



VAMOS DONDE ESTÁN NUESTROS CLIENTES

Memoria Integrada 2015
Estados Financieros



BancoEstado®



G4-3, G4-5, G4-7

Razón social

Banco del Estado de Chile.

RUT

97.030.000-7

Constitución

Banco del Estado de Chile tiene su origen en 1953 con la fusión de la Caja Nacional de Ahorros, la Caja de Crédito Hipotecario, la Caja de Crédito Agrario y el Instituto de Crédito Industrial, registrándose su Ley Orgánica en el Decreto Ley 2.079, publicado el 18 de enero de 1978.

Domicilio legal

Ciudad de Santiago de Chile.

Dirección oficina principal

Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Santiago.

Sitio web

www.bancoestado.cl

Control y supervisión

Se vincula con el Estado a través del ministerio de Hacienda y su funcionamiento es fiscalizado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Memoria Integrada 2015

Estados Financieros



BancoEstado®

ÍNDICE

CAP. 1

AYUDANDO A
CONSTRUIR UN PAÍS
PARA TODOS

Pág 04 a 35

- 1.1 Carta presidente de BancoEstado
- 1.2 Metodología de la memoria integrada BancoEstado
- 1.3 Resumen de la gestión anual
- 1.4 160 años de historia
- 1.5 Hitos 2015
- 1.6 Premios y reconocimientos

CAP. 2

RENOVAMOS NUESTRO
COMPROMISO COMO
BANCO PÚBLICO

Pág 36 a 49

- 2.1 Gobierno corporativo
- 2.2 Filiales y entidades relacionadas

CAP. 3

LOS PRINCIPIOS QUE
ORIENTAN NUESTRA
GESTIÓN

Pág 50 a 63

- 3.1 La expresión de nuestra esencia
- 3.2 Lineamientos estratégicos
- 3.3 Evaluación de riesgos
- 3.4 Cambios legislativos

CAP. 4

NOS PONEMOS EN EL
LUGAR DE NUESTROS
MILLONES DE CLIENTES

Pág 64 a 89

- 4.1 Gestión de clientes personas
- 4.2 Gestión de clientes empresas e instituciones
- 4.3 Crecemos para llegar a más clientes

CAP. 5

NUESTRO COMPROMISO
ESTÁ CON LOS
TRABAJADORES

Pág 90 a 97

- 5.1 Trabajadores de BancoEstado
- 5.2 Relaciones Laborales
- 5.3 Más oportunidades para nuestro equipo

CAP. 6

TRABAJAMOS CON
TODOS Y PARA TODOS

Pág 98 a 109

- 6.1 Educación financiera
- 6.2 Comunicación con el país
- 6.3 Trabajo conjunto con proveedores

CAP. 7

ESTADOS FINANCIEROS

Pág 110 a 117


ANