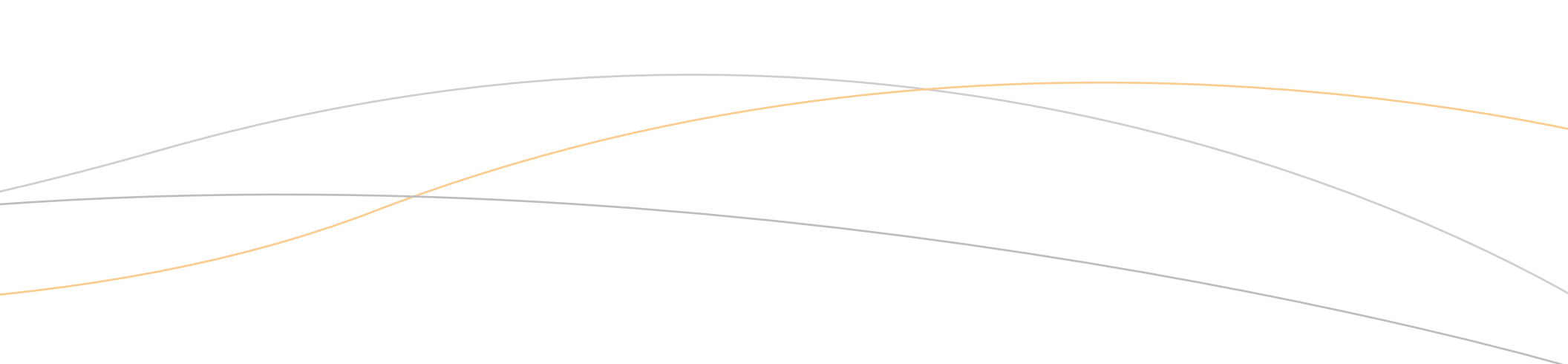


Mensaje del Presidente

■ Con gran satisfacción les presento el reporte de sustentabilidad del año 2006 de BancoEstado, en el que hemos plasmado nuestro compromiso social como empresa pública.

Somos un banco de todos y para todos los chilenos, por eso consideramos que el eje central de nuestra responsabilidad empresarial radica en el cumplimiento del rol social que nos ha sido encomendado: mejorar la calidad de vida de los chilenos a través de la inclusión social de todos los sectores en el sistema financiero.

Nuestro desafío permanente ha sido cumplir con nuestra doble misión: desarrollar y avanzar aun más en nuestro rol social, y al mismo tiempo, ser competitivos y rentables, aportando recursos al país. En BancoEstado hemos demostrado que eso es posible, y lo hemos hecho de la mano de nuestra gente, con quienes estamos llevando a cabo un proyecto común de empresa.



Nuestro compromiso es seguir avanzando, ampliando el acceso a productos financieros para todos los segmentos socioeconómicos, en especial a aquellos más desfavorecidos, desarrollando nuevos canales y servicios, apoyando las grandes inversiones que tienen un alto beneficio social e innovando para ofrecer nuevas soluciones financieras que mejoren la calidad de vida de los chilenos.

Lo que nos impulsa es maximizar el impacto social de nuestras acciones, resguardando una adecuada rentabilidad. Es por ello que tenemos la más amplia cobertura, que estamos en comunas en donde ningún banco está y que hemos desarrollado productos financieros orientados a las necesidades de los segmentos socioeconómicos más desfavorecidos. En este sentido, nuestro desafío no se limita a ampliar la cobertura financiera a todos los chilenos, sino que también busca dar un servicio de

excelencia a cada uno de nuestros clientes.

Llevamos 152 años ayudando a construir desarrollo. Fuimos una de las primeras empresas en Chile en suscribir los principios del Global Compact. Este reporte ratifica este compromiso, mostrando nuestro desempeño durante el año 2006 en los temas de sustentabilidad.

Esperamos que sea de utilidad para el mejor conocimiento de nuestro quehacer.

Saludos cordiales,



JOSÉ LUIS MARDONES SANTANDER

PRESIDENTE BANCOESTADO



Visión del Gerente General

1. ¿Cómo concilia BancoEstado su rol social, siendo un banco público, con la necesidad de ser competitivo en un sector financiero cada vez más desafiante?

BancoEstado debe cumplir su rol social y a la vez ser rentable. Por tanto, la clave para ello es entender que la meta no es ser el banco más grande o más rentable; sino el banco con la mayor contribución e impacto social, manteniendo niveles de rentabilidad adecuados.

BancoEstado, en tanto Institución Pública, tiene la misión de incluir a toda la sociedad, brindando una atención universal, y ofreciendo posibilidades de bancarización a aquellos grupos sociales que por lejanía o ingresos carecen de servicios financieros. Esta misión debe ser conciliada con la visión de un negocio rentable y eficiente.

2. ¿Cuáles son las iniciativas y avances del año 2006 que usted destacaría en relación al rol social que cumple BancoEstado?

Durante el año 2006 hemos implementado proyectos innovadores y con alto impacto social. Por ejemplo, pusimos en marcha 210 CajaVecina que se unieron a las que ya venían operando desde el segundo semestre del 2005; abrimos 410.000 Cuentas Rut y 25 sucursales de ServiEstado, generando importantes aumentos en la bancarización y cobertura de cara a nuestros clientes.

Hemos avanzado, también, en la atención a nuestros clientes, prestando atención a las necesidades de los micro y pequeños empresarios y de las personas, para mejorar los modelos de atención y los productos que ofrecemos. Como resultado, se ha generado Seguros Especializados, Fondos Mutuos de bajo monto y fácil acceso, entre otros.

Nuestros logros sociales han ido de la mano de la rentabilidad y la eficiencia, por ello hemos generado \$116.500 millones en utilidad antes de impuesto, con un 25,5% de rentabilidad, siendo el promedio de rentabilidad del sistema de un 24,4% durante este año.

La ética y transparencia han sido temas que hemos desarrollado a lo largo de muchos años en BancoEstado. Durante 2006 entregamos a todos nuestros empleados nuestro Código de Ética, desarrollado en el año 2005, al igual que el Manual de Prevención de Lavado de Dinero. Por otra parte, nuestro Código de Conducta en el Mercado de Valores es conocido

por todos los empleados que operan en esa área del banco.

Finalmente, cumplimos también un rol social con nuestros empleados y la comunidad. La calidad de vida de nuestra gente y sus familias, los temas de diversidad, la convivencia constructiva con nuestro sindicato y el avance hacia relaciones de proactividad con los contratistas y proveedores, han sido materias de avance en este año.

3. ¿Cuáles son los desafíos para BancoEstado en materia de RSE para los próximos años?

En relación a los servicios financieros que prestamos, nuestros desafíos están en avanzar hacia una atención de alta calidad, prestando servicios financieros masivos, modernos y de bajo costo. Para ello nos hemos propuesto al 2010:

- Tener presencia en el 100% de las comunas más pobres del país, ya sea a través de una Sucursal, CajaVecina o ServiEstado.

- Abrir una CajaVecina en cada comuna que no cuente con la presencia de alguna institución financiera.
- Permitir a 3 millones de personas acceder a CuentaRut.
- Mejorar el acceso a servicios financieros para las micro y pequeñas empresas.



JOSÉ MANUEL MENA VALENCIA
GERENTE GENERAL EJECUTIVO
BANCOESTADO





Nuestra Empresa

DE TODOS, Y PARA TODOS.

Misión

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

Visión

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

ORIENTACIONES BÁSICAS

Bancarizar a los chilenos

Llevar los servicios financieros a todos los sectores sociales y en todo el país, en especial a quienes tienen menos recursos, cumpliendo un rol de inclusión social.

Ser cada día más eficientes

Mejorar continuamente la eficiencia del Banco para prestar un servicio de clase mundial a los clientes, maximizando el impacto de la institución en el país.

Aportar al desarrollo del país

Apoyar a todas las personas, en especial a los emprendedores, para concretar sus proyectos y sueños a través de la mayor red transaccional del país y contribuir al crecimiento económico y el desarrollo social.

5.0 Estas Orientaciones Básicas son pilares fundamentales de nuestro Plan Estratégico al 2010.

VALORES CORPORATIVOS

Desarrollo social

El Banco debe ser una alternativa para mejorar la calidad de vida de las personas, promoviendo los servicios financieros y no financieros.

Sustentabilidad

El Banco tiene la obligación de ser rentable y económicamente sustentable en el tiempo, para el bien de sus trabajadores y del desarrollo del país.

Igualdad de oportunidades

El Banco debe atender y prestar servicios financieros a todas las personas de este país sin discriminación.

Integración geográfica

El Banco debe prestar servicios financieros a lo largo de todo el territorio nacional.

Democratización del acceso a la tecnología

El Banco tiene el deber de acercar la tecnología a la gente, convirtiéndose en un puente entre lo financiero y social.

Un banco humano

El Banco debe tener un comportamiento ético y honesto hacia sus clientes, proveedores y trabajadores.

Compromiso con los trabajadores

El Banco debe incorporar a sus trabajadores los procesos de cambio.

El bienestar, calidad de vida y la capacitación son la base para alcanzar las metas de la institución.



BANCOESTADO: UN BANCO DE TODOS Y PARA TODOS

¿CÓMO ESTAMOS CUMPLIENDO NUESTRO ROL SOCIAL?

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

BancoEstado, como un banco público moderno y competitivo, permite, a través de su acción financiera, que millones de chilenos puedan acceder a mejores condiciones de vida e integrarse a la modernidad mediante la utilización de servicios financieros.

HITOS 2006

- CajaVecina: hemos puesto en marcha 210 CajaVecina durante el 2006.
- ServiEstado: hemos puesto en marcha 15 sucursales ServiEstado durante el 2006.

1.2 PRINCIPALES IMPACTOS DE BANCOESTADO: APORTAR A LA INCLUSIÓN SOCIAL

Cobertura geográfica: estar donde nadie más está

- La red de sucursales más grande del país. Total de sucursales BancoEstado: 313.
- Único banco presente en más del 65% de las comunas del país. Comunas en que BancoEstado es plaza única: 100.
- En funcionamiento 300 CajaVecina.
- Cuenta con 25 sucursales de ServiEstado.
- 1116 cajeros automáticos, que se complementan con los 4.128 privados (Redbanc).
- 1088 dispensadores de saldos y buzonerías.

LÍDERES EN EL ACCESO A PRODUCTOS FINANCIEROS PARA TODOS LOS CHILENOS

- 1 de cada 3 transacciones del sistema bancario chileno, se realiza en BancoEstado.
- Principal canalizador del ahorro en el país: 1 de cada 2 chilenos tiene una libreta de ahorro de BancoEstado. En Fondos Mutuos durante el año 2006, ingresaron más de 19.000 partícipes.
- Ha masificado la cobertura de seguros, con primas mensuales de bajo precio, dando seguridad a personas de segmentos socioeconómicos medios y bajos. Segundo corredor de seguros del sistema bancario.
- Líderes en créditos hipotecarios: 2 de cada 3 viviendas financiadas a través de bancos, se han realizado en BancoEstado.
- Líderes en financiamiento de estudios superiores, 1 de cada 2 jóvenes que reciben crédito universitario, lo tiene en BancoEstado.
- BancoEstado busca liderar el acceso al sistema, por medio del programa CuentaRut.

LÍDERES EN FINANCIAMIENTO A MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA:

- El programa de microempresa más exitoso de Latinoamérica.
- 56 sucursales de BancoEstado cuentan con una plataforma especializada en pequeña empresa.
- BancoEstado microempresa cuenta con 126 plataformas de atención especializada para la microempresa.
- Líderes en el número de operaciones bancarias con microempresas.
- Líderes latinoamericanos en microempresas, con una participación del mercado nacional cercana al 50%, con 156.000 clientes y 406.000 operaciones de crédito a microempresas.



HITOS 2006

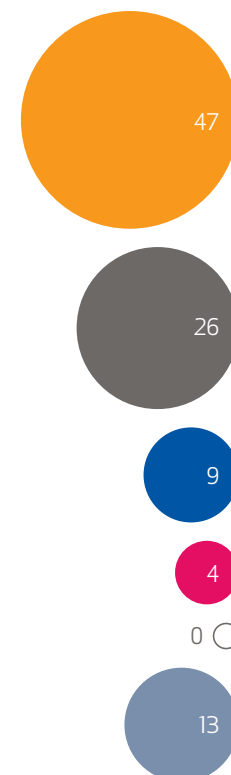
- Se inició el programa CuentaRut.
- Entregamos 28.804 seguros generales, 7.878 seguros de vida y 4.234 seguros de salud.
- Crecimos en el otorgamiento de créditos a personas: más de 16% en los de consumo y 13% en los de vivienda.

HITOS 2006

- 56 sucursales de BancoEstado cuentan con una plataforma especial para pequeñas empresas.
- Alcanzamos una participación de mercado del 45% en microempresas.
- Desarrollamos un nuevo crédito para las pequeñas empresas agrícolas, destinado a financiar plantaciones frutales y adquisición de terrenos.

PRESENCIA DE BANCOESTADO COMO ÚNICA INSTITUCIÓN FINANCIERA

NÚMERO DE COMUNAS POR NIVEL DE POBREZA



PERFIL DE BANCOESTADO

PRINCIPALES ÁREAS DE NEGOCIO

- 2.1 BancoEstado es un banco universal que entrega servicios financieros a personas y
- 2.2 empresas en sus múltiples necesidades. Su casa matriz se ubica en Santiago. Posee
- 2.4 sucursales a lo largo de todo el territorio nacional y, desde el año 2005, posee una
- 2.5 sucursal en Nueva York.
- 2.7 Sus principales áreas de negocios son: Personas, Empresas e Instituciones.

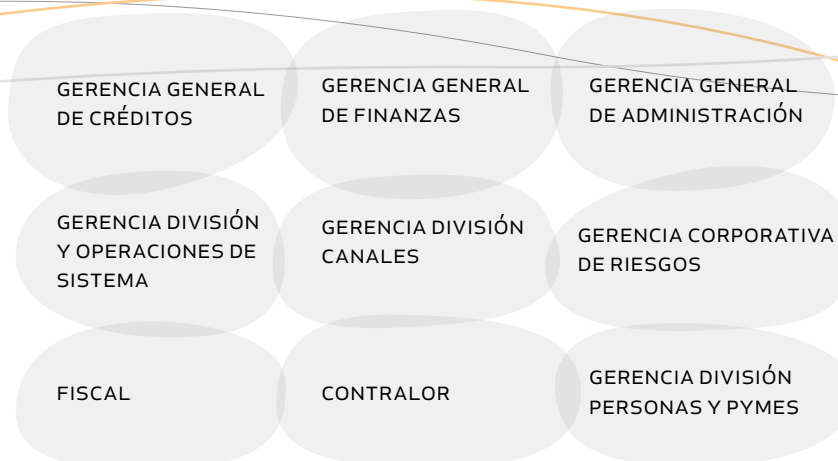


■ 2.3 EMPRESAS FILIALES

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

2.3 ORGANIZACIÓN

Ejecutivos superiores



2.8 DIMENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Datos corporativos consolidados BancoEstado y sus filiales.
Cifras en millones de pesos, diciembre del 2006

INDICADORES	2002	2003	2004	2005	2006
Resultados antes de impuesto	61.346	72.912	88.778	101.061	116.531
Capital básico	375.894	378.244	388.909	413.365	457.163
Patrimonio efectivo	446.154	483.048	497.099	587.458	708.353
Colocaciones totales	4.435.033	4.827.737	5.326.491	5.988.292	7.043.596
Activo total	7.264.741	8.095.078	9.120.793	10.783.745	11.365.727
Resultado antes de impuesto sobre activos totales (%)	0,84	0,9	0,97	0,94	1,03
Resultado antes de impuesto sobre capital y reservas (%)	16,32	19,28	22,83	24,45	25,49
Índice de eficiencia *	69,33	68,11	65,15	62,69	60,77
Tasa de riesgo cartera de colocaciones (%)	2,11	1,78	1,50	1,41	1,43
Capital básico sobre activos totales computables (%)	5,17	4,67	4,26	3,83	3,97
Índice de Basilea (%)	11,22	11,34	10,13	10,66	11,13
Número de sucursales	310	310	311	312	313
Número de servicios automatizados **	1.864	1.894	1.886	2.131	2.204
Transacciones totales mensuales (diciembre, millones)	17,6	20,5	20,9	23,5	24,1
Total empleados BancoEstado (diciembre)			7029	7008	7634

* Gastos de apoyo sobre margen bruto más corrección monetaria.

** Cajeros automáticos, dispensadores de saldos, buzonerías, Caja Vecina.



1.2 COMPROMISOS PARA EL 2007

BancoEstado seguirá trabajando para ampliar la bancarización, con productos innovadores acordes a las necesidades financieras de la población. Esto implica continuar la expansión de los canales de relación con los clientes hasta cubrir todas las comunas en el transcurso del 2010. El plan al 2010 contempla aumentar en 50 el número de sucursales para llegar a 363, alcanzando las 2.500 CajaVecina y 50 sucursales ServiEstado.

Esperamos tener 300 mil clientes microempresarios en 2008 y multiplicar nuestra presencia en la pequeña empresa.

En el área mayorista, se seguirá aumentando la capacidad del Banco para generar nuevos negocios.

Respecto del tema ambiental, se ha propuesto como meta implementar un programa de eficiencia energética y un programa de reciclaje de papel y materiales computacionales.

Alcanzar estos objetivos demandará nuevas inversiones en tecnología, capacitación y mejora de procesos, para dejar a la estructura en condiciones de continuar su aumento de eficiencia, calidad y cobertura de atención.

GOBIERNO CORPORATIVO

■ 2.6 BancoEstado es una empresa pública y, como tal, su gobierno corporativo y su quehacer se rige por la Ley Orgánica promulgada en 1953, que señala que “el banco es una empresa autónoma del Estado... que tendrá por objeto prestar servicios bancarios con el fin de favorecer el desarrollo de las actividades económicas nacionales”.

■ 4.3 CONSEJO DIRECTIVO

Presidente:

José Luis Mardones Santander

Vicepresidente:

Jorge Marshall Rivera

Directores:

Álvaro Erazo Latorre

Nicolás Eyzaguirre Guzmán

Sergio Páez Verdugo

Francisco Vidal Salinas

Director Laboral Titular:

Pablo Silva Manríquez

Director Laboral Suplente:

Julio Águila Oyarzún

COMITÉ EJECUTIVO

Presidente:

José Luis Mardones Santander

Vicepresidente:

Jorge Marshall Rivera

Gerente General Ejecutivo:

José Manuel Mena Valencia

4.1 GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo de BancoEstado tiene diversas instancias claramente definidas en su Ley Orgánica, promulgada en 1953, destinadas a regular la dirección y administración de la Empresa. Está encabezado por un Consejo Directivo, un Comité Ejecutivo y un cuerpo de gerentes de división y área, más las filiales que acompañan a BancoEstado en su camino para entregar servicios y productos de clase mundial.

CONSEJO DIRECTIVO DEL BANCO

Al Consejo Directivo le corresponde ejercer la dirección superior del Banco. Se responsabiliza de supervigilar y fiscalizar el desempeño del Banco desde una perspectiva superior, sin que medie la intervención directa en la administración ni en el control inmediato de las operaciones regulares de la Empresa.

El Consejo Directivo se encarga de orientar la marcha general del Banco, señalando sus políticas, resolviendo la creación o eliminación de oficinas, estableciendo directrices para su progresiva descentralización en conformidad con las normas de regionalización del país, proponiendo al Poder Ejecutivo el destino de las utilidades de cada ejercicio e incluso aprobando el Sistema de Remuneraciones del personal, de acuerdo con las políticas de Hacienda.



Está dotado de funciones normativas suficientes para crear el marco general de actuación del Banco, mediante la promulgación de sus reglamentos internos y de las normas generales a que deben ajustarse sus operaciones.

El Consejo actúa en sesión de sala, que se planifica en un calendario que fija el propio Consejo con reuniones ordinarias y extraordinarias. En estas sesiones se toman las decisiones, se levantan actas, los acuerdos se enumeran y son enviados a la Superintendencia de Bancos para ser firmados por un Ministro de Fe.

COMITÉ EJECUTIVO

4.6 La administración superior concierne al Comité Ejecutivo y, en lo inmediato, al Gerente General Ejecutivo. El control, por otra parte, concierne al Fiscal en el ámbito jurídico y al Contralor en lo restante.

4.9 En concordancia con esto, se ha acordado cierta especialización, que se expresa en que el Comité Ejecutivo delega en su Gerente General Ejecutivo la conducción de la gestión del Banco. En tanto, el Presidente y Vicepresidente ahondan en la definición y desarrollo de la estrategia, estructura y gestión de ejecutivos, así como en la supervisión de los proyectos de cambio más relevantes.

El Comité Ejecutivo tiene la facultad de acordar, ejecutar y celebrar cualquier acto o contrato que conduzca al cumplimiento de los objetivos propuestos por el Banco. En virtud de la necesidad de resguardar la transparencia de su accionar, ningún miembro del Comité Ejecutivo podrá intervenir o votar en operaciones de crédito, inversiones u otros negocios con el que mantengan algún vínculo de participación, dependencia o injerencia.



LLEVÉ A L BENJA
A CONOCER EL TALLER!
VOLVIEMOS A COMER
PEPE



BancoEstado Microempresas ha colocado el equivalente a US\$ 544 millones para apoyar a quienes han querido desarrollar su propio negocio.

SERVICIOS FINANCIEROS:

Contribuyendo a la Inclusión Social

Somos un banco público, reconocido por su liderazgo financiero y su contribución a la inclusión social de todos los chilenos.

En BancoEstado, como institución de todos y para todos los chilenos, entendemos que el eje central de nuestra responsabilidad social empresarial está en el desarrollo del rol social que nos ha sido encomendado: ***ampliar el acceso de los chilenos a servicios financieros para contribuir así a mejores condiciones de vida.***

Los aspectos claves para cumplir este mandato son:

- Nuestra gestión bancaria de excelencia, moderna y competitiva que nos permite ofrecer una

amplia cartera de productos y llegar a lugares y segmentos de mercado que la banca tradicional aún no aborda por sus mayores riesgos.

- El proceso de modernización continúa, de la mano de las personas que forman parte de nuestra organización; en este sentido, nuestra Empresa se ha destacado por realizar un exitoso proceso de modernización en la Alianza Estratégica con sus trabajadores.



BANCA PERSONAS: INCORPORAR A TODOS LOS CHILENOS

Nuestra misión fundamental es ofrecer oportunidades a todos los chilenos, de manera que cualquier persona, independientemente de su origen, nivel socioeconómico o lugar de residencia, tenga la oportunidad de mejorar su calidad de vida, accediendo a los beneficios aportados por los diferentes productos y servicios financieros.

RB1 Ser un banco de todos y para todos los chilenos implica no discriminar por tipo de cliente, etnia, nivel socioeconómico o lugar de acceso. En este sentido, Banca Personas ha diseñado una política para bancarizar todos los sectores sociales, que consiste en ampliar el acceso al sistema financiero, sin exclusión, con ofertas que se caractericen por tener un bajo costo, ser cercanas y simples. Para esto se ha desarrollado productos de acceso masivo que fomentan tanto el ahorro como la inversión de los capitales, independientemente del monto del aporte, de manera que cualquier chileno puede beneficiarse con ellos. Cabe señalar que durante el 2006 se realizó una iniciativa de fomento al ahorro, lo que redundó en un crecimiento del 0,45% anual.

Adicionalmente, se ha ampliado el acceso al crédito a sectores de menores ingresos, con el objetivo de ayudarlos a cumplir sus proyectos personales para que puedan desarrollarse y crecer tanto humana como económicamente.

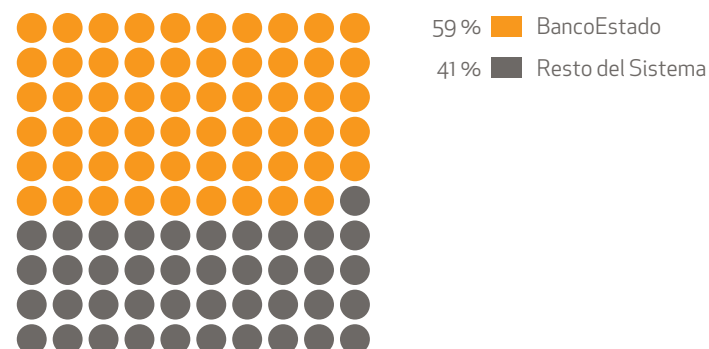
Para lograr estos objetivos, la Banca Personas se ha propuesto acercar el Banco a los clientes, ofreciendo una gama integral de productos de acuerdo a las necesidades de las personas, a través de la red de sucursales, CajaVecina y ServiEstado, que cuentan con tecnología de punta para realizar transacciones desde Internet con la seguridad y confianza que brinda BancoEstado.

COBRANZA A CLIENTES

PR8 BancoEstado Cobranzas mantiene prácticas de cobranza estrictas, que se ajustan a la normativa vigente. Lo que implica llamar o visitar a los deudores en horarios y días hábiles, respetando su privacidad y derecho a la información. Por otra parte, los ejecutivos de terreno y de telefonía sólo informan a los deudores del estado de su cuenta, invitándoles cortésmente a normalizar su situación e indicándoles cómo y dónde pueden hacerlo. Además, realizan una activa labor de información en torno a cómo pueden mejorar su situación, lo que incluye —en el caso de los Ejecutivos de Terreno— evaluar su estado financiero para analizar qué monto pueden destinar para pagar sus deudas cómodamente. Para asegurar que los deudores reciban un trato y servicio de calidad, ajustado a las normas y al rol social de BancoEstado, la Filial decidió someter su proceso de cobranza prejudicial del Call Center, Unidad de Búsqueda y de Terreno de la Región Metropolitana, al estándar internacional ISO 9001:2000, proceso que se inició durante 2006.

CRÉDITOS HIPOTECARIOS:

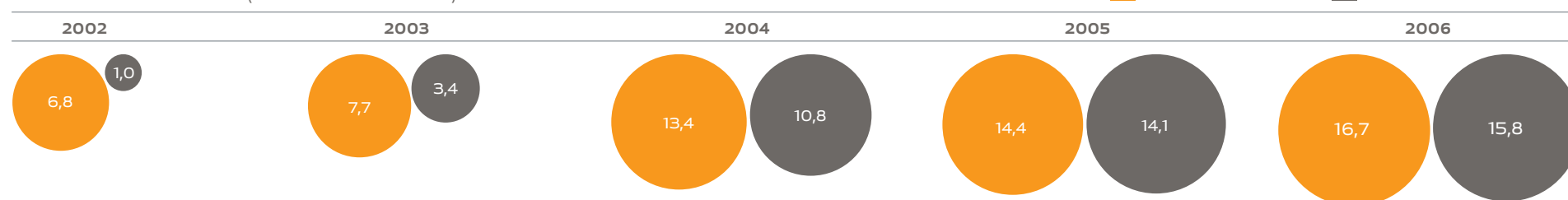
PARTICIPACIÓN EN NÚMERO DE OPERACIONES



BANCOESTADO 2006	CRECIMIENTO ANUAL %
Colocaciones totales netas*	16,7
Colocaciones comerciales	17,0
Colocaciones consumo	16,1
Colocaciones vivienda	12,9

* El número de solicitudes de giro anuales es de 689, aproximadamente.

COLOCACIONES TOTALES (EXCLUIDAS INTERBANCARIAS) VARIACIÓN ANUAL EN %



TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LOS CLIENTES

- 25 millones de transacciones totales en diciembre 2006 (8,9% crecimiento promedio anual entre 2001-2006).
- Transacciones automatizadas: 18,7 millones, 75% del total (17% crecimiento promedio anual 2001-2006).
- Cercanía con el cliente: mejor calidad de servicio, mayor rapidez, disminución de costos.

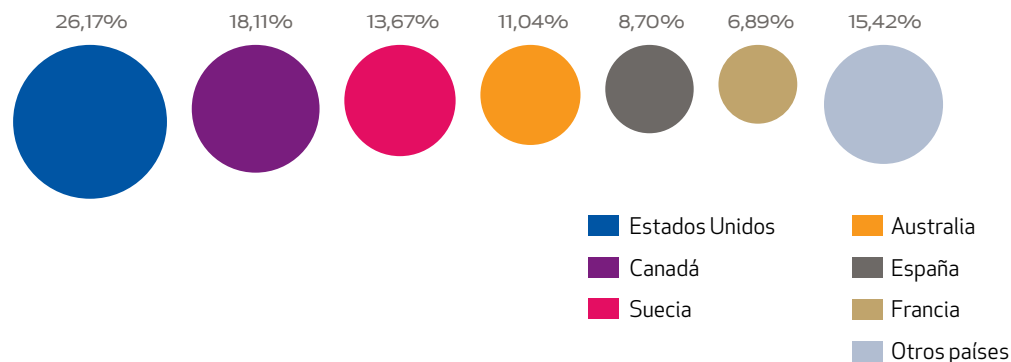


CHILENOS EN EL EXTERIOR

BancoEstado, cumpliendo con su propósito de incluir a todos los chilenos dentro del sistema bancario, habilitó un portal en Internet destinado especialmente a los chilenos que residen en el exterior. Por su intermedio, se ofrecen los siguientes productos y servicios:

- Chequera Electrónica
- Créditos Hipotecarios
- Cuenta de Ahorro Giro Diferido
- Cuenta de Ahorro Vivienda
- Envío de dinero desde y hacia Chile
- Transferencia de dinero entre cuentas propias
- Servicio Telefónico 6704700

PROCEDENCIA DE CHILENOS QUE CON MAYOR FRECUENCIA SOLICITAN PRODUCTOS



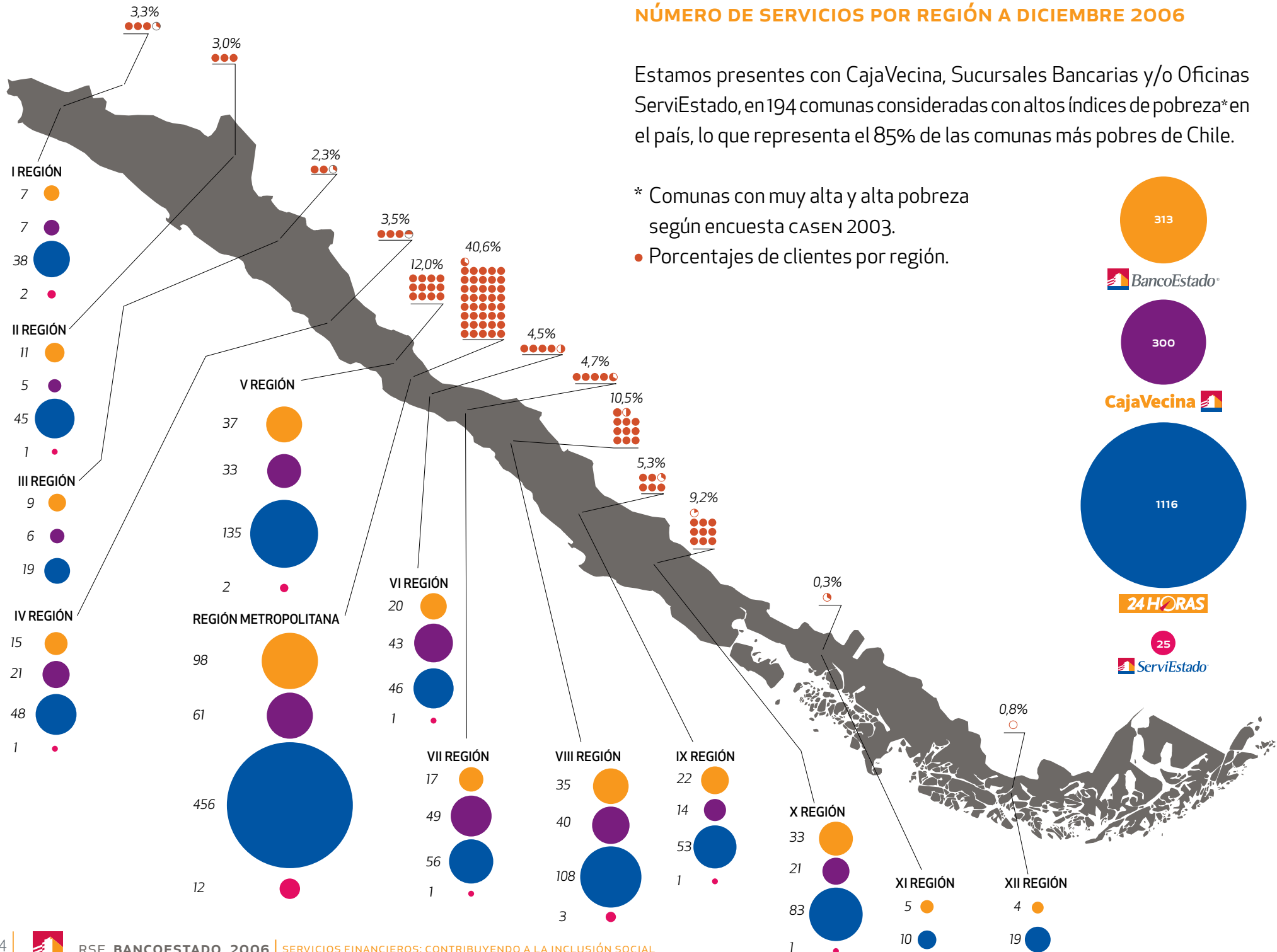
- El número de solicitudes de giro al año es de 689 aproximadamente.
- Preaprobaciones de Crédito Hipotecario: 570, dentro de las cuales 309 fueron rechazadas y 261 fueron aprobadas. Este servicio es atendido de manera remota por ejecutivos on line.

NÚMERO DE SERVICIOS POR REGIÓN A DICIEMBRE 2006

Estamos presentes con CajaVecina, Sucursales Bancarias y/o Oficinas ServiEstado, en 194 comunas consideradas con altos índices de pobreza* en el país, lo que representa el 85% de las comunas más pobres de Chile.

* Comunas con muy alta y alta pobreza según encuesta CASEN 2003.

● Porcentajes de clientes por región.





Testimonio

Antonio Ávila, dueño de la librería El Compás, ubicada en la comuna de Malloco, Región Metropolitana, afirma respecto de CajaVecina, que:

“Da prestigio, confianza y más importancia como local. El 99% de la gente que entra a mi local viene a CajaVecina. Me gustaría más publicidad... sobre todo en la calle. Hay que informar mejor que se puede retirar plata... hay mucho depósito y pocos giros: llego al tope al tiro”.

NUEVOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA TODOS: CAJAVECINA, SERVIESTADO, CUENTARUT

Durante 2006 pusimos en marcha tres proyectos emblemáticos con el propósito de masificar los servicios financieros y ampliar la cobertura, beneficiando a miles de personas que, por sus bajos ingresos o lugar de residencia, no tenían acceso al sistema financiero.

RB3 CAJAVECINA: LLEGAR A DONDE NADIE MÁS ESTÁ

BancoEstado, en su firme propósito de extender la cobertura y, de este modo, garantizar a la gran mayoría de los chilenos el acceso al sistema bancario, ha diseñado, desarrollado e implementado CajaVecina, un nuevo sistema de distribución de servicios financieros, que permite a personas que viven en zonas alejadas de sucursales, depositar, girar o transferir dinero entre cuentas de esta institución. Este sistema funciona mediante un dispositivo electrónico instalado en pequeños locales comerciales, que se opera a través de tarjetas de cajero automático y/o CuentaRut.

Conforme al principio fundamental que originó la creación de este servicio, BancoEstado ha realizado una cuidadosa investigación para

seleccionar los puntos donde se instalará CajaVecina. Lo anterior, con el propósito de asegurar que los puntos de atención sean los adecuados para incluir dentro del sistema financiero a los sectores sociales y geográficos históricamente desatendidos por la banca.

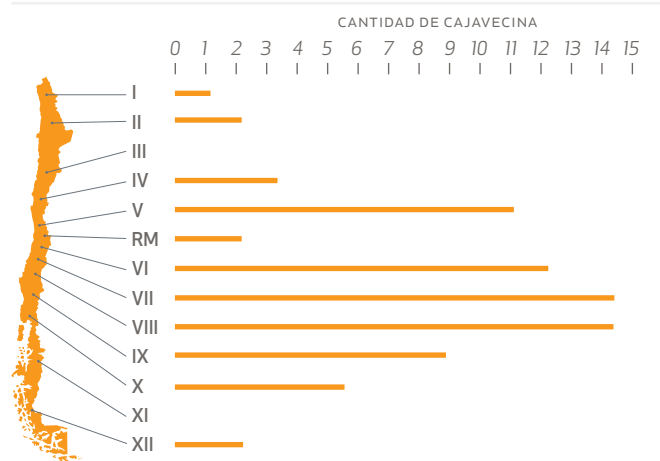
Dicho proceso de selección consta de dos etapas. La primera, llamada “macrolocalización”, consiste en analizar las localidades elegibles en términos geográficos, censables y de cobertura financiera. En esta etapa, se considera además las solicitudes que los habitantes, dueños de comercios y/o las autoridades, hayan hecho llegar a BancoEstado. Adicionalmente, BancoEstado considera con especial interés las opiniones de subgerentes, agentes y jefes de plataforma de

las oficinas de BancoEstado que atienden a distancia las localidades en estudio.

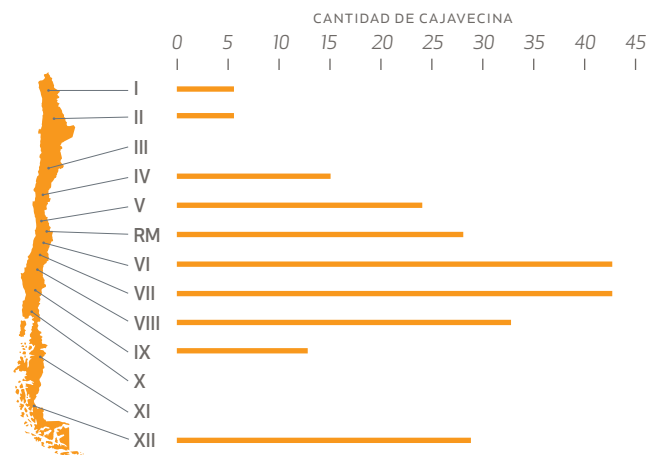
La segunda etapa o “microlocalización”, se lleva a cabo mediante un reconocimiento en terreno, en el cual se evalúa una serie de variables predefinidas que atienden, principalmente, a escoger lugares que sean altamente transitados por los habitantes, de fácil acceso y ubicación céntrica. Luego, se evalúan los potenciales comercios que cumplen con los requisitos para transformarse en un nuevo punto de atención de CajaVecina. Una vez seleccionado el comercio, se lleva a cabo la etapa de implementación, capacitación y activación del servicio.

- Los habitantes de 139 comunas ya no necesitan invertir tiempo y recursos para acceder a alguna sucursal donde realizar trámites bancarios. El 52% de nuestras CajaVecina están ubicadas en comunas con muy alta pobreza y el 42% está en comunas con alta pobreza.
- CajaVecina ha aumentado el nivel de ventas, atraído una mayor cantidad de clientes y otorgado prestigio y exclusividad al local comercial, según afirma la gran mayoría de los comerciantes.
- Disminuye el riesgo de pérdida o robo, puesto que los beneficiarios ya no tienen que portar dinero en efectivo.
- Permite una mejor administración del presupuesto familiar.

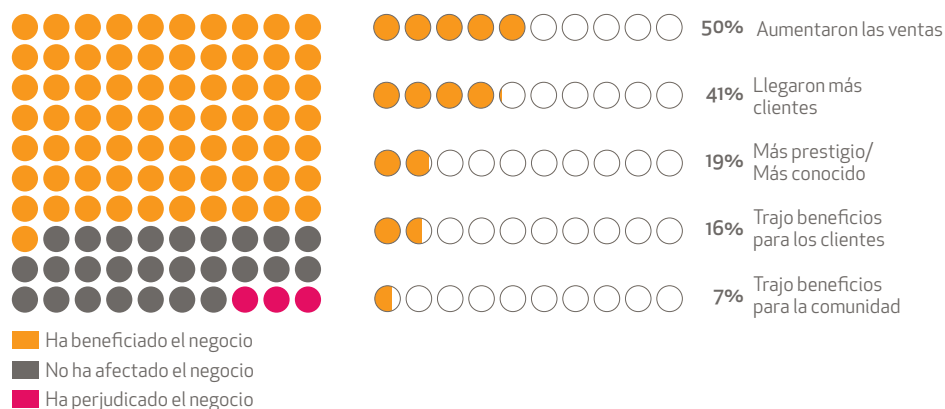
PRESENCIA DE CAJAVECINA EN LOCALIDADES SIN SUCURSALES BANCOESTADO



DISTRIBUCIÓN DE CAJAVECINA POR REGIÓN

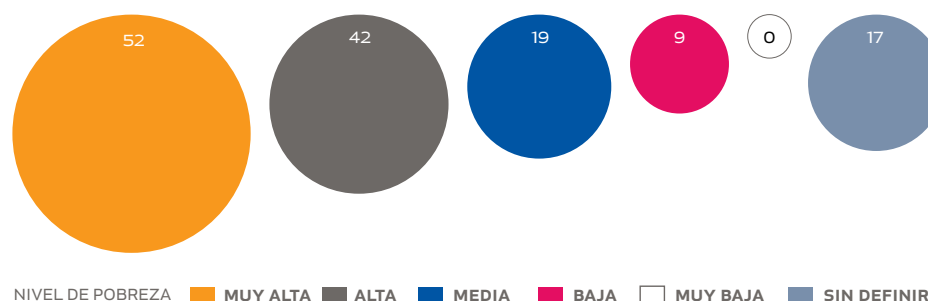


BENEFICIOS APORTADOS POR CAJAVECINA



Fuente: ICCOM

CANTIDAD DE COMUNAS CON CAJAVECINA, POR NIVEL DE POBREZA. 2006





Testimonio

Ana María Caro Lastra, 34 años, Supervisora de la Sucursal ServiEstado Puente Alto. Trabaja hace 8 meses en la institución:

“Antes de ingresar a ServiEstado me desempeñaba como promotora para diversas campañas que realizaba el Banco. De este modo me interioricé de varios de los procedimientos y beneficios que ofrece. Sin embargo, éste no era un trabajo del todo estable ya que dependía de los momentos en que la empresa lograba realizar alguna campaña para el Banco. Por eso me contacté con una jefa de ServiEstado de la comuna de Puente Alto, y ella me comentó acerca de los beneficios y la seguridad que tiene trabajar para ServiEstado. Además, es una oportunidad de aprendizaje, porque el tema de cajas no lo conocía.

Personalmente, me gusta trabajar aquí por el papel social que cumple. Es gratificante encontrar que valoren el acercamiento del Banco donde realmente se necesita, entregando servicios cerca de la gente. Por ejemplo, nuestra sucursal se encuentra ubicada en un lugar un poquito peligroso y complicado. De hecho, los mismos clientes pueden hacer transacciones hasta tarde e inclusive los fines de semana y festivos, y esto ayuda a que la gente no gaste en traslado, por ejemplo, y eso lo agradecen mucho.”

Impacto Social

- Ofrece una forma rápida y segura para realizar transacciones bancarias.
- 25 sucursales distribuidas en 10 regiones.
- Otorga una amplia flexibilidad horaria.
- Está cerca de las personas ofreciendo servicios comerciales de procesamiento de transacciones financieras y no financieras, eficientes y de alta calidad.
- Centro Transaccional País que incluye nuevos negocios, contando con el respaldo de BancoEstado.

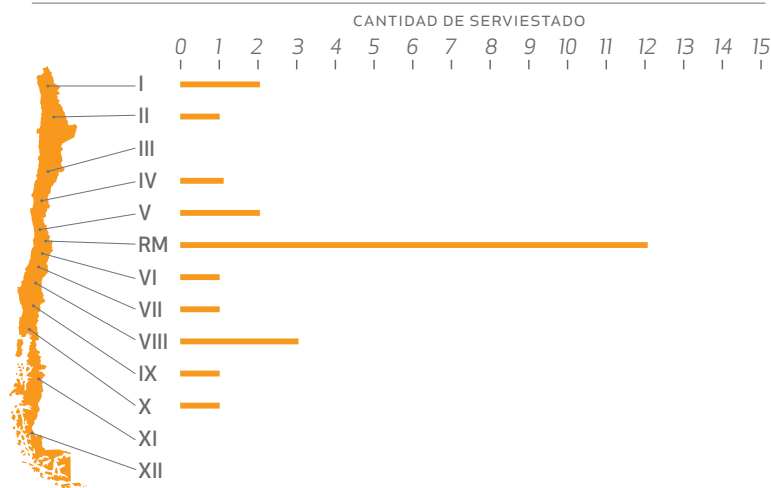
RB3 SERVIESTADO

El objetivo que BancoEstado se ha propuesto de ampliar el acceso de las personas al sistema bancario implica, por un lado, trasladar el banco a todas las localidades de Chile y, por otro, ampliar los horarios de servicio y disminuir los tiempos de espera. La Institución conoce las necesidades de sus clientes y está consciente de que en muchos lugares el acceso a los servicios financieros es difícil debido a que los

horarios dentro de los cuales opera la banca tradicional corresponden a horas laborales. Por esta razón, en el año 2004, el banco creó ServiEstado, un nuevo servicio cuyo propósito fundamental es ampliar los horarios de atención y optimizar los tiempos de servicio para que todos los chilenos tengan acceso a una atención de calidad, contando con el respaldo y la confianza que

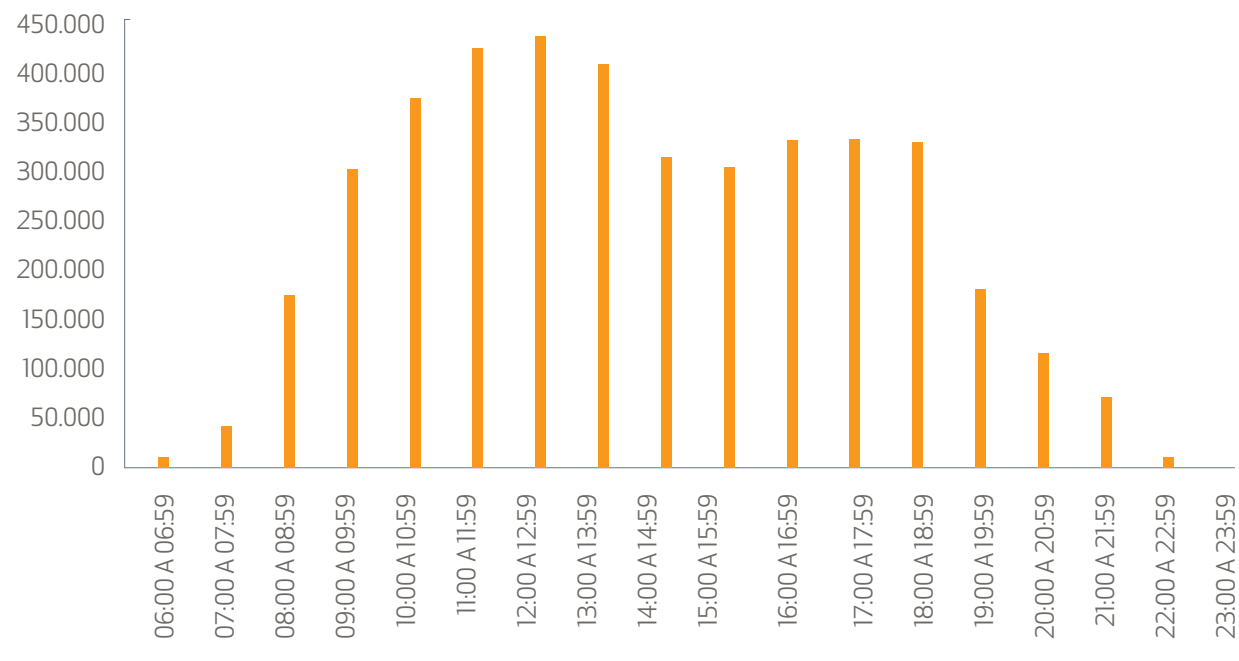
brinda BancoEstado. Cada sucursal cuenta con tecnología de punta de modo que los clientes puedan realizar transacciones de manera automatizada. Esto, con el objetivo de minimizar los tiempos de transacción (entre 25 y 55 segundos cada una) y los tiempos de espera en fila (de 4 a 8 minutos). En ServiEstado, el cliente puede realizar las operaciones que indica el cuadro adyacente:

SUCURSALES SERVIESTADO DISTRIBUIDAS POR REGIÓN



SERVICIOS DE GIRO, DEPÓSITO Y COMPRA	SERVICIOS DE PAGO
Pago de cheques	Créditos de Consumo
Giro con libreta en Cuenta de Ahorro	Créditos Hipotecarios
Depósito en efectivo sin libreta	Tarjetas de Crédito
Pago de Cheque Fiscal	Impuestos (todo contribuyente)
Giro de Chequera Electrónica	Convenios
Giro de Cuenta de Ahorro en Pesos	
Avance en efectivo Tarjeta de Crédito	
Operaciones de Compra y Venta de US\$ y Euros	
Compra de Seguros de Vida AP Plus	
Venta y Carga de Tarjetas Bip!	

TRANSACCIONES REALIZADAS



NOTA: Los datos de este gráfico corresponden al Acumulado de Txs Enero - Mayo 2006. Sin embargo, son meramente ilustrativos.

Horario de atención Región Metropolitana

Lunes a viernes	06:30-22:30 hrs
Sábados	08:30-22:00 hrs
Domingos y festivos	09:00-22:00 hrs

NOTA: este horario corresponde a la mayoría de las sucursales

Horario de atención Regiones

Lunes a viernes	8:00-17:00 hrs
Sábados	8:00-17:00 hrs

RB3 CUENTARUT: PARA TODOS LOS CHILENOS

Hasta la creación de CuentaRut, el acceso a medios de pago era un privilegio al cual no todos los chilenos podían acceder. Requisitos de acceso, tales como declaración de renta, antecedentes comerciales, edad mínima, y los costos de apertura, de mantención y operación, eran obstáculos que impedían a una gran parte de los chilenos acceder a una cuenta bancaria.



BancoEstado, consciente de los beneficios que otorgan los productos financieros, creó CuentaRut, diseñada como una cuenta unipersonal para personas naturales, a la que pueden acceder, sólo con cédula de identidad vigente, todas

las mujeres mayores de 12 años y los hombres mayores de 14 años.

CuentaRut no cobra apertura y mantención y sus tarifas de transacción son mínimas. Este

nuevo medio de pago electrónico permite recibir abonos, depositar, consultar saldos, girar, transferir y pagar servicios, productos y el transporte en Santiago.

USO	LUGAR DE USO								
	INTERNET	SERVICIO TELEFÓNICO	CAJA SUCURSAL	CAJERO AUTOMÁTICO	BUZONERAS	DISPENSADOR	REDCOMPRA	CAJAVECINA	SERVUESTADO
Mantención	GRATIS	GRATIS	GRATIS	GRATIS	GRATIS	GRATIS	GRATIS	GRATIS	GRATIS
Transferencias entre cuentas BancoEstado	GRATIS	GRATIS	-	-	-	-	-	GRATIS	-
Transferencias a otros bancos	\$300	-	-	-	-	-	-	-	-
Pago de Crédito BancoEstado	GRATIS	GRATIS	-	-	GRATIS	GRATIS	-	GRATIS	-
Pago de servicios o compras	GRATIS	GRATIS	-	-	-	-	GRATIS	GRATIS	GRATIS
Giro	-	-	\$600	\$300	-	-	-	\$300	\$300
Depósito en efectivo ¹	-	-	GRATIS	GRATIS	GRATIS	-	-	GRATIS	GRATIS
Depósito con documento ¹	-	-	GRATIS	GRATIS	GRATIS	-	-	-	GRATIS
Consulta de saldo y cartola	GRATIS	GRATIS	-	\$100	\$100	\$100	-	\$100	-
Bloqueo o cambio de clave	GRATIS	GRATIS	-	GRATIS	GRATIS	-	-	GRATIS	-
Reposición de tarjeta	\$1000	\$1000	-	-	-	-	-	-	-
Recarga Chip Transantiago	GRATIS	GRATIS	-	GRATIS	-	-	-	-	-

¹ A contar del 6° depósito mensual se cobra la misma comisión que "Giro", según el lugar donde lo efectúe. En la Buzonera el costo es \$300.

- Las comisiones se cobran inmediatamente al aceptar la operación, salvo cuando se realizan más de 5 depósitos mensuales que se cobran una vez por día.
- Los valores incluyen IVA.

Impacto Social



- Total de clientes CuentaRut: 410.463.
- El 75 % de los clientes CuentaRut posee rentas que no les permitían acceder a una cuenta bancaria.

Comunas con mayor cantidad de beneficiarios CuentaRut, RM:

- | | | |
|---------------|-------------------|--------------|
| • Maipú | • Quilicura | • La Pintana |
| • Puente Alto | • Santiago Centro | • Buin |
| • La Florida | • Las Condes | • Colina |
| • Conchalí | | |

ACERCANDO EL BANCO

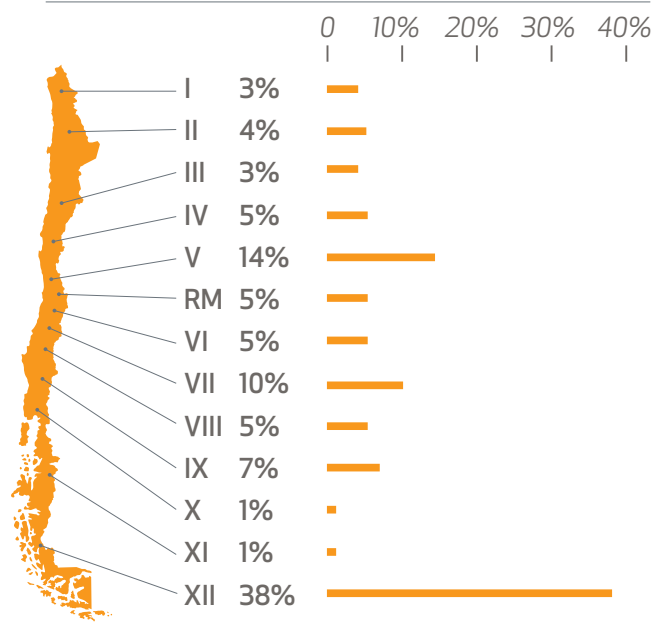
Mediante CuentaRut, los chilenos pueden administrar mejor sus fondos y tener acceso a:

- Redes de Cajeros Automáticos.
- Redcompra.
- CajaVecina.
- ServiEstado.
- Canales automatizados y/o remotos.

OPERACIONES CUENTARUT

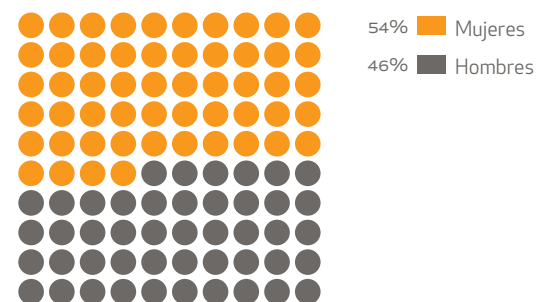
- Giros y depósitos en Cajeros Automáticos, CajaVecina, ServiEstado y Sucursales.
- Pago de compras en más de 44.000 comercios adheridos a RedCompra.
- Pago de cuentas a través www.bancoestado.cl.
- Pago de buses y metro del sistema Transantiago.
- Consultas de saldo y transferencias de fondos, entre otros, por medio del Servicio Telefónico y/o Internet, las 24 horas, todos los días del año y desde cualquier lugar.

PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR REGIÓN

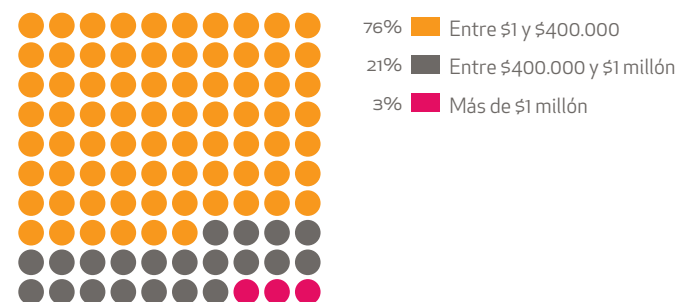


PERFIL DE CLIENTES CUENTARUT

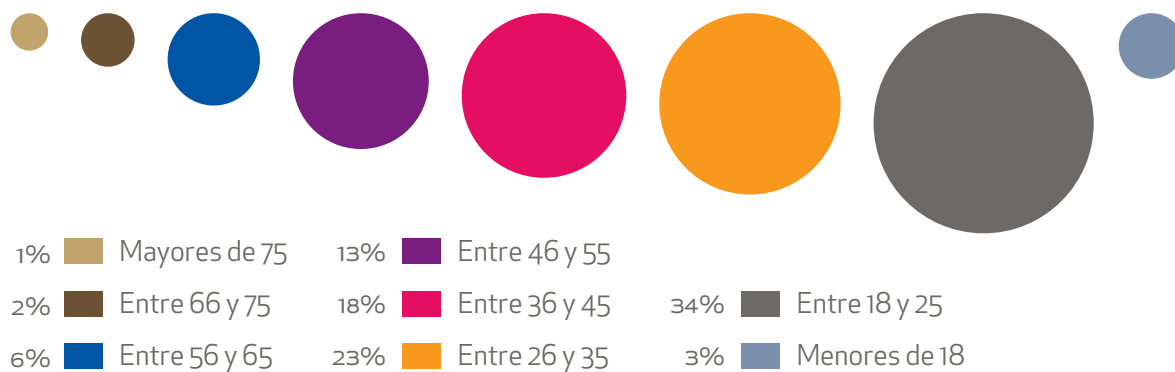
PORCENTAJE DE CLIENTES SEGÚN GÉNERO



PORCENTAJE DE CLIENTES SEGÚN RENTA



PORCENTAJE DE CLIENTES SEGÚN RANGO DE EDAD





Testimonio

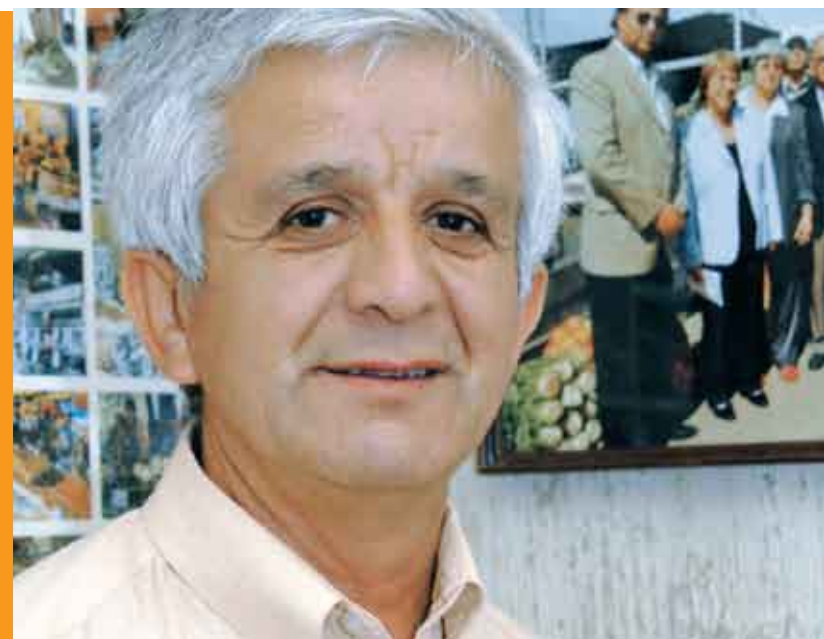
Feriantes celebran su día con BancoEstado Microempresas Angélica Cid, directora de ASOF (Asociación Chilena de Organizaciones de Ferias Libres).

"Para nosotros es un día nacional. Estamos felices de poder celebrar. Sin acceso al banco éramos pobrísimos por nuestra realidad de comerciantes pequeños. Y gracias al Banco y a que nosotros hemos cumplido (porque esto ha sido algo mutuo), hemos crecido".

Testimonio

Froilán Flores, vicepresidente de ASOF.

"Hoy estamos en modernización de los canales de comercialización de nuestros productos. En ese sentido, el trabajo con el Banco tiene una importancia múltiple, porque nos obliga a nosotros a profesionalizar nuestro sector y nos da la posibilidad de crecer, de desarrollarnos más".



Impacto Social

- 406.000 operaciones de crédito a microempresas.
- 35 productos especializados para microempresarios.
- Sucursales especializadas en microempresas.
- Colocaciones equivalentes a US\$ 544 millones.
- BancoEstado Microempresas posee una participación del mercado nacional cercana al 50%.
- 71% de los clientes califica con 6 ó 7 su nivel de satisfacción con BancoEstado Microempresas.

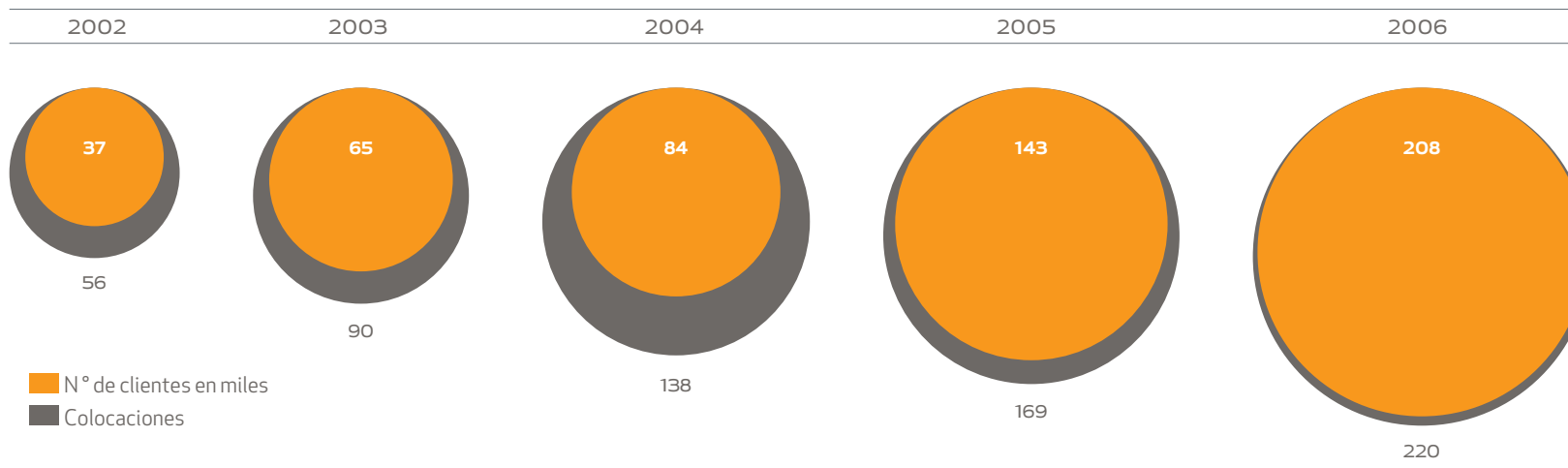
MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Nuestro propósito es apoyar a los chilenos que han optado por el desafío de desarrollar un negocio propio. En este sentido, ponemos especial atención en satisfacer las necesidades propias de cada cliente, desarrollando productos y servicios especializados para cada uno de los rubros que atendemos.

RBI MICROEMPRESAS

La Filial BancoEstado Microempresas S.A. orienta su gestión a generar igualdad de oportunidades, ampliando el acceso de todos los chilenos y chilenas a los servicios financieros. Su misión es promover la igualdad de oportunidades en el acceso al financiamiento y apoyar la generación de empleo y riqueza al segmento de las Microempresas del país.

MICROEMPRESA (COLOCACIONES/N° DE CLIENTES EN MILES) - EXPRESADO EN MILES DE MILLONES DE PESOS DE DICIEMBRE DE 2006.



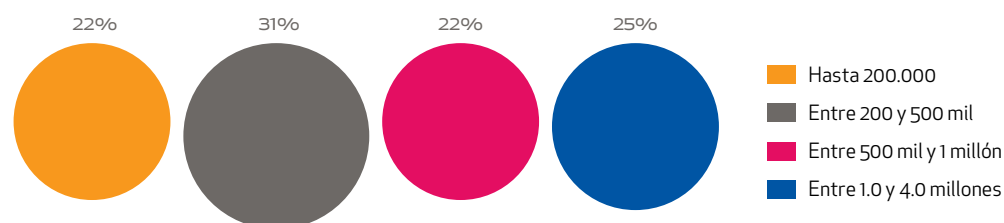
Fuente: BancoEstado 2006

La Institución se ha especializado en el diseño e implementación de productos y servicios destinados a cubrir las necesidades de este segmento para apoyarlos en el crecimiento y desarrollo de sus negocios, considerando como microempresarios a todas aquellas personas naturales y jurídicas que ejercen alguna actividad económica con ventas anuales de hasta 2.400 Unidades de Fomento.

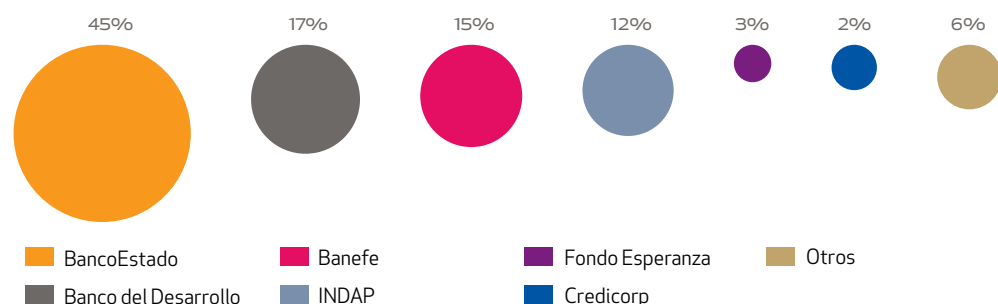
En este sentido, destaca el desarrollo de herramientas de fomento productivo, especialmente el microcrédito. Con el sistema de microcréditos no sólo se beneficia el ámbito económico en su totalidad por la generación de autoempleo, sino que también se genera un gran impacto social, que trae consigo el desarrollo del potencial humano en el ámbito de sus capacidades laborales, en el mejoramiento de la calidad de vida de sus familias, y en el reconocimiento y el orgullo personal.

Como resultado de su trayectoria, con 145 plataformas a nivel nacional, BancoEstado Microempresas S.A. ha logrado operar con eficiencia y rentabilidad, con un elevado volumen de operaciones y economías de escala competitiva. En esto, se destaca especialmente la labor de los ejecutivos comerciales, quienes demuestran alto compromiso social, flexibilidad frente a los cambios, capacidad para el trabajo en terreno, conocimiento del mercado de las microempresas, competencias técnicas y habilidades sociales en cada una de las operaciones que realizan.

DISTRIBUCIÓN DE LOS CLIENTES SEGÚN NIVELES DE VENTA MENSUAL



MERCADO CHILE: DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES MICROEMPRESARIOS POR ENTIDAD FINANCIERA



Fuente: Fundación Enviu. Proyecto "Más Allá de Micro Financiamiento"

RB2 Microempresarios

- 69% tiene un ingreso mensual inferior a \$ 500.000.
- 97% es único dueño de su negocio.
- 53% son mujeres.
- 80% tiene educación media o inferior.



Testimonio

Ignacio Blanco, Director Corporación Enviu. Estudio “Mas Allá de Micro Financiamiento: oferta de Micro Financiamiento y la demanda de Microempresarios en la XII Región, Chile”

“BancoEstado, el único banco con una sucursal dedicada a microempresas en Puerto Natales, y además tiene presencia en Porvenir y Puerto Williams.”

En Chile, BancoEstado Microempresas S.A. tiene una participación del 43% del mercado de microempresas, y de un 69% en la Región de Magallanes. El mercado de la XII región es comparativamente pequeño respecto del resto del país, y por esta razón, no están presentes todas las instituciones financieras que operan en Chile.

En este sentido, la participación de BancoEstado es esencial para el desarrollo de la microempresa a nivel regional. Si bien es cierto, los lineamientos generales del programa se definen a nivel nacional, BancoEstado Microempresas desarrolla productos específicos para la región, ajustando sus prácticas bancarias a las necesidades de este segmento. Con esto, la Filial genera una oferta de productos financieros amplia y competitiva, respondiendo a la demanda real de los usuarios.

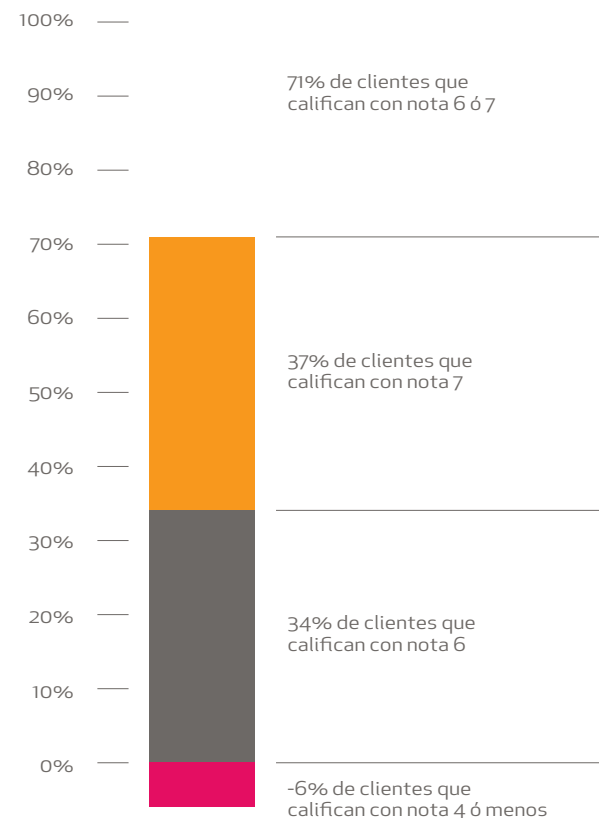
Los desafíos para BancoEstado en relación a su rol social y la micro-empresa, están dados en la mayor apertura a grupos que hoy quedan excluidos

del sistema financiero, es decir, básicamente, de los nuevos microempresarios que quieren emprender su negocio. La evaluación de riesgo que hace el sistema financiero exige ciertos requisitos como edad del microempresario, antecedentes comerciales y antigüedad del negocio, requisitos que no son necesariamente específicos de BancoEstado, pero claramente conducen a que este grupo sea excluido del sistema por todos los entes financieros que trabajan con este segmento.

Atención especializada

Un tema relevante para este segmento es la atención especializada de acuerdo al sector productivo. Los desafíos de un pescador en Iquique son muy distintos a los de un microempresario agrícola en Rancagua. Esta especialización ha dado fruto, por ello, al impacto sectorial logrado por BancoEstado, tan importante en los sectores agrícola, de comercio, pesca y transporte.

ESTUDIO SATISFACCIÓN ANUAL MICROEMPRESAS



Impacto Social

- Tecnología de riesgo especializada.
- Medición de la satisfacción de los clientes.
- Capacitación especializada.
- Estrategia comercial segmentada.
- Hasta 10 años plazo, para todos los segmentos (agrícola, colegio, etc.).
- Hasta 24 meses, como período de gracia.
- Tasa fija en pesos durante todo el período del crédito.
- Perfil de los pagos se ajustan al flujo del negocio.
- Absorción de gastos operacionales.

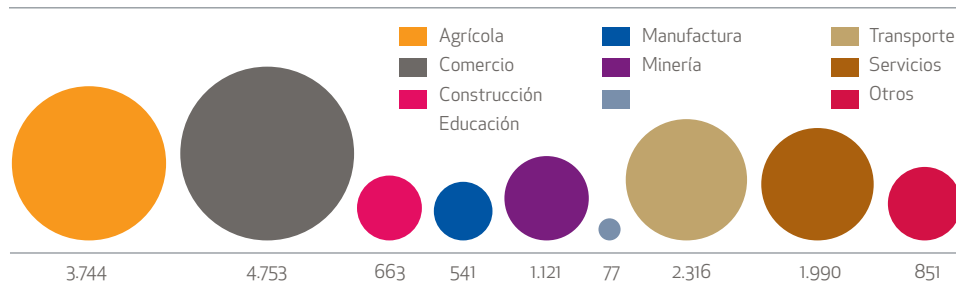
PEQUEÑA EMPRESA

BancoEstado define como pequeña empresa toda entidad con giro comercial, perteneciente al sector productivo, de comercio y/o servicios, entre otros, cuyos ingresos anuales oscilen entre UF 2.400 y UF 25.000. Este segmento representa el 7,7% de las ventas anuales del país.

RB1 Para apoyar su desarrollo BancoEstado ha implementado un programa de atención especializada, con el objetivo de apoyar al fortalecimiento y modernización de este segmento para fomentar su participación, en igualdad de condiciones, dentro del mercado competitivo.

Este programa se basa en 58 sucursales, que cuentan con plataformas comerciales de atención exclusiva a las pequeñas empresas. Dichas plataformas son atendidas por ejecutivos especializados en los diferentes rubros del segmento y cuentan con las competencias necesarias para asesorar oportuna y transparentemente a los clientes.

RB3 DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR SEGMENTO

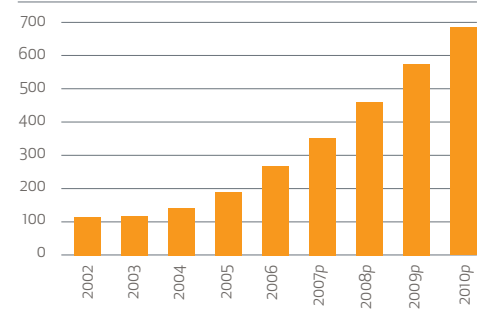


Fuente: BancoEstado

Dichas plataformas ofrecen productos y servicios financieros como créditos y seguros especializados por segmentos, según las necesidades y características propias de cada rubro, y según la siguiente subsegmentación:

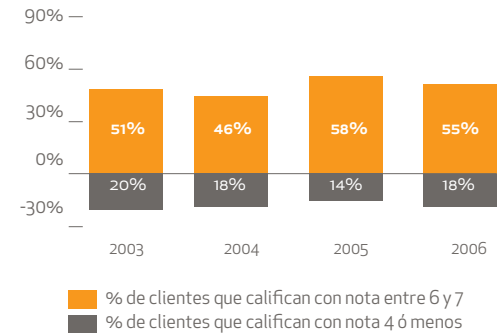
- Agrícola
- Manufactura
- Alimentario
- Construcción
- Establecimientos
- Educativos
- Inmobiliarias
- Comercio
- Transporte
- Servicios
- Minería

SALDO PEQUEÑAS EMPRESAS
(MILES DE MILLONES DE PESOS DE DICIEMBRE DEL 2006)



Fuente: BancoEstado

SATISFACCIÓN CLIENTES CON PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS



Fuente: BancoEstado

MASIFICAR LOS PRODUCTOS BANCARIOS

Históricamente los productos financieros, tales como instrumentos de inversión, ahorro y seguros, estaban destinados a un solo segmento del país. Para revertir esta situación, BancoEstado ha ampliado los límites de acceso, disminuyendo los requisitos, los costos y los montos de entrada, de manera tal que, hoy en día, la gran mayoría de los chilenos puede acceder a ellos.

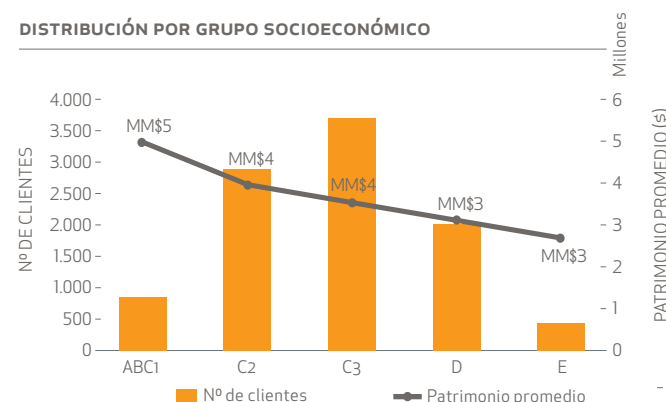
FONDOS MUTUOS

AM1 BancoEstado proporciona a todos sus clientes la posibilidad de acceder a instrumentos de inversión y ahorro, de acuerdo a su misión de "ser un banco universal, de todos y para todos, con servicios financieros integrales, para que cualquier chileno, en cualquier lugar, pueda emprender y desarrollarse".

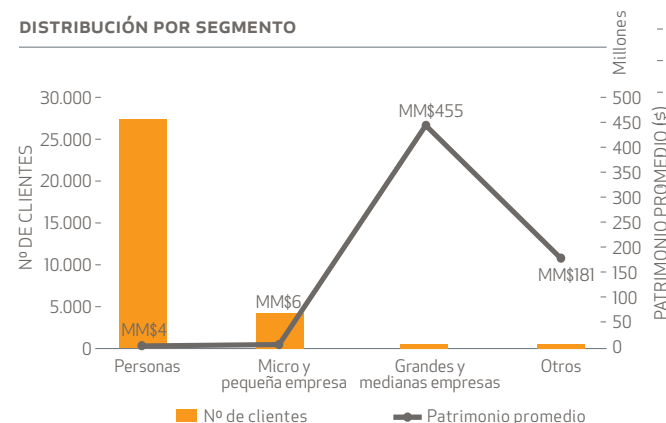
En este sentido, los esfuerzos del Banco se han orientado a crear y ofrecer oportunidades de ahorro e inversión a todos los segmentos sociales, en todos los lugares del país. De esta manera, la Administradora General de Fondos ofrece Fondos Mutuos desde 1 UF, lo que los convierte en una alternativa de inversión prácticamente accesible para todas las personas de Chile. Con esta apertura, los clientes pueden invertir y obtener rentabilidad, incrementando su capital.

Además, la Administradora posee una oferta de Fondos Mutuos disponible para empresas. Cabe destacar que el Fondo Mutuo BancoEstado Corporativo recibió el Premio Salmón por haber obtenido el tercer lugar en rentabilidad durante el año 2006, correspondiente a la categoría Fondos de Deuda de Corto Plazo.

DISTRIBUCIÓN POR GRUPO SOCIOECONÓMICO



DISTRIBUCIÓN POR SEGMENTO



Impacto Social: Clientes de Fondos Mutuos

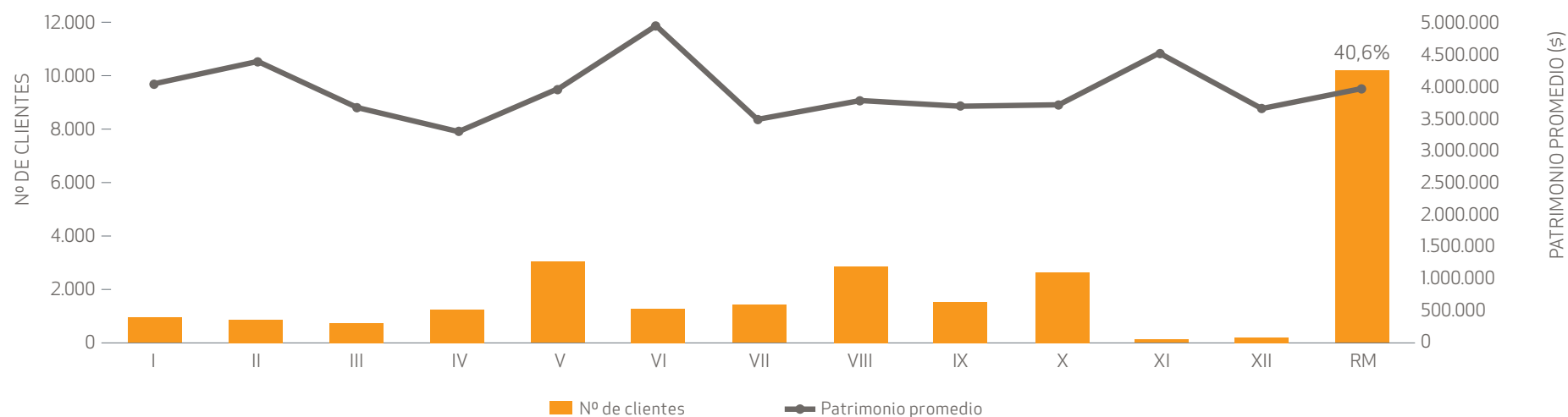
- Tecnología de riesgo especializada.
- 85,5% correspondiente al segmento personas y 12% a pequeños y microempresarios.
- 60% de los clientes se encuentran entre los 36 y los 65 años.
- 53% corresponden a mujeres.
- 2/3 de los clientes pertenecen a los grupos socioeconómicos C2 y C3.
- 84,3% de los clientes tiene un nivel educacional sobre la enseñanza media.

ACCESO Y COBERTURA

Desde comienzos del 2006, todas las sucursales de BancoEstado realizan operaciones con Fondos Mutuos, siendo además posible realizar aportes y rescates de fondos a través de Internet, accediendo a la página web del banco. Los Fondos Mutuos son comercializados a través de toda la red de sucursales de BancoEstado.

Además de esto, los clientes cuentan con la asesoría de ejecutivas especializadas, ubicadas en la oficina principal de la Administradora General de Fondos.

DISTRIBUCIÓN POR REGIONES



RBS FONDO DE GARANTÍA PARA PEQUEÑOS EMPRESARIOS (FOGAPE)

La Pequeña y Mediana Empresa constituye el 97% de las unidades económicas del país y concentra más del 70% de la fuerza laboral. No obstante su importancia para la economía y el desarrollo de Chile, este segmento se enfrenta constantemente a una serie de obstáculos que dificultan su crecimiento y proyección económica. El acceso a financiamiento generalmente se ve limitado por falta de garantías y/o patrimonio que avalen el crédito, siendo éste un requisito indispensable para el desarrollo de los negocios.

Para subsanar este problema, se creó FOGAPE, un fondo estatal administrado por BancoEstado, destinado a garantizar un porcentaje del capital de los créditos que las instituciones financieras otorgan a pequeños empresarios elegibles que no cuentan con garantías suficientes para presentar a las instituciones financieras en la solicitud de sus financiamientos.

FOGAPE ha demostrado ser un instrumento eficiente. Con una cantidad limitada de recursos, es capaz de generar un gran impacto social a riesgo controlado. A modo de ejemplo, es posible señalar que con un patrimonio de sólo MM USD 60, se cuenta con un stock aproximado de MM USD 600 en créditos garantizados. El FOGAPE, a su vez, ha otorgado garantías a más de 100.000 MyPEs, de las cuales la mitad son micro y la otra mitad son pequeños empresarios.



MERCADO FINANCIERO

AM1 La Mesa de Dinero ha creado un área especializada en la atención del Segmento Minorista, cuyo objetivo es bancarizar tanto a personas, como a pequeñas y microempresas, ofreciendo productos y servicios financieros accesibles, con un servicio personalizado a precios convenientes y a lo largo de todo el país, que implicarán un manejo más eficiente de su capital.

En concordancia con lo anterior, BancoEstado junto a sus filiales Corredora de Bolsa y Administradora General de Fondos, ha implementado un proyecto denominado “Centros de Inversión”, instalado actualmente en 30 sucursales. Estos centros tienen como objetivo vender los productos financieros a través de la red de sucursales, por medio de un servicio y soporte de excelencia a las plataformas especializadas y de cambio, enfocado a satisfacer las necesidades de los clientes, mediante una oferta de productos estandarizados, ágiles, flexibles y fáciles de operar.

En el caso de las microempresas, el énfasis se ha puesto en iniciar un profundo trabajo con la banca para abordar los subsegmentos que integran este grupo:

Comercio

- Énfasis en la entrega de soluciones integrales acorde a las necesidades de los clientes. Por ejemplo, cruce de productos en moneda extranjera y depósitos a plazo a clientes con cuenta corriente y seguros de cambio de importación.

Impacto Social

Estudio para el Fondo de Pequeños Empresarios¹

- Los clientes que acceden a FOGAPE presentan en promedio un volumen de crédito superior en \$10 millones, lo que es equivalente a un 40% de mayor deuda promedio, en relación a otras MyPEs que se identifican como clones.
- Los beneficiarios tendrían un 14% más de probabilidad de acceder a financiamiento por primera vez en el sistema financiero formal.

- Una empresa que haya operado con FOGAPE tiene un 6% más en ventas y un 4% más de utilidades, ambas medidas anualmente, que una similar que no haya utilizado el instrumento.
- El programa tendría una rentabilidad social del orden de MM UF 4,5, lo cual es altísimo y muy difícil de igualar por otro sistema público.

⁽¹⁾ Estudio para el Fondo de Pequeños Empresarios. Informe final. Marzo del 2006.

Autores. Cristián Larraín y Jorge Quiroz

Transporte

- Énfasis en la administración de caja, a través del manejo de inversiones cortas (ventas con pacto).
- Cobertura cambiaria para el caso de importación de repuestos.
- Servicio de venta de divisas para pagos al extranjero.

Para la pequeña empresa, se ha desarrollado un trabajo con los clientes según subsegmentos, de acuerdo a lo siguiente:

Agrícola

- Énfasis en la cobertura de riesgos por variación de tipo de cambio a través de profundización de clientes mediante el uso de seguros de cambio al importador y exportador.
- Desarrollo de estrategias para la compra y venta de moneda extranjera, asociadas a la liquidación de retornos de exportaciones y coberturas de importación, con financiamiento de BancoEstado.
- Participación a través de charlas explicativas en eventos regionales coordinados por entidades externas (Fedefruta, Codesser).
- Charlas de soluciones financieras y macroeconomía en eventos regionales coordinados por la Banca de Pequeñas Empresas.

Comercio

- Desarrollo en conjunto con la Banca del producto Comex, con ofertas para satisfacer soluciones de compraventa de divisas, seguros de cambio y opciones.

Educación

- Énfasis en la administración de caja, a través del manejo de inversiones cortas (ventas con pacto).

PEQUEÑA Y MICROEMPRESA	VOLUMEN TRANSADO EN MILLONES DE USD			
	2004	2005	2006	2007*
Depósitos a plazo	s/i	38	66	95
Compraventa de M/E	15	27	52	75
Seguros de cambio	0	0	0,6	3
Total	15	65	118,6	173

* Dato proyectado

SEGUROS Y RENTAS VITALICIAS

INS1 La Filial BancoEstado Corredores de Seguros S.A. ha focalizado su gestión en diseñar una amplia gama de productos de alta calidad y bajo costo, con el fin de proteger a los diferentes segmentos frente a eventuales siniestros que pudieran afectar su capacidad de trabajo o su fuente laboral.

El foco es ofrecer seguros al alcance de todos, sin distinción y dando acceso a la mejor relación precio-cobertura existente en el mercado, para cumplir con el rol social, ampliando la oferta de productos hacia los segmentos más pobres de la población (GSE C3, D).

En un inicio, el foco era mejorar la oferta de seguros asociada a los créditos de consumo e hipotecarios, ofreciendo el Seguro de Desempleo, llegando en la actualidad a ofrecer al menos 6 coberturas más:

- Desgravamen
- Invalidez
- Enfermedades graves
- Hospitalización
- Asistencia laboral
- Incapacidad temporal

El mercado objetivo de la Filial es el mismo de BancoEstado. Su misión es entregar a los clientes protección, seguridad y bienestar a través de la más completa gama de seguros, buscando la mejor relación precio-cobertura y pensando en cubrir las necesidades reales del segmento.

Todo lo anterior, aportando el rol social del Banco, mediante la oferta de alternativas de seguros y rentas vitalicias, a un segmento de clientes que antes no tenían esta oportunidad.

Hasta ahora, el desarrollo de seguros ha ido en asociación con la cartera de productos financieros tradicionales que ofrece BancoEstado y con la segmentación de los clientes de éstos mismos; fundamentalmente, asociados a personas naturales y microempresarios.

Los segmentos objetivos del banco corresponden a C2-C3-D.

INS2 BancoEstado Corredores de Seguros S.A. se encuentra, principalmente, en el C3.

- Cantidad de seguros vigentes: 3.159.317
- Voluntarios medios de pago: 571.147

- Voluntarios crédito: 1.237.569
- Obligatorios crédito: 1.338.085
- Otros: 12.516

BancoEstado, junto con ofrecer los seguros, se encarga de orientar y ayudar a sus clientes por medio de diferentes canales que permitan responder sus inquietudes y resolver problemas, para guiar a los clientes en el correcto uso de los productos, pudiendo así beneficiarse correctamente de ellos.

Los requerimientos de postventa son atendidos por ejecutivos especializados en seguros y la normativa vigente, quienes entregan una asesoría permanente, oportuna y transparente, no sólo al momento de contratar el seguro, sino también en el proceso posterior a la venta, reforzando con ello la decisión tomada por el cliente de contratar un seguro con BancoEstado.

Durante el 2006, el Área de Servicio al Cliente de la Corredora atendió directamente un total de 24.117 clientes por atenciones de postventa de los seguros intermediados, lo que correspondió a un 61% de aumento respecto de los clientes atendidos durante el 2005.



Los canales de atención que actualmente están disponibles son:

- Medios electrónicos: correo electrónico seguro@bancoestado.cl.
- Medios escritos: fax y cartas.
- Presencial: en las oficinas, ubicadas en Moneda 1140.
- Fonoseguros 6006601212

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES ASEGURADOS

Siniestros Corredores de Seguros	71% DE SATISFACCIÓN
Sucursales BancoEstado	82% DE SATISFACCIÓN
Atención Clientes Corredores de Seguros	80% DE SATISFACCIÓN
FonoSeguros (600 660 1212)	65% DE SATISFACCIÓN

Fuente: Estudio de Satisfacción a Clientes Asegurados. Adimark.

CANTIDAD Y TIPO ATENCIÓN

GESTIONADAS POR EJECUTIVOS POST VENTA

TIPO DE ATENCIÓN 2006	NÚMERO	PORCENTAJE
Consultas	15.850	66%
Requerimientos	6.683	28%
Reclamos	1.584	7%
Total	24.117	100%

ATENCIONES DE SERVICIO AL CLIENTE

SEGÚN CANAL DE INGRESO. AÑO 2006

CANAL DE INGRESO	2006		
	Nº atenciones	Distribución %	Promedio mensual
Presencial	15.577	65%	1.298
Carta	3.773	16%	312
Mail	2.522	10%	210
Fono	2.245	9%	187
Total	24.117	100%	2.010

INS3 CONSULTAS Y RECLAMOS RECIBIDOS

MOTIVO	Nº CARTAS SVS	% DISTRIBUCIÓN
Reclamo siniestro rechazado	37	35,6%
Consultas generales (vigencia, estado siniestro, denuncia)	27	26,0%
Reclamo mala asesoría en la venta	16	15,4%
Reclamo cobranza de primas (devolución de primas)	9	8,7%
Reclamo cobranza de primas (cobro retroactivo)	7	6,7%
Reclamo demora en proceso liquidación	7	6,7%
Reclamo poca claridad en mandato	1	1,0%
Total	104	100%

Las consultas o reclamos de clientes se concentran principalmente en reclamos asociados a siniestros rechazados y una eventual mala asesoría al momento de la contratación del seguro, que se ve reflejada en que la cobertura contratada no cumpla con lo indicado.



BancoEstado es líder en financiamiento de estudios superiores: otorga 1 de 2 créditos universitarios a jóvenes de escasos recursos.

Gestión Bancaria de Excelencia

BancoEstado considera que para desarrollar su rol social requiere realizar una gestión bancaria de excelencia, eficiente, moderna y competitiva; siendo clave en este proceso la modernización continua en la atención de personas, la maximización del retorno para el Estado de Chile, el respeto por el medioambiente y la adecuada comunicación con distintos grupos de interés.

La empresa necesita adaptarse a las nuevas tendencias predominantes en la sociedad para cumplir con su rol social, que es ampliar y mejorar los servicios financieros que ofrece con eficiencia y rentabilidad, y brindar atención universal a todos los chilenos, atendiendo a quienes por lejanía o ingresos no tienen acceso a la Banca. Esto se requiere hacerlo de manera sustentable en el tiempo, a fin de cumplir, a la vez, las tareas de Banca comercial y pública.

PLAN ESTRATÉGICO 2010 - BancoEstado



COMPORTAMIENTO ÉTICO Y TRANSPARENTE

Es deber de toda persona que presta servicios en o para el banco, obrar con responsabilidad, lealtad y honestidad, cuidando el bien de la empresa y los intereses de los clientes, dando seguridad a éstos acerca de la calidad y eficiencia de los servicios que se le ofrecen.

Código de Ética

DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO Y SEGURIDAD OPERACIONAL

Creada en abril del 2005, esta dirección se encarga de las áreas de Cumplimiento Normativo, Prevención de Lavado de Dinero y Riesgo Operacional.

La Dirección de Cumplimiento y Seguridad Operacional depende del Comité Ejecutivo, lo que posibilita un alto grado de involucramiento de los temas de esta Dirección con los miembros de dicho Comité, en particular, con el Vicepresidente del Banco.

CÓDIGO DE CONDUCTA EN EL MERCADO DE VALORES

El Código de Conducta en el Mercado de Valores tiene por finalidad que, tanto funciona-

rios del Banco como de las empresas relacionadas, desarrollen sus actividades conforme a las regulaciones para prevenir eventuales conflictos provenientes del acceso a información privilegiada, particularmente en relación con las operaciones que se efectúen en los mercados de valores.

CÓDIGO DE ÉTICA

4.8 Aprobado por el Comité Ejecutivo y el Consejo Directivo en julio del 2005, afecta a funcionarios del Banco y de sus filiales. Define directrices generales que orienten al personal para examinar y decidir el mejor curso de acción en su relación con clientes, proveedores, autoridades públicas, superiores jerárquicos, compañeros de trabajo y con el

resto de la industria, la sociedad y el medio ambiente.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

La Dirección de Cumplimiento y Seguridad Operacional definió una política de prevención de lavado de dinero, que se implementó mediante una unidad especializada en esta gestión. Esto ha requerido de un programa de capacitación que incluye una diferenciación de conocimientos y profundidad dependiendo del perfil del cargo, para lo cual cuenta con un módulo especial de inducción para el personal recién ingresado, tanto al Banco como a sus filiales, impartido a través de la modalidad de e-learning y capacitaciones presenciales.

503 DIFUSIÓN

Con el objeto de dar a conocer a todo el personal los códigos señalados durante del mismo año, la Dirección se encargó de distribuirlos a todos los funcionarios ingresados al Banco hasta el 20 de enero del 2006. Con posterioridad a esta fecha, la distribución de los códigos ha estado a cargo de la Gerencia General de Administración de Personas.

Adicionalmente, se creó un sitio en Intranet que permite consultar los reglamentos, facilitando la búsqueda de sus contenidos por medio de un buscador de palabras claves.

DECLARACIONES DE PATRIMONIO Y DE INTERESES

Las Declaraciones de Patrimonio y de Intereses se llevan a cabo con el fin de cumplir con las leyes pertinentes. Estas declaraciones fueron instauradas dentro de la agenda de probidad administrativa que desea promover el Gobierno. Su objetivo es hacer público el patrimonio de las autoridades y funcionarios públicos, de los directores de sociedades anónimas nombrados por el Estado o sus organismos, y de los directores y gerentes de empresas del Estado. La Declaración de Intereses se encuentra vigente desde agosto del 2000, y la Declaración de Patrimonio, desde junio del 2006.

504 MEDIDAS TOMADAS EN RESPUESTA A INCIDENTES DE CORRUPCIÓN

En materia de corrupción, no ha habido incidentes. Sin embargo, existe una política “Conozca a su empleado” para prevenir hechos relacionados con esta materia.

	NÚMERO DE EJEMPLARES DISTRIBUIDOS
Código de Ética	8.786
Código de Conducta en el Mercado de Valores	147
Manual de Prevención de Lavado de Dinero	7.024



508 CUMPLIMIENTO NORMATIVO

En materia de prevención de lavado de dinero, no ha habido multas o sanciones monetarias o no monetarias.

PR6 MARKETING RESPONSABLE

Cada acción comunicacional desarrollada por la Gerencia de Marketing se enmarca dentro de una política que busca asegurar la transparencia y veracidad de la información que entrega el Banco, cuidar la reputación y garantizar un trato digno para todos los ciudadanos de Chile, sean éstos clientes, proveedores o funcionarios.

PR6 En este sentido, se ha proclamado principios que aluden, principalmente, a las siguientes directrices:

- Toda acción comunicacional se enmarca dentro de una competencia leal entre los diversos productos y servicios, permitiendo su libre elección a partir de una información veraz, pertinente y de fácil comprensión, especialmente respecto de su funcionamiento, condiciones, gastos asociados y precios (tasas de interés y/o comisiones).
- Todos los avisos difundidos por la Gerencia de Marketing deben respetar las normas de seguridad, evitando conductas que puedan resultar nocivas para la salud mental o física de las personas, y no alentando comportamiento alguno que discrepe con la normativa vigente sobre medioambiente.

ALTO DESEMPEÑO FINANCIERO

506 Durante los últimos años, BancoEstado ha presentado un crecimiento sostenido que lo ha posicionado dentro de las mejores instituciones bancarias de Chile. Los altos estándares de calidad, tanto de los productos y servicios ofrecidos, como de la atención al cliente, las estrategias de especialización por segmentos comerciales, y la eficiente administración y transparencia con que opera, han hecho del Banco una institución pública altamente competitiva (la generación de excedentes fue de mm usd 206, año 2006).

Durante 2006, el esfuerzo de BancoEstado por bancarizar a todos los chilenos, redundó en un aumento del 16,7% de las colocaciones netas (alrededor de un punto porcentual respecto del resto del sistema).

En su condición de empresa pública, BancoEstado está sujeto a una tasa de tributación efectiva del 57% de las utilidades. Con esto, la institución ha aportado un promedio anual de mm usd 108 en impuestos y utilidades, en el período correspondiente a 1998-2006.

GESTIÓN DE EXCELENCIA: PRINCIPALES INDICADORES

Rentabilidad: ROE (Excedente antes de impuesto/capital y reservas) en torno al promedio del sistema.

Eficiencia: (Gastos de apoyo/resultado operacional). El índice mejoró al reducirse de 62,4% a 59,9% entre diciembre 2005 / 2006.

Solvencia: Mejor clasificación de riesgo en América Latina para deuda de largo plazo (Moody's, Standard & Poor's).

"Nuestra meta se alcanza mejorando año a año los indicadores de eficiencia".

José Luis Mardones, Presidente BancoEstado.

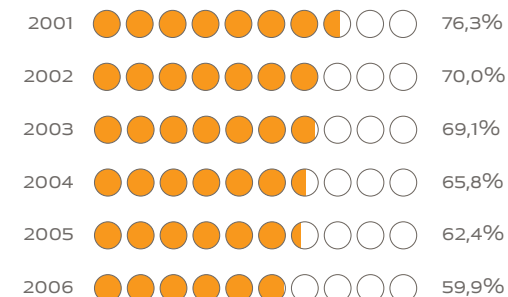


AÑO TRASPASO	UTILIDAD NETA DESPUÉS DE IMPUESTO MM\$ CADA AÑO	UTILIDAD NETA DEL AÑO ANTES DE IMPUESTO MM\$ CADA AÑO	TIPO DE CAMBIO DE CIERRE	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO DE CADA AÑO EN MM U\$
1998	30.240	54.497,20	474	115
1999	36.585	47.454,20	528	90
2000	31.349	64.562	573	113
2001	34.989	44.044,50	656	67
2002	27.899	54.984	712	77
2003	29.780	65.590,50	599	109
2004	44.562	81.461,20	560	146
2005	39.462	92.280,30	514	179
2006	50.087	108.401,30	534	203

Fuente: BancoEstado

BANCOESTADO, ÍNDICE DE EFICIENCIA

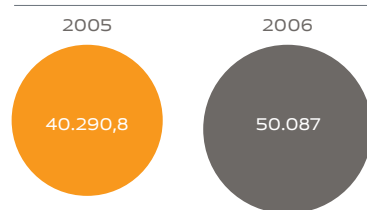
(GASTOS DE APOYO SOBRE MARGEN BRUTO)



Fuente: BancoEstado

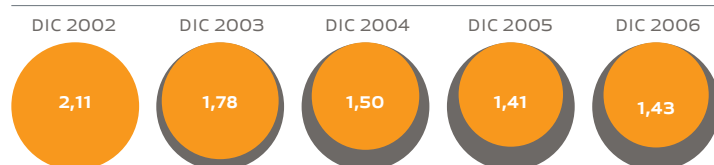
UTILIDADES BANCOESTADO Y SUS FILIALES

CIFRAS EN \$MM



Fuente: BancoEstado

BANCOESTADO, ÍNDICE DE RIESGO



Fuente: BancoEstado



RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS)

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

4.14 DESCRIPCIÓN DE STAKEHOLDERS

Hemos definido quiénes son nuestros Stakeholders o Grupos de Interés:



4.16 EVENTOS MÁS IMPORTANTES DE INFORMACIÓN CORPORATIVA DEL BANCO

- Desayuno anual Grandes Empresas.
- Desayunos empresas inmobiliarias y de la construcción (18 desayunos en todo Chile).
- Desayuno de coyuntura económica a empresarios líderes.

4.17 ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN

El propósito de BancoEstado es alcanzar los más altos niveles de calidad a nivel internacional para brindar a todos sus clientes productos y servicios acordes con la misión que orienta su quehacer cotidiano. Una de las instancias que permiten medir y calificar el quehacer del Banco, consiste en los estudios de percepción y satisfacción de los clientes, en los cuales se evidencian los logros y desafíos futuros de la institución. Durante 2006, se llevaron a cabo un total de 3 estudios de percepción, según se detalla a continuación:

Satisfacción de Clientes con el Servicio de BancoEstado:

Se entrevistó individualmente a clientes mayores de edad, que contaban con algún producto BancoEstado y que frecuentaban sucursales ubicadas, tanto en la Región Metropolitana como en las otras regiones del país. Esto, con el propósito de determinar su nivel de satisfacción con los productos y servicios de BancoEstado.

Satisfacción de Clientes-Sucursales ServiEstado:

Se realizaron entrevistas in situ en las sucursales ServiEstado, basadas en cuestionarios standard, con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio que entregan las sucursales ServiEstado.

Los entrevistados fueron personas, clientes y no clientes del Banco, que acababan de usar una de las 20 sucursales ServiEstado, a lo largo del país en sus diferentes horarios de atención.

Estudio de Percepción CajaVecina, ICCOM:

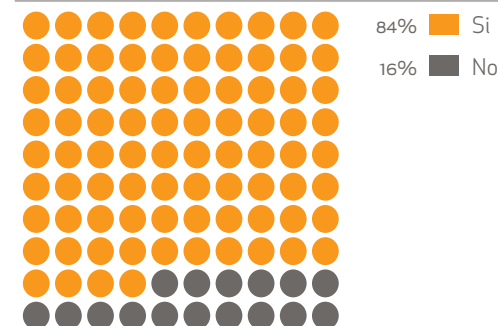
Su objetivo era conocer la opinión, tanto de los comerciantes asociados a la red de CajaVecina como de sus clientes, acerca de los distintos aspectos por los que se relacionan con BancoEstado. A través de esta investigación se detectaron las preocupaciones, opiniones y oportunidades de optimización del servicio CajaVecina.

¿QUÉ LES PARECE EN GENERAL A LOS CLIENTES DE SU NEGOCIO EL SERVICIO DE CAJA VECINA?



Fuente: Estudio de Percepción Clientes CajaVecina 2006 ICCOM

¿RECOMENDARÍA LA INSTALACIÓN DE CAJAVECINA A OTROS DUEÑOS DE LOCAL?



Fuente: Estudio de Percepción Clientes CajaVecina 2006 ICCOM

4.15 BANCOESTADO: DIÁLOGO CON CLIENTES

BancoEstado Microempresas ha promovido una serie de instancias cuyo objetivo principal es establecer una relación más horizontal y directa con sus clientes, de tal manera que éstos puedan dar a conocer sus necesidades, opiniones y, también, para solucionar los conflictos que pudieran tener con la Institución.

A. DEFENSORÍA DEL CLIENTE

Institución encargada de proteger y defender los intereses de los clientes dentro del Banco mismo, y solucionar las controversias que pudieran darse entre ambos. Los clientes pueden recurrir a Defensoría del Cliente, en caso de que no hayan podido alcanzar un acuerdo frente a una determinada diferencia, que el Banco haya rechazado un determinado reclamo o no haya recibido respuesta a uno dentro de un plazo de 30 días hábiles.

B. UNIDAD VISIÓN DE CLIENTE

Con el lema “Escuchando Mejoramos”, esta instancia busca escuchar, representar y sintonizar la voz de los microempresarios con la Empresa, con el objetivo de alinearse a las necesidades y expectativas de desarrollo familiar y microempresarial de los clientes.

C. COMITÉ DE CLIENTES

Este Comité ha sido creado para evaluar el quehacer de la Empresa y proponer mejoras sobre temas tratados, tales como productos, servicios y beneficios, entre otros. Adicionalmente, entrega información estratégica del entorno, originando propuestas de cambio que orientan las decisiones de la Empresa.

De esta manera, este Comité representa y posiciona la voz de los clientes frente a la Empresa, instalando una cultura de trabajo centrada en ellos y su satisfacción, para provocar respuestas adecuadas a sus necesidades y expectativas.



4.11 PARTICIPACIÓN EN INSTANCIAS

INTERNACIONALES DE RSE

World Savings Banks Institute

BancoEstado es miembro del WBSI y ha liderado el grupo de Latinoamérica-The Latin America & Caribbean Regional Group.

Durante el año 2006, el Gerente General Ejecutivo de BancoEstado, José Manuel Mena, fue elegido Vicepresidente del WSBI, Instituto Mundial de Cajas de Ahorro, también llamado IMCA, que representa a más de 1.100 bancos y cajas de ahorro, con aproximadamente 200 mil sucursales y 2,3 millones de empleados, en casi 90 países de África, Asia, América y Europa.

En Julio del 2006, el WSBI publicó su Reporte de Responsabilidad Social, donde BancoEstado participó presentando casos de RSE en Chile, representando a la Región de Las Américas.



4.12 Global Compact

BancoEstado adhiere a los 10 Principios Universales de The Global Compact.



4.13 Acción RSE

BancoEstado es parte de Acción RSE, organización empresarial que promueve la Responsabilidad Social Empresarial entre las empresas que operan en Chile.





**2.10 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS
RECIBIDOS DURANTE EL AÑO 2006**
PREMIO IBEROAMERICANO A LA CALIDAD

CALIDAD DE VIDA LABORAL

- Mejores Organizaciones para Trabajar, **Great Place to Work**
- Las 10 Mejores Empresas para Madres y Padres, **Fundación Chile Unido y Revista Ya**, del diario **El Mercurio**

MARKETING

- **Premio Federación Latinoamericana de Bancos**
- **Premios Big!** de Marketing Directo
- **Premio Amauta 2006**, Asociación de Marketing Directo e Interactivo de Argentina (AMDIA)

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

- Premio Iberoamericano a la Calidad, **Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (Fundibeq)**
- Premio Nacional a la Calidad, **ChileCalidad**

PREMIO IBEROAMERICANO A LA CALIDAD

Otorgado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (Fundibeq), quien entregó el Premio Oro, en la categoría Pública Grande, a BancoEstado Microempresas S.A. Asesorías Financieras convirtiéndola en la primera institución pública sudamericana en obtener este premio.

PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD

Otorgado por el Centro Nacional de Productividad y Calidad (ChileCalidad), BancoEstado Microempresas fue una de las tres ganadoras y la primera institución pública en recibir este premio, entregado a mediados del 2006.

MEJORES ORGANIZACIONES PARA TRABAJAR

Great Place to Work destacó a la filial BancoEstado Microempresas como la quinta mejor organización para trabajar en Chile y seleccionó a BancoEstado en el lugar 22 del mismo ranking.

LAS 10 MEJORES EMPRESAS PARA MADRES Y PADRES

De acuerdo al ranking elaborado por Fundación Chile Unido y Revista Ya, del diario El Mercurio; BancoEstado Microempresas se ubicó en el cuarto lugar entre las diez mejores organizaciones a nivel nacional.

PREMIO FEDERACIÓN LATINOAMERICANA DE BANCOS

El “Creditazo Fin de Año” de BancoEstado recibió el Gran Trofeo de Oro como la mejor campaña de comunicación en el mercado financiero, que otorga la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban).

PREMIOS BIG! DE MARKETING DIRECTO

En la categoría Servicios Financieros y Marketing Interno, BancoEstado recibió los premios Big! Oro por las campañas “Sueños” y “Súper Pato”. Además, la campaña “Sueños” fue distinguida con el premio Gran Big!, como mejor de los mejores.

PREMIO AMAUTA 2006

BancoEstado recibió un bronce por su campaña “Sueños”, premio que le otorgó la Asociación de Marketing Directo e Interactivo de Argentina (AMDIA).



MEDIO AMBIENTE

En BancoEstado gestionamos el uso de los recursos de manera armónica con el medio ambiente, haciendo más eficiente el uso de la energía y el papel.

En los últimos años, la responsabilidad medio-ambiental se ha expandido hacia un compromiso que trasciende la aplicación de las regulaciones

gubernamentales existentes y las iniciativas de reciclaje y manejo eficiente de la energía. La aproximación comprensiva de este fenómeno a las operaciones de la Empresa, ha exigido la evaluación y eventual transformación de los productos, procesos y servicios; en el marco de la eliminación de los desechos y emisiones, la maximización de la eficiencia y la productividad de todas sus asignaciones y recursos; y las

prácticas de minimización de efectos adversos para el bienestar de las futuras generaciones.

EN5 DISMINUCIÓN PROGRESIVA DEL GASTO ENERGÉTICO EN LAS OPERACIONES DE BANCOESTADO

Durante los últimos tres años se ha registrado un progresivo ahorro en los gastos de energía, lo que se traduce, básicamente, en optimización

EN3 RESUMEN DE CONSUMOS Y FACTURACIÓN POR REGIÓN 2004-2005-2006

REGIÓN	CONSUMO (KWH)			FACTURACIÓN (\$ EN MILES)		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
I	449.343	465.712	547.072	23.333	26.154	29.954
II	504.812	485.806	496.199	30.410	32.061	34.457
III	257.006	260.592	273.903	20.466	18.320	22.007
IV	724.559	735.557	725.072	55.911	53.507	60.005
V	615.388	1.601.247	1.657.111	84.399	117.695	128.277
VI	925.194	870.264	916.949	62.406	59.030	68.421
VII	955.823	848.579	992.237	58.916	58.727	71.267
VIII	1.819.930	1.730.919	1.785.422	112.755	111.459	123.181
IX	1.272.636	1.085.633	1.151.186	82.149	83.086	89.672
X	1.617.658	1.423.434	1.382.098	96.265	112.088	117.778
XI	102.163	167.378	163.654	11.883	20.260	20.537
XII	209.234	196.549	208.560	15.218	15.760	15.966
RM	3.930.576	4.219.308	4.405.895	335.069	371.180	308.489
TOTALES	13.384.322	14.090.978	14.705.358	989.179	1.079.328	1.090.010
% VARIACIÓN ANUAL		5,01%	4,18%		8,35%	0,98%

Compromisos para el año 2007

Eficiencia Energética

- Inclusión de criterios de Eficiencia Energética (EE) en la política de compras de BancoEstado. Plazo estimado: junio-julio del 2007.
- Auditoría de Eficiencia Energética en Edificio Matriz de BancoEstado. Plazo estimado: junio - octubre del 2007.
- Implementación de criterios de Eficiencia Energética (EE) en instalaciones BancoEstado. Plazo

estimado: noviembre del 2007.

- Implementación de criterios de Eficiencia Energética (EE) en las nuevas habilitaciones físicas de BancoEstado: Plan Extensión Red de Sucursales 2010. Plazo estimado: piloto a definir según plan. Primer trimestre 2008.

Reciclaje

- Evaluar la generación de políticas de reciclaje en aquellos insumos computacionales como tóner y cartuchos de tinta ya utilizados que puedan ser

reutilizados. Plazo estimado: julio del 2007.

- Evaluar la generación de políticas de reciclaje de papel dado de baja, contemplando papelería de oficina, formularios descontinuados, etc.. Plazo estimado: julio del 2007.
- Generar una política comunicacional sobre la materia, marcando los énfasis en los aportes GAL, y generando los compromisos necesarios para apoyar la política. Plazo estimado: noviembre del 2007.

de los recursos disponibles y eficiencia en el consumo. El control de la energía a nivel edificio matriz y sucursales, se efectúa principalmente por control de demandas de potencia en horas punta (h. p.), y por ahorro de energía a través del control de alumbrado y servicios multiuso. Adicionalmente, se ha incorporado un sistema de iluminación de mayor eficiencia (mejor iluminación y menor consumo eléctrico), compuesto por un alumbrado fluorescente compacto (PL) y ampollitas de ahorro de energía. Como resultado de lo anterior, se observa un ahorro de energía en el Edificio Matriz que durante el período 2006 fue de \$196 millones. Esto representa un 24,85% menos de lo que se pagaría sin el control de la energía y potencia.


Adicionalmente, es necesario señalar que el Banco da de baja una importante cantidad de papelería, principalmente archivos guardados por normativa. En los últimos años se ha vendido este papel a la Sociedad Recuperadora de Papeles, SOREPA, filial de CMPC, empresa que lo reutiliza en la fabricación de productos, tales como cartón corrugado, material de embalaje o de relleno. Así, durante el año 2006 se vendieron a sorepa 92.710 kilos de papel.

EN1 CONSUMO DE PAPEL

Disminución de los costos y gasto de papel en BancoEstado durante los años 2004, 2005, y 2006.

La compra/distribución de papel en resmas efectuada por las empresas operadoras (Ofimarket y Prilogic) para BancoEstado, es la siguiente:

	CARTA	OFICIO
2004	180.693	34.353
2005	172.642	30.048
2006	170.485	29.203

A group of five people are gathered around a dining table outdoors, celebrating. They are all smiling and raising their glasses in a toast. The table is set with a blue tablecloth, plates of food, a large blue bowl, and a glass bottle. The background shows lush greenery and a bright, sunny day.

VIERNES 11 DE AGOSTO
ASADO SORPRESA DESPUÉS
DE LA PENA.
(MARTO CUMPLE 28)



Desde diciembre de 2004, en BancoEstado se trabaja hasta las 16:30 hrs. los días viernes.

AVANCES DURANTE EL AÑO 2006:

El Rol Social de BancoEstado con Nuestros Empleados y la Comunidad

Consideramos que el desarrollo profesional y humano de nuestros trabajadores es uno de los pilares fundamentales de nuestro rol social. Protegemos los derechos de cada uno de nuestros empleados como la libertad de expresión, de asociación y, adicionalmente, integramos sus opiniones y sugerencias en nuestro quehacer cotidiano.

De manera complementaria, promovemos con especial énfasis el desarrollo personal y familiar, generando instancias culturales y recreativas que benefician, tanto a nuestros empleados, como a la comunidad.



EL ROL SOCIAL CON NUESTROS EMPLEADOS

Marco Valórico de las Relaciones Internas en BancoEstado:

"Las relaciones de los trabajadores entre sí, tanto en su situación de dependientes, como de compañeros de trabajo, se ajustarán a un marco de respeto, lealtad y fiel cumplimiento de los compromisos adquiridos."

CÓDIGO DE ÉTICA - BancoEstado

ENFOQUE DE GESTIÓN-POLÍTICAS LABORALES

Las relaciones entre BancoEstado y sus trabajadores están fundadas sobre una base de compromisos, responsabilidades y deberes mutuos que se rigen por las políticas de personas, enmarcada en la Alianza Estratégica, un acuerdo firmado por la administración de BancoEstado y sus trabajadores, representados por el sindicato. Dicho acuerdo está basado en el respeto, la confianza, la honestidad y mutua cooperación entre las partes, con el objetivo

de desarrollar un proyecto común de empresa.

Parte de este compromiso consiste en reconocer el mérito como base del desarrollo de una carrera, entendiendo este desarrollo, tanto en términos laborales, como personales (competencias y habilidades). En este sentido, BancoEstado considera que todos sus trabajadores tienen el mismo derecho de incrementar su participación, acceder a capacitaciones y ser evaluados o retroalimentados.

La efectiva aplicación de estas políticas requiere de distintos aportes:

Gerencia General de Administración de Personas

- Elabora y propone políticas y estrategias para el logro de los objetivos y metas en materia de personas.
- Implementa planes y programas de acción, evaluando su aplicación y resultados.
- Vigila y cuida el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, como también todas las normas relativas

al Contrato de Trabajo.

- Asesora a las gerencias y jefaturas en la gestión operativa de los trabajadores asignados a sus áreas.
- Orienta, aconseja, escucha y consulta a los trabajadores.

Líderes de los Equipos

- Son los encargados de administrar el personal a su cargo, de acuerdo a los principios laborales de la institución.
- Los comunicadores deben supervisar la veracidad, claridad y oportunidad de la información que se entrega.
- Evalúan el desempeño de sus colaboradores y los retroalimentan oportunamente. También deben orientar a los nuevos trabajadores e inducirlos a la cultura organizacional.
- Son los principales responsables en la mantención de un clima organizacional sano en el área a su cargo, que permita el logro de objetivos y metas.



Trabajadores

- Deben conocer y respetar el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad; el Código de Ética y el Manual de Prevención de Lavado de Dinero.
- Son responsables de su propio desarrollo laboral, a través de un óptimo desempeño de su cargo, de conductas sociales positivas y del aprovechamiento de las oportunidades de capacitación y formación que la Empresa pone a su disposición.
- Tienen la posibilidad de expresar inquietudes laborales, sugerencias, reclamos, peticiones y consultas.

LA1 DESGLOSE DEL COLECTIVO DE TRABAJADORES

POR TIPO DE EMPLEO

DESGLOSE DE TRABAJADORES POR PLANTA (TIPO DE EMPLEO)	FECHA			Δ ANUAL		% DEL TOTAL		
	DIC 2004	DIC 2005	DIC 2006	Δ 2004 2005	Δ 2005 2006	2004	2005	2006
Bancaria	4,377	4,237	4,422	-140	185	62.27%	60.46%	57.93%
Bienestar	244	271	251	27	-20	3.47%	3.87%	3.29%
Centro de proceso nacional	2			-2	0	0.03%	0.00%	0.00%
Contrata	124	98	385	-26	287	1.76%	1.40%	5.04%
Ejecutiva	103	116	127	13	11	1.47%	1.66%	1.66%
Especializada	1,156	1,311	1,479	155	168	16.45%	18.71%	19.37%
Apoyo venta	3			-3	0	0.04%	0.00%	0.00%
Servicios generales	1,020	975	970	-45	-5	14.51%	13.91%	12.71%
Total general	7,029	7,008	7,634	-21	626	100%	100%	100%

POR CONTRATO

DESGLOSE DE TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO	FECHA			% DEL TOTAL		
	DIC 2004	DIC 2005	DIC 2006	2004	2005	2006
Contrato indefinido	6.913	6.921	7.258	98.35%	98.76%	95.07%
Contrato plazo fijo	116	87	376	1.65%	1.24%	4.93%
Total general	7.029	7.008	7.634	100%	100%	100%

POR REGIÓN

DESGLOSE DE TRABAJADORES POR REGIÓN	FECHA			% DEL TOTAL		
	DIC 2004	DIC 2005	DIC 2006	2004	2005	2006
I	121	118	128	1.72%	1.68%	1.68%
II	129	129	142	1.84%	1.84%	1.86%
III	91	89	100	1.29%	1.27%	1.31%
IV	196	185	197	2.79%	2.64%	2.58%
V	563	554	573	8.01%	7.91%	7.51%
VI	263	251	277	3.74%	3.58%	3.63%
VII	256	241	260	3.64%	3.44%	3.41%
VIII	476	463	492	6.77%	6.61%	6.44%
IX	293	285	300	4.17%	4.07%	3.93%
X	408	394	431	5.80%	5.62%	5.65%
XI	67	63	61	0.95%	0.90%	0.80%
XII	77	75	79	1.10%	1.07%	1.03%
RM	4.089	4.161	4.594	58.17%	59.38%	60.18%
Total general	7,029	7,008	7,634	100%	100%	100%

LA10 HORAS FORMACIÓN

EFOBECH Y PROGRAMA DE NIVELACIÓN DE ESTUDIOS

CATEGORÍA DE EMPLEADO	HORAS DE FORMACIÓN
Administrativos	10.170
Atención Clientes	44.160
Operarios	23.709
Técnicos	2.445
Supervisores	3.585

LA12 PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DE DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL

	FECHA		
	DIC 2004	DIC 2005	DIC 2006
% No Evaluados	6,35%	5,66%	10,30%
% Evaluados	93,65%	94,34%	89,70%

Porcentaje responde mayoritariamente a personal ingresado recientemente a la institución.

DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

El banco no discrimina en razón de edad, sexo, color, ideología, religión o condición; ni admite en su personal actuaciones que puedan afectar derechos individuales. También respeta el derecho de cada trabajador a desarrollar actividades personales y/o grupales de orden religioso, político, deportivo, artístico, recreativo u otros; con tal que no se contrapongan con las funciones propias de su cargo.

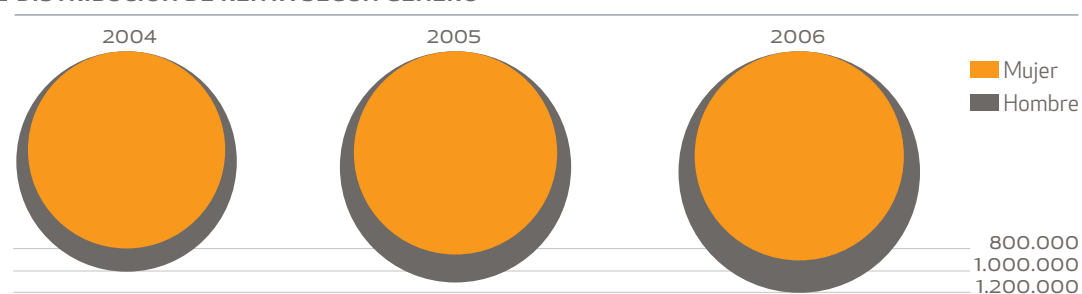
CÓDIGO DE ÉTICA - BancoEstado

BancoEstado no discrimina a las personas por género, etnia, opinión política, religión, nacionalidad, edad, institución de educación o discapacidad física, si éstas reúnen el potencial y las competencias básicas para desempeñarse en la Empresa.

Filial ServiEstado y las mujeres sostenedoras de hogar

Vale la pena mencionar que ServiEstado ha contratado a 23 mujeres con hijos, que están solteras, divorciadas o separadas, y son sostenedoras de sus hogares. Es decir, tienen a cargo la tutela de sus hijos y reciben muy poca o, en la mayoría de los casos, ninguna ayuda de los padres de sus hijos.

LA14 DISTRIBUCIÓN DE RENTA SEGUN GÉNERO





CALIDAD DE VIDA Y SALUD LABORAL

Entendemos el valor de las personas, por ello apoyamos a nuestros empleados a desarrollarse y a lograr una mejor calidad de vida.

BancoEstado promueve la salud y prevención de enfermedades, difundiendo la práctica de estilos de vida saludables, y fomentando la responsabilidad personal para el cuidado propio y de las demás personas en los lugares de trabajo. Esto incluye enfermedades físicas y psicológicas.

LAB Programas para el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados de BancoEstado

Programa de ergonomía: destinado a mejorar las condiciones de salud de los trabajadores. Tiene una orientación preventiva y de manejo de las molestias y/o enfermedades derivadas del trabajo sedentario (principalmente el que se realiza frente al computador).

En este sentido, se imparten charlas presenciales orientadas al tema del control y entrenamiento para el manejo del estrés: ejercicios de relajación, ejercicios corporales e instancias de evaluación para determinar qué hábitos se deben modificar.

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

Ejercicios corporales en Intranet: el software enseña una serie de ejercicios diseñados para realizar movilización articular y elongación muscular que, ejecutados adecuada y frecuentemente, alivian las posturas mantenidas, la tensión muscular y los movimientos repetitivos.

ServiEstado y el trabajo cerca de los hogares: BancoEstado prioriza la calidad de vida de sus

trabajadores, optando por que la gente trabaje en las cercanías del hogar, especialmente, en las sucursales periféricas. En este sentido, el Banco se contacta con dirigentes de la comunidad para que ellos recomienden personas que viven cerca de la sucursal. Éste es el caso de las sucursales de Puente Alto, Alto Macul y Peñalolén, en las que el 90% de su personal vive en la misma comuna.

Lo anterior confirma la predisposición de ofrecer igualdad de oportunidades a todos los segmentos de la población, quienes obtienen su puesto de trabajo de acuerdo a sus competencias y méritos personales.

Talleres de yoga y manejo antiestrés: el Banco cuenta con su propia rama de yoga.



Programa lugares de trabajo saludables: el programa surge como iniciativa de la Secretaría Regional Ministerial de Salud. El programa se centra en la intervención en dos áreas de salud: la instauración de ambientes libres de humo de tabaco y la prevención por medio de un diagnóstico, consistente en encuestas aplicadas a los propios trabajadores.

LA9 Deporte y recreación: BancoEstado ha implementado convenios con recintos deportivos a un costo preferencial para los trabajadores. Complementariamente, ofrece dos estadios que pueden ser utilizados, tanto por los trabajadores como por sus familias.

Salud preventiva: la Isapre Fundación otorga anualmente un examen de salud preventivo y gratuito para los cotizantes mayores de 15 años y todas las mujeres embarazadas, independientemente de su edad (trabajadores activos,

pasivos y familias). El objetivo de estos exámenes es detectar tempranamente posibles problemas de salud o condiciones que pueden derivar en una enfermedad crónica o catastrófica, de acuerdo a las pautas establecidas por el Ministerio de Salud, como por ejemplo diabetes, hipertensión arterial, cáncer de mama, etc..

Cabe destacar que la Isapre ha incorporado exámenes adicionales con el propósito de velar integralmente por la salud de sus beneficiarios.

Premio para Hijos de Empleados Filial Seguros: La permanente inquietud de BancoEstado Corredores de Seguros S.A. por apoyar a los miembros de la organización, incluye respaldar y premiar el esfuerzo y la perseverancia de sus familias. En este sentido, se ha diseñado un beneficio **para los hijos e hijas de funcionarios de BancoEstado Corredores de Seguros** que, habiendo rendido la Prueba de Selección Universitaria (P.S.U.), hayan

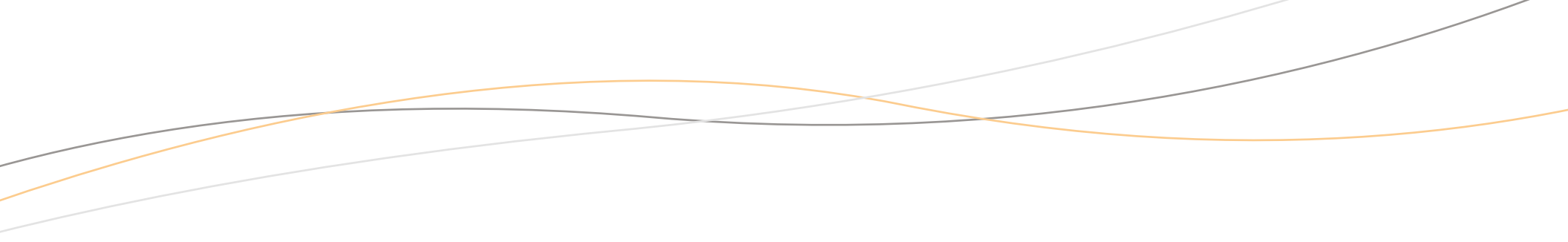
obtenido resultados sobresalientes. A ellos se les entrega un monto de \$120.000 (brutos), al inicio del año escolar.

LA9 Aspectos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos

En Convenio Colectivo, cláusula XI, se expresan los seguros a trabajadores, en las siguientes modalidades:

- Seguros Conductores del Banco.
- Seguros a Trabajadores que Transportan Dinero.
- Seguros por Accidentes en Viajes.

En el artículo XXXII del Contrato Colectivo firmado en octubre del 2006, las partes acuerdan constituir comisiones de trabajo, y dentro de los temas están: la calidad de vida y el ambiente laboral.



En octubre del 2006, la Gerencia General de Administración de Personas y el Sindicato de Trabajadores dieron a conocer las políticas de personas de BancoEstado. Dentro de éstas se encuentran las referidas a condiciones laborales y calidad de vida.

El objetivo de dichas políticas es, por un lado, mejorar la calidad de vida de los trabajadores y, por otro, perfeccionar continuamente las actividades de éstos, además de cuidar su salud y bienestar, tanto personal como familiar. Lo anterior implica ofrecer las facilidades necesarias para que los trabajadores puedan equilibrar adecuadamente las actividades laborales con las personas y familiares.

Una de las políticas desarrolladas es la responsabilidad de BancoEstado de generar condiciones básicas de seguridad, desarrollo y

bienestar para los trabajadores. Para ello, vela por el cumplimiento y continuo mejoramiento de las condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.

BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

Uno de los objetivos principales de esta Filial es velar por el desarrollo de sus trabajadores de manera integral y equitativa, ofreciendo beneficios y medidas de prevención, seguridad y salud, a todos sus integrantes, de manera de incrementar la calidad de vida y laboral de sus trabajadores. En este sentido se ha lanzado una serie de programas e incentivos que buscan motivar a los trabajadores.

A. Convenio con Centro de Salud Inmunomédica: permite contar con descuentos por planilla en la atención de salud y dental.

B. Convenio con Clínica Dental Ardent: este año se concretó un nuevo convenio dental con la Clínica Ardent, el cual cuenta con centro de consulta en las comunas de Lota, Coronel y San Pedro, lo que constituye un gran beneficio para los trabajadores, ya que la mayor parte de ellos reside en estas localidades.

C. Seguro de Salud Complementario (Empresa Seguros de Vida): opera reembolsando atenciones de salud, medicamentos y exámenes médicos. La empresa aseguradora deposita en la cuenta del trabajador hasta el 80% del copago según la prestación.

D. Semana de la Prevención de Riesgos: Contacto 24 Horas organiza esta semana anualmente, cuyo objetivo es educar a los trabajadores en torno a la salud, seguridad y prevención de riesgos.



LAS Beneficios para los trabajadores

Permisos pagados: se otorgan días libres, adicionales a los contemplados por la ley y, en algunos casos, una bonificación para que los trabajadores puedan compartir los momentos importantes de su vida junto a su familia. Éstos son:

- Matrimonio
- Nacimientos
- Defunciones
- Examen de grado

Bonificaciones y créditos

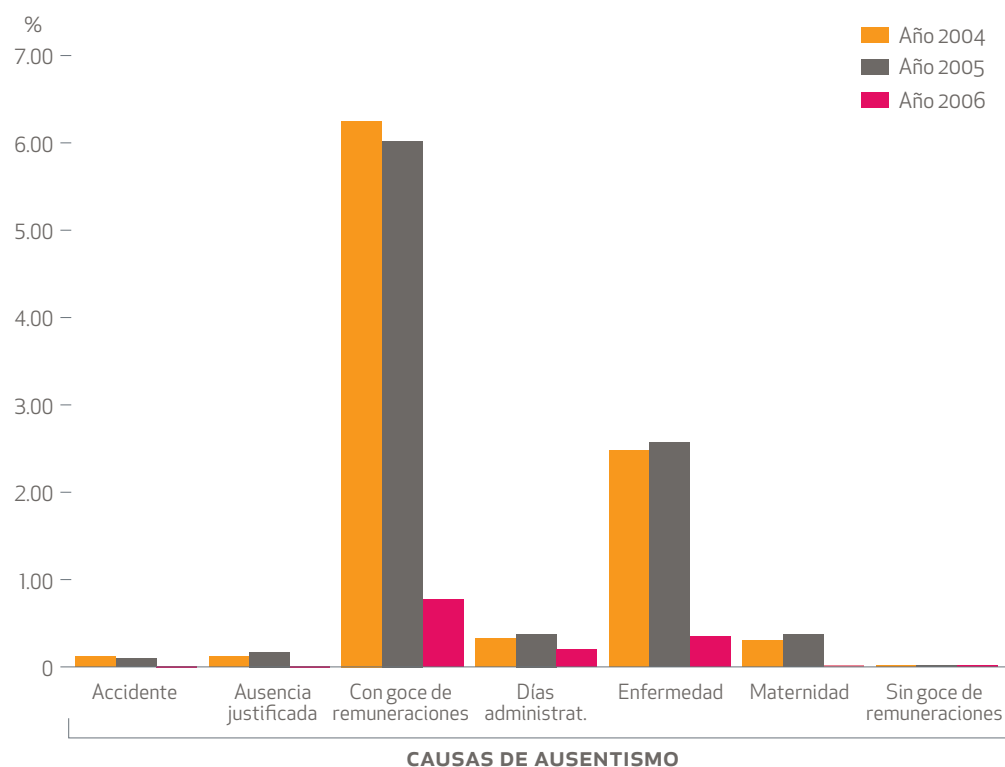
La Empresa se encarga de gratificar la disposición y compromiso de sus trabajadores. Por este motivo, entrega un bono de \$13.000 a los trabajadores, por cada turno de trabajo que en caso que realicen durante días feriados, horario nocturno y/o se le acumule más de un día de descanso en la semana calendario. Adicionalmente, cuando se acumule más de un día de descanso a la

semana respectiva, la Empresa pagará las horas extras al 100%.

Créditos de la Empresa: se otorga una suma de hasta \$110.000 anuales. Este beneficio es

relevante, dado que tiene un alto uso y constituye una ayuda fundamental en el período de vacaciones. La suma adeudada se descuenta en 10 meses y no tiene intereses.

TASAS DE AUSENTISMO



Caso a destacar

Filial Microempresas, un buen lugar para trabajar
Great Place to Work

Entre las cinco mejores empresas para trabajar en Chile

• Programa de ocio y cultura: son talleres de recreación y entretención que permiten mejorar las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo. Destacan los paseos culturales de los trabajadores junto a sus familias (obras de teatro, visitas a museos, etc.). También hay talleres de música, cine y fotografía, entre otros.

- Programa de deporte y vida saludable: actividades físicas para los empleados y sus familias (talleres aeróbicos, convenios con gimnasios, taller de hábitos alimentarios).
- Directorios: son espacios de participación, en los que los trabajadores le entregan feedback a los altos directivos sobre temas relevantes para la Empresa. Existe, por ejemplo, el directorio de Nuevas Generaciones para los empleados que llevan menos de un año en la Empresa.
- Programa de talentos: cada año se capacita al 10% de los empleados con mejor desempeño a través

de programas de entrenamientos específicos. El propósito es potenciar sus habilidades y formar futuros líderes. Particular énfasis tiene el tema de la innovación.

- Beneficios para madres y padres que trabajan: flexibilidad horaria para padres y madres, licencias maternales con incentivos, posnatal paternal, apoyo para los padres de hijos con discapacidad, día de trabajo con los padres, vacaciones para los hijos, beneficio para jardín infantil, beneficio para sala cuna.

LA7 Salud y seguridad en el trabajo

Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales, relacionadas con el trabajo por región.

	2004	2005	2006
Tasa accidentabilidad	1,49	1,87	1,22
Enfermedades profesionales	8	4	2
Accidentes	107	90	99

LAG Porcentaje del total de trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos (Dirección-empleados), establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.

	2004	2005	2006
Tasa accidentabilidad	50%	50%	50%

BancoEstado S. A. Administradora General de Fondos, constituyó el 30 de agosto del 2006 su Comité Paritario, el cual representa y aglutina al 100% de las trabajadoras que en ella laboran. Adicionalmente, en esta instancia se han desarrollado las sinergias necesarias con el Departamento de Prevención de Riesgo de la Casa Matriz, quienes han colaborado y capacitado en la implementación de este tipo de Comités de Seguridad y Salud.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN - SINDICATO

El Sindicato proclama su adhesión irrestricta a los principios fundamentales que orientan y convocan a los trabajadores: la unidad, el pluralismo, la libertad sindical, la autonomía del movimiento sindical, la democracia interna y el compromiso con la institucionalidad democrática de la nación; la solidaridad como pilar básico de las relaciones interpersonales de la organización institucional y del aporte a las tareas del sindicalismo chileno e internacional.

El Directorio del Sindicato está integrado por once miembros cuyo período dura dos años, con la posibilidad de ser reelegidos. Esta organización reúne hoy a 7.447 socios que representan casi el 100% de los funcionarios de la Empresa, convirtiéndolo así en el sindicato más grande del país.

Los actuales dirigentes poseen un amplio conocimiento gremial y están altamente capacitados para desempeñarse en sus cargos e involucrarse en los proyectos de la Empresa que afectan directamente el futuro y estabilidad laboral del trabajador.

Los directores del Sindicato BancoEstado son:

Jorge Fuentealba Díaz Mario Letelier Camiroaga
Edith Signe Rodríguez Francisco López Ibarra



Gonzalo García Martínez Alejandro Mery Badilla
Ivonne Danovaro Hernández Marco Beas Duarte
Luis Destefani San Martín José Villarroel Villarroel
Hipólito Palavicino Rivera

Los directores integran diversos comités.
Estos son:

- Comité de Bienestar*
- Director Titular: Sr. Gonzalo García Martínez
 - Director Titular: Sr. José Villarroel Villarroel
 - Director Suplente: Sr. Alejandro Mery Badilla

- Consejo de Administración*
Fundaciones de Salud y Asistencial
- Consejero Titular: Sr. Mario Letelier Camiroaga
 - Consejero Titular: Sr. Jorge Fuentealba Díaz
 - Consejero Titular: Sr. José Villarroel Villarroel
 - Consejero Suplente: Sr. Gonzalo García Martínez

- Comisión de Capacitación*
- Director Titular: Sra. Ivonne Danovaro Hernández
 - Director Titular: Sra. Edith Signé Rodríguez
 - Director Titular: Sr. Luis Destéfani San Martín



HR5 SINDICATO BANCOESTADO: BENEFICIADOS LA4 CON EL CONVENIO COLECTIVO		
AÑO	Nº TRABAJADORES	DOTACIÓN
2004	6.799	97%
2005	6.756	96%
2006	7.447	98%



CONTRATISTAS Y PROVEEDORES: ASEGURAMOS LOS ESTÁNDARES LABORALES

Consideramos que para tener una gestión de excelencia es necesario resguardar los estándares laborales de manera que todos los trabajadores, tanto internos como externos, cuenten con la seguridad y el respaldo de BancoEstado.

SUP1 Contratistas y proveedores: asegurar estándares laborales

La Gerencia de Apoyo Logístico mantiene la política de contratar proveedores cuyos pagos previsionales e impuestos estén al día. Para asegurar esto, se piden los certificados correspondientes en las bases de licitación y, si tienen problemas, se les exige aclararlos.

Adicionalmente, de acuerdo a los requerimientos del Banco, la empresa debe proporcionar, como requisito previo para los pagos de los servicios contratados, documentación que compruebe que se encuentra al día en el pago de dichas obligaciones o, en su defecto, un certificado emitido por la Inspección del

Trabajo que acredite el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales que a la empresa corresponda respecto de sus trabajadores. En caso que la empresa no acredite oportunamente el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales, el Banco tiene la facultad de retener dicho pago.

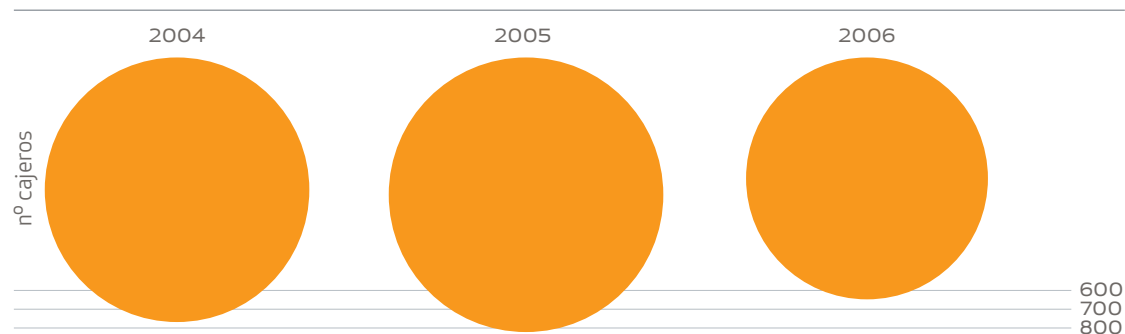
Cajeros externos y Ley de Subcontratación

Dado el amplio número de sucursales que BancoEstado pone a disposición de sus

clientes a lo largo de todo el país, el servicio de cajas es uno de los servicios claves en materia de bancarización. En este contexto, en los últimos años, BancoEstado contaba con un gran número de cajeros externos, llegando a un máximo, en el año 2005, de 847 personas.

Con el objetivo de dar cumplimiento a la nueva Ley de Subcontratación, BancoEstado internalizó los cajeros que, en ese momento, eran externos.

EVOLUCIÓN CAJEROS EXTERNOS



EL ROL SOCIAL CON LA COMUNIDAD

CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO CULTURAL

501

BancoEstado, fiel a su vocación pública y redistributiva, tiene el convencimiento de que la cultura —en un sentido amplio, inclusivo— es esencial a la hora de fomentar el desarrollo social de Chile. En efecto, un país no es únicamente grande en base a sus riquezas naturales, su dimensión geográfica o su influencia política, lo que produce o vende, es decir, a su desarrollo económico y material; sino también en base al patrimonio cultural que elabora, comparte y lega a las generaciones futuras.

En este sentido, BancoEstado ha desarrollado una serie de iniciativas de extensión y fomento cultural que permiten seguir creciendo en la dirección correcta.

Auspicios socioculturales

Las políticas apuntan a favorecer con apoyo financiero a aquellos eventos culturales masivos, de alto impacto social, que permi-

tan la fidelización de clientes y favorecen la descentralización de la cultura, promoviendo, a la vez, el acceso a ella.

Durante el primer semestre del 2006, este compromiso se tradujo en la concreción de relevantes proyectos culturales, dentro de los cuales destaca el auspicio al Centro Cultural Palacio de La Moneda, donde se presentó la magnífica exposición inaugural “México: del Cuerpo al Cosmos”.

Cine

Otra de las iniciativas culturales de BancoEstado, el Cine Itinerante, se desarrolló durante el verano 2006 en diferentes comunas populares de la Región Metropolitana, proyectando, gratuitamente, películas nacionales y extranjeras en distintos lugares públicos, tales como, parques, plazas y estadios municipales. Este proyecto es auspiciado por BancoEstado desde hace 4 años y ha recorrido todas las regiones

del país, llevando cine a comunas extremas (Colchane, Huara, Ollagüe, Caimanes, Loncura), en muchas de las cuales, sus habitantes pudieron ver cine por primera vez.

Adicionalmente, el Banco auspició la realización de “El Rey de los Huevones” y “Rojo: La Película”, contribuyendo con esto al desarrollo del cine nacional.

Teatro

En teatro, el Festival de Teatro a Luca, del Centro Cultural Gabriela Mistral, fue auspiciado por cuarto año consecutivo y presentó un compendio de las mejores obras teatrales nacionales (48 obras), para adultos y niños. A estas funciones asistieron cerca de 500 personas invitadas por BancoEstado.

El espectáculo “Madre Coraje”, de Mauricio Celedón, creador del Teatro del Silencio, fue presentado en el marco del Festival de Teatro a Mil y contó con el auspicio de BancoEstado.



A este prestigioso montaje internacional realizado en Matucana 100, asistieron más de 500 clientes y funcionarios.

Por otra parte, al montaje “La Escala Humana”, dirigido por Edgardo Bruna, incluyendo, además, a un reconocido elenco artístico, asistieron más de 180 funcionarios. Todas las entradas e invitaciones por concepto de auspicios socioculturales son puestas a disposición de los funcionarios a través de Intranet.

Exposiciones itinerantes

Uno de los proyectos culturales de alto impacto social llevados a cabo por el Banco, es la exposición itinerante “Tremolinos en el Viento”. Esta importante colección de documentos de incalculable valor, pertenecientes a los poetas nacionales Neruda, Mistral y Huidobro, es parte del patrimonio cultural de BancoEstado y ha recorrido una buena parte del país, desde su creación en 1998. Sólo durante el 2005, la mues-

tra fue visitada por 9.500 personas de ciudades como Monte Grande, Vicuña, Coquimbo, Viña del Mar, Concepción y Lota.

La exposición incluye un módulo interactivo que cuenta con un concurso acerca de la vida y obra de los poetas, especialmente diseñado para estudiantes de enseñanza básica y media. Al finalizar el recorrido se efectúa el concurso y se premia con una caja con material educativo y de entretenimiento, de carácter corporativo, a los ganadores, quienes acuden a la sucursal más cercana a su domicilio para recibirlo.

Concurso de arte

Adicionalmente, y como parte de su política de difusión y apoyo a la cultura, BancoEstado organiza, desde el año 2002, el concurso Arte y Objeto BancoEstado. El certamen, que anualmente convoca a una gran cantidad de jóvenes artistas visuales, es parte de la política de premiación interna por cumplimiento de metas comercia-

les, permitiendo, a la vez, fomentar la creación y difusión artística nacional.

Las sucursales que obtienen el mayor nivel de cumplimiento de metas son distinguidas con una obra de arte. De esta forma, las obras comienzan a formar parte del patrimonio cultural de BancoEstado.

Portal web de cultura

A este portal de difusión de las actividades culturales tienen acceso funcionarios y clientes del Banco (<http://www.bancoestado.cl/cultura>). A través de los sitios de BancoEstado, se difunden noticias que provienen de los auspicios socioculturales, u otros, como el Concurso Arte y Objeto. Además, se promueve las itinerancias de proyectos propios o aquéllos que son producto de auspicios. El sitio también cuenta con columnas de corte literario y permite acceder virtualmente al Museo de BancoEstado.



Museo BancoEstado

El patrimonio que enriquece la historia del Banco, testimonio de las formas de trabajo de mediados del siglo pasado, se puede apreciar en el Museo de la Institución. El Museo, único en Latinoamérica, se creó en 1992 con el objetivo de preservar el patrimonio cultural que había pertenecido a las instituciones fundantes (Caja de Crédito Hipotecario, Caja de Crédito Agrario, Instituto de Crédito Industrial y Caja Nacional de Ahorros), para exhibirlo a la comunidad nacional.

Comprende una importante colección de antigüedades, máquinas y textos, donde destaca en forma especial la colección de monedas y medallas conmemorativas. Ésta, debido a su valioso aporte a la cultura nacional, motivó la elaboración de un proyecto editorial, “Medallas con Historia: Colección de Medallas Conmemorativas de BancoEstado”, realizado en 2005, en conjunto con la Gerencia de Comunicaciones.

Evaluación y entrega de equipos computacionales en comodato

Por más de una década, el Banco ha llevado a cabo un sistemático programa de entrega de computadores en calidad de comodato a diferentes instituciones de ayuda social, establecimientos educacionales municipalizados, Mineduc y al programa TodoChile Enter, haciendo un aporte significativo a la disminución de la brecha digital, y contribuyendo con la alfabetización y capacitación informática de una gran cantidad de escolares en diferentes regiones del país.

A la fecha, el programa ha entregado más de 2.300 equipos. Durante este año 2006, 600 equipos han sido entregados a la Fundación Todo Chile Enter, y 151 computadores a instituciones tales como Cruz Roja de Chile, Centro de Detención Preventiva de Maullín, Club de Rehabilitación de Alcoholismo de Puerto Montt y Municipalidad Alto Hospicio, entre otras entidades.

ACTIVIDAD PROYECTOS	INSTITUCIÓN EMPRESA	TEMPORADA	CANTIDAD	CIUDAD/ REGIÓN	PÚBLICO CONTACTADO	monto \$
Itinerancia Tremolinos						
	Municipalidad Alto Hospicio	jun	15 días	II Región		3.000.000
	Municipalidad Pozo Almonte	jul	15 días	II Región		3.000.000
	Municipalidad Pica	ago	15 días	II Región		3.000.000
	Municipalidad San Pedro Atacama	ago	15 días	II Región		3.000.000
	Municipalidad Tal Tal	sept		II Región		3.000.000
	Municipalidad Huasco	oct	15 días	II Región		3.000.000
	Municipalidad Ovalle	nov	15 días	II Región		3.000.000
Teatro	Teatro a Luca	ene	49 funciones	Santiago	1200	4,000,000
	Matucana100 (MadreCoraje)	ene		Santiago	10000	7,000,000
	Itinerancia Gemelos	jul-sept	18 funciones	Arica, Iquique, Calama, Chuquicamata, Valparaíso, Chillán, Valdivia, Punta Arenas y Stgo.	12500	30.000.000
Cine	Itinerancia Cine	junio	21 funciones	17 localidades I y II Región	2769	4.500.000
	Itinerancia Cine	nov-dic	18 funciones	8 comunas RM	8100	8.675.000
Computadores en comodato						
Costo operatividad de equipo UF11,5	Instituciones educacionales y fundaciones sin fines de lucro	todo el año	151 computadores	en todo el país		
	Todo Chile Enter	todo el año	600 computadores	en todo el país		
			751 computadores			12.707.500
Navidad con Sentido	CorreosChile	Diciembre		en todo el país		6.092.000

Premio Muhammad Yunus

En reconocimiento al fundador de las microfinanzas, BancoEstado instauró el **Premio Al Emprendedor Muhammad Yunus**, cuyo objetivo es gratificar a los microempresarios que han logrado desarrollar sus capacidades, implementando un negocio propio para mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Este premio, que consiste en la entrega de un vehículo de trabajo, ha tenido una gran aceptación dentro de los microempresarios de todo el país. Durante 2006, se recibieron 35.000 inscripciones que fueron recepcionadas en las sucursales de BancoEstado y su sitio web, además de las oficinas regionales de SERCOTEC, INDAP y SERNAM.

Para realizar la selección, se desarrolló un sofisticado programa computacional, el cual, de acuerdo a una serie de variables, permitió la selección de los finalistas en las distintas categorías establecidas.

Categorías Nacionales

- Premio Mujer Emprendedora
- Premio Mundo Rural (Agrícola y Pesca)
- Premio Mundo Joven
- Premio Creatividad e Innovación
- Premio Crecimiento y Desarrollo

Categoría Regional

- Premio al Emprendedor Regional

Nómina de ganadores

Diciembre de 2006

- Hilario Mariqueo, Mundo Rural
- Christian Rodríguez, Innovación y Tecnología
- Tolentino Salvo, Mundo Joven
- Marta González, Mujer Emprendedora

Diciembre de 2005

- Grissella Ambul, Mujer Admirable
- Patricia Valdés, Esfuerzo y Emprendimiento
- Carmela Millán, Mundo Agrícola.
- Juan Acuña, Creatividad e Innovación



APOYO A INVERSIONES DE ALTO IMPACTO SOCIAL

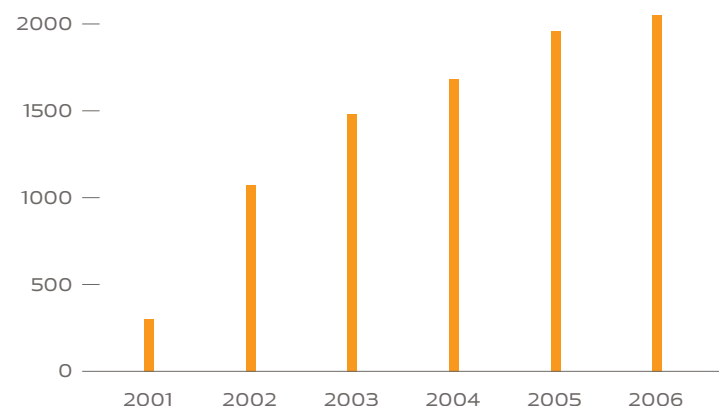
BancoEstado apoya la materialización de grandes proyectos de inversión con alto beneficio e impacto social.

SO1 Durante los últimos seis años, el Banco ha destinado una parte de sus recursos para financiar proyectos sociales de gran envergadura y alto impacto social, contribuyendo, de esta manera, al desarrollo de Chile.

A lo largo de este tiempo, ha contribuido en proporciones distintas al financiamiento de importantes proyectos de inversión en infraestructura económica y social, por un monto acumulado de MMUS\$ 2.042. Entre éstos, destacan algunos de gran envergadura, con inversiones superiores a los MM USD 120, como son los casos de:


- Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas El Trebal y La Farfana
- Puerto de Mejillones
- Américo Vespucio Tramo Nor-Poniente
- Expansión Metro de Santiago y el Sistema de Transporte Integrado
- Biovías (Concepción)
- Tranque El Mauro en la IV Región y la Ruta 60, en la V Región.

PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA CON PARTICIPACIÓN DE BANCOESTADO EN SU FINANCIAMIENTO. INVERSIÓN ACUMULADA (MMUS\$)



INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA Y PARA EL DESARROLLO LOCAL

PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA	AÑO DE INICIO	INVERSIÓN (MMUS\$)
Tranque El Mauro	2006	10
Construcción de la Ruta 60 - CH	2006	84



Papá:
No olvides que
ahora puedes retirar
la pensión en el
Almacén de Doña
Carm. Besos
Rosa



A través del nuevo formato CajaVecina, BancoEstado presta servicios bancarios básicos en 139 comunas donde ninguna otra institución bancaria está presente.

Índice de Contenidos GRI

El Reporte de Sustentabilidad 2006 de BancoEstado fue elaborado siguiendo las directrices para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative, GRI. Para efectos de incorporar los aspectos particulares de sustentabilidad pertinentes a una institución financiera como BancoEstado, se incorporaron los indicadores del suplemento especial de GRI para instituciones financieras (2002, 2005).

Indicador GRI	Descripción Indicador	Página
	PERFIL	
1	Estrategia y análisis	
1.1	-Declaración del Presidente y Gerente General.	6-7, 8-9
1.2	-Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	13,17
2	Perfil de la organización	
2.1	-Nombre.	15
2.2	-Principales marcas, productos y servicios.	15
2.3	-Estructura operativa, incluidos principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	15
2.4	-Localización de la sede principal.	15
2.5	-Número de países en los que opera.	15
2.6	-Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	18
2.7	-Mercados servidos.	15
2.8	-Dimensiones de la organización: empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios.	16
2.9	-Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en tamaño, estructura y propiedad.	No aplica
2.10	-Premios y distinciones recibidos durante el período.	56-57
3	Parámetros de la Memoria	
	<i>Perfil de la memoria</i>	
3.1.	-Período cubierto por la información contenida en la Memoria.	4
3.2.	-Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	4
3.3.	-Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	4
3.4.	-Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	91

Indicador GRI	Descripción Indicador	Página
	Alcance de la memoria	
3.5	-Proceso de definición del contenido de la memoria.	4
3.6	-Cobertura de la memoria (p. ej., países, divisiones, filiales).	4
3.7	-Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	No existe indicador
3.8	-La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	No existe indicador
3.9	-Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes.	No existe indicador
3.10	-Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	No existe indicador
3.11	-Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No aplica
3.12	-Índice de contenidos GRI.	82
3.13	-Verificación.	4
4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	
	Gobierno Corporativo	
4.1.	-Estructura de gobierno de la organización.	19
4.2.	-Indicación respecto si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	19
4.3.	-Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	18
4.4	-Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	No existe indicador
4.5	-Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos.	No existe indicador
4.6	-Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	19
4.7	-Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	No existe indicador
4.8	-Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	47
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.	19
4.10	-Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	No existe indicador
	Compromisos con iniciativas externas	
4.11	-Compromisos con iniciativas externas: adopción o no de un planteamiento o principio de precaución.	55
4.12	-Principios o programas sociales, ambientales y sociales suscritos por la organización.	55
4.13	-Principales asociaciones a las que pertenece, y/o entes nacionales o internacionales a los que apoya.	55
	Participación de los grupos de interés	
4.14	-Relación de grupos de interés: identificación.	52
4.15	-Base para la selección e identificación de grupos de interés.	54
4.16	-Enfoque utilizado para la inclusión de los grupos de interés.	52
4.17	-Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido de la participación de los grupos de interés, y la forma en que ha respondido la organización.	53
5	Enfoque de Gestión e indicadores de desempeño	12
	DIMENSIÓN ECONÓMICA	
ENFOQUE DE GESTIÓN	-Concisa descripción del Enfoque de Gestión c/r a desempeño económico, presencia en el mercado, impacto económico indirecto.	50-51
	-Objetivos y desempeño.	50-51
	-Política.	
	-Información adicional.	
	Desempeño económico	
EC1	-Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobierno.	No existe indicador
EC2	-Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No existe indicador

Indicador GRI	Descripción Indicador	Página
EC3	-Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	No existe indicador
EC4	-Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No existe indicador
	Presencia en el mercado	
EC5	-Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares en donde se desarrollen operaciones significativas.	No existe indicador
EC6	-Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares en donde se desarrollen operaciones significativas.	No existe indicador
EC7	-Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	No existe indicador
	Impactos económicos indirectos	
EC8	-Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el servicio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especies.	No existe indicador
EC9	-Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No existe indicador
	DESEMPEÑO SOCIAL	
	PRÁCTICAS LABORALES Y ETICA DEL TRABAJO	
ENFOQUE DE DIRECCIÓN	-Descripción concisa del Enfoque de Dirección en relación a: empleo, relación Empresa-trabajadores, seguridad y salud en el trabajo, formación y educación, diversidad e igualdad de oportunidades.	63
	-Objetivos y desempeño.	63
	-Política.	63
	-Responsabilidad de la organización: identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa sobre los aspectos laborales, o descripción de la responsabilidad operativa en el nivel de alta dirección en relación a estos aspectos.	63
	-Formación y sensibilización, en relación a los aspectos laborales.	
	-Evaluación y seguimiento, incluida cadena de suministro, y certificaciones o sistemas de gestión de prevención u otros enfoques.	
	-Información contextual adicional.	
	Empleo	
LA1	-Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	64
LA2	-Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y región.	web
LA3	-Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosados por actividad principal.	70
	Relaciones empresa - trabajadores	
LA4	-Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	72
LA5	-Período(s) mínimo(s) de preaviso relativos a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No existe indicador
	Salud y seguridad en el trabajo	
LA6	-Porcentaje del total de trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos de Dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	71
LA7	-Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales, relacionados con el trabajo por región.	71
LA8	-Programas de formación, educación, asesoramiento, prevención y control de riesgos, que se apliquen a los trabajadores, sus familias, o los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	67
LA9	-Aspectos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	68
	Formación y educación	
LA10	-Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	65
LA11	-Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoye en la gestión del final de sus carreras profesionales.	web
LA12	-Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	65
	Diversidad e igualdad de oportunidades	
LA13	-Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla. Desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	No existe indicador

Indicador GRI	Descripción Indicador	Página
LA14	-Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional.	66
	Proveedores	
SUP 1	-Desempeño de los proveedores. Seguimiento de los principales proveedores. Informar sobre las políticas y procedimientos para controlar el desempeño social de los proveedores.	73
SUP 2	-Desempeño frente a los proveedores. Satisfacción de los proveedores.	No existe indicador
	DERECHOS HUMANOS	
ENFOQUE DE DIRECCIÓN	-Descripción concisa del Enfoque de Dirección en relación a: prácticas de inversión y aprovisionamiento, no discriminación, libertad de asociación y convenios colectivos, abolición de la explotación infantil, prevención del trabajo forzoso y obligatorio.	La legislación chilena esta por sobre los estándares internacionales en los temas de derechos humanos. Por tanto, no existe un enfoque explícito hacia estos temas
	-Objetivos y desempeño.	
	-Política.	
	-Responsabilidad de la organización: identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa sobre los aspectos de derechos humanos, o descripción de la responsabilidad operativa en el nivel de alta dirección en relación a estos aspectos.	
	-Formación y sensibilización.	
	-Evaluación y seguimiento, incluida cadena de suministro.	
	-Información contextual adicional.	
	Prácticas de inversión y abastecimiento	
HR1	-Porcentaje y número de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No aplica
HR2	-Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas en estas materias.	No aplica
HR3	-Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No aplica
	No discriminación	
HR4	-Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No existe indicador
	Libertad de asociación y convenios colectivos	
HR5	-Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	72
	Explotación infantil	
HR6	-Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	En BancoEstado no trabajan menores de edad
	Trabajos forzados	
HR7	-Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No aplica
	Prácticas de seguridad	
HR8	-Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.	No aplica
	Derechos de los indígenas	
HR9	-Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No existe indicador

Indicador GRI	Descripción Indicador	Página
ENFOQUE DE DIRECCIÓN	SOCIEDAD	
	-Descripción concisa del Enfoque de Dirección en relación a: comunidad, corrupción, política pública, comportamiento de competencia desleal, cumplimiento normativo.	47
	-Objetivos y desempeño.	47
	-Política.	47
	-Responsabilidad de la organización: identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa sobre los aspectos sociales, o descripción de la responsabilidad operativa en el nivel de alta dirección en relación a estos aspectos.	47
	-Formación y sensibilización.	47
	-Evaluación y seguimiento, incluida cadena de suministro.	48
ENFOQUE DE DIRECCIÓN	Comunidad	
	SO1 -Naturaleza, alcance y efectividad de los programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	74-79
	Corrupción	
	SO2 -Porcentaje y número total de unidades de negocios analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	No aplica
	SO3 -Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	48
	SO4 -Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	48
	Política pública	
	SO5 -Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	No existe indicador
	SO6 -Valor total de las aportaciones financieras y en especies a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	50
	Comportamiento de competencia desleal	
	SO7 -Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y resultados.	No existe indicador
	Cumplimiento normativo	
	SO8 -Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	49
	RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO	
	-Descripción concisa del Enfoque de Dirección en relación a: acceso a servicios financieros: inclusión social, cobertura geográfica, discapacitados, etnias, inmigrantes. Comunicaciones de marketing, privacidad del cliente, cumplimiento normativo.	22
	-Objetivos y desempeño.	22
	-Política.	22
	-Responsabilidad de la organización: identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa sobre los productos, o descripción de la responsabilidad operativa en el nivel de alta dirección en relación a estos aspectos.	22
	-Formación y sensibilización.	
	-Evaluación y seguimiento, incluida cadena de suministro.	
	-Información contextual adicional.	
RB 1 RB 2 RB 3	Banca minorista	
	-Aspectos sociales de la banca minorista. Describir los criterios sociales aplicados por la organización informante en la Banca minorista.	23,37
	-Perfil del cliente. Perfil de la política de créditos. Informar sobre el reparto del negocio de otorgamiento de créditos, con inclusión de un desglose por sectores industriales y tamaños de las compañías.	35
	-Fomentando el capital social. Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos.	28-29, 30-31, 32-33, 34-35, 37, 40-41

■ Indicador suplemento sector financiero

Indicador GRI	Descripción Indicador	Página
	Banca de inversiones	
IB 1	-Política. Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión. Describir los criterios sociales aplicados por la organización informante a su Banca de inversiones.	No existe indicador
IB 2	-Perfil del cliente. Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales. Identificar la estructura de las operaciones de acuerdo con la clasificación de las economías del Banco Mundial.	No existe indicador
IB 3	-Fomento del capital social. Operaciones con un alto contenido social y medioambiental.	No existe indicador
	Gestión de activos	
AM 1	-Aspectos sociales de la política de Gestión de activos. Describir los criterios sociales aplicados por la organización informante en la Gestión de patrimonios.	38-40
AM 2	-Fomento del capital social. Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad.	No existe indicador
AM 3	-Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR).	No existe indicador
	Seguros	
INS 1	-Política. Aspectos sociales de la política de seguros. Describir los criterios sociales aplicados por la organización informante en su política de seguros.	42-43
INS 2	-Perfil del cliente. Informar sobre la base de clientes: · en el seguro privado: perfil de edad, perfil masculino/femenino, división por razas (en aquellos países en los que este tema sea de alta relevancia), · en el seguro de empresa, incluyendo los clientes según segmento social del mercado.	42
INS 3	-Marketing responsable. Reclamaciones de los clientes.	43
INS 4	-Fomento del capital social. Seguros con aspectos de sostenibilidad. Informar sobre la prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos / de sostenibilidad especiales.	No existe indicador
	Salud y seguridad del cliente	
PR1	-Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan.	No aplica
PR2	-Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.	No aplica
	Etiquetado de los productos y servicios	
PR3	-Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No aplica
PR4	-Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No aplica
PR5	-Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	No aplica
	Comunicaciones de marketing	
PR6	-Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	49
PR7	-Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No existe indicador
	Privacidad del cliente	
PR8	-Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	24
	Cumplimiento normativo	
PR9	-Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No existe indicador

■ Indicador suplemento sector financiero

Indicador GRI	Descripción Indicador	Página
DESEMPEÑO AMBIENTAL		
ENFOQUE DE DIRECCIÓN	-Descripción concisa del Enfoque de Dirección en relación a: materiales, energía, agua, biodiversidad, emisiones-vertidos-residuos, productos y servicios, cumplimiento normativo, transporte, aspectos generales.	58
	-Objetivos y desempeño.	58
	-Política.	
	-Responsabilidad de la organización: identificación del cargo más alto con responsabilidad operativa sobre los aspectos ambientales.	No existe indicador
	-Formación y sensibilización.	No existe indicador
	-Evaluación y seguimiento.	58
F1	-Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	No existe indicador
F2	-Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	No existe indicador
F3.	-Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica.	No existe indicador
F4	-Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos.	No existe indicador
F5	-Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.	No existe indicador
F6	-Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas. Indicar el número y la frecuencia de las auditorías.	No existe indicador
F7	-Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.	No existe indicador
F8	-Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.	No existe indicador
F9	-Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.	No existe indicador
F10	-Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	No existe indicador
F11	-Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto.	No existe indicador
F12	-Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.	No existe indicador
F13	-Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.	No existe indicador
Materiales		
EN1	-Materiales utilizados por peso y volumen. El papel representa el consumo de material más importante para el sector financiero.	59
COMENTARIO SECTOR FINANCIERO		
EN2	-Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No existe indicador
Energía		
EN3	-Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	58
EN4	-Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	No existe indicador
EN5	-Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	58
EN6	-Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	No existe indicador
EN7	-Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	No existe indicador
Agua		
EN8	-Captación total de agua por fuentes.	No aplica
EN9	-Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de aguas.	No aplica
EN10	-Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No aplica

Indicador GRI	Descripción Indicador	Página
	Biodiversidad	
EN11	-Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la ubicación y tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados.	No aplica
EN12	-Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios.	No aplica
EN13	-Hábitats protegidos o restaurados.	No aplica
EN14	-Estrategias y acciones implementadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No aplica
EN15	-Número de especies, desglosadas según peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	No aplica
	Emisiones, vertidos y residuos	
EN16	-Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	No existe indicador
COMENTARIO SECTOR FINANCIERO		
EN17	-Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No existe indicador
EN18	-Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	No existe indicador
EN19	-Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No aplica
EN20	-NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire, por tipo y peso.	No aplica
EN21	-Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplica
EN22	-Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	No existe indicador
COMENTARIO SECTOR FINANCIERO		
EN23	-Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica
EN24	-Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.	No aplica
EN25	-Identificación, tamaño y estado de protección y valor de biodiversidad de los recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica
	Productos y servicios	
EN26	-Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	No aplica
EN27	-Porcentaje de los productos vendidos, y sus embalajes, que es recuperado al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica
	Cumplimiento normativo	
EN28	-Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No existe indicador
	Transporte	
EN29	-Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal.	No existe indicador
	General	
EN30	-Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	No existe indicador

CUESTIONARIO DE OPINIÓN REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2006

Su opinión nos interesa:

En BancoEstado valoramos sus comentarios y le agradeceríamos darnos a conocer su opinión. De esta forma podremos seguir mejorando futuros reportes.

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

Nivel general	<input type="radio"/> Muy Bueno	<input type="radio"/> Bueno	<input type="radio"/> Aceptable	<input type="radio"/> Débil	<input type="radio"/> Muy Débil
Utilidad de la información presentada	<input type="radio"/> Muy Bueno	<input type="radio"/> Bueno	<input type="radio"/> Aceptable	<input type="radio"/> Débil	<input type="radio"/> Muy Débil
Transparencia y honestidad	<input type="radio"/> Muy Bueno	<input type="radio"/> Bueno	<input type="radio"/> Aceptable	<input type="radio"/> Débil	<input type="radio"/> Muy Débil
Diseño gráfico	<input type="radio"/> Muy Bueno	<input type="radio"/> Bueno	<input type="radio"/> Aceptable	<input type="radio"/> Débil	<input type="radio"/> Muy Débil
Claridad y facilidad de comprensión	<input type="radio"/> Muy Bueno	<input type="radio"/> Bueno	<input type="radio"/> Aceptable	<input type="radio"/> Débil	<input type="radio"/> Muy Débil
Extensión	<input type="radio"/> Muy Bueno	<input type="radio"/> Bueno	<input type="radio"/> Aceptable	<input type="radio"/> Débil	<input type="radio"/> Muy Débil

2. ¿Qué secciones del RSE considera más relevantes? (marque en un círculo las 2 secciones más importantes)

- ☐ Nuestra Empresa
- ☐ Servicios Financieros: Contribución a la Inclusión Social
- ☐ Gestión Bancaria de Excelencia
- ☐ El Rol Social de BancoEstado con Nuestros Empleados y la Comunidad
- ☐

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

4. Respecto de BancoEstado, usted se identifica principalmente como (encierre en un círculo):

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="radio"/> Empleado de BancoEstado | <input type="radio"/> Cliente | <input type="radio"/> Analista de responsabilidad social |
| <input type="radio"/> Contratista | <input type="radio"/> Organismo regulador | <input type="radio"/> Sector empresarial |
| <input type="radio"/> Proveedor | <input type="radio"/> Grupo ambiental | <input type="radio"/> Medio de comunicación |
| <input type="radio"/> Operador de una CajaVecina | <input type="radio"/> Financista/inversionista | <input type="radio"/> Gobierno nacional, regional y local |
| <input type="radio"/> Miembro de la comunidad local | <input type="radio"/> Legislador | <input type="radio"/> Estudiante/académico |

5. Comentarios adicionales:

6. Información personal (Opcional)

Nombre y apellido:

Dirección:

Ciudad y país:

Teléfono:

E-mail:

3.4 Envíe este cuestionario al FAX: 56 -2 - 940 50 94 ó a la siguiente dirección:

BancoEstado, Gerencia de Comunicaciones

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1111- piso 8, Santiago de Chile

Muchas gracias por sus comentarios.

CONTACTO

S01 Si requiere información para ampliar los contenidos de este Reporte de Sustentabilidad 2006, o nos quiere hacer llegar su opinión y sugerencias, le agradecemos tomar contacto con:

3.4 **Natalia Manríquez:** nmanriqu@bancoestado.cl
Jefe de Responsabilidad Corporativa
Gerencia de Comunicaciones

Sitio Web:

www.bancoestado.cl

Dirección:

Av. Libertador Bernardo O ' Higgins 1111, Piso 8

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2006

Elaboración de contenidos:

Kodama & Mex

Diseño y diagramación:

Brandi

Impresión:

Fyrma Gráfica

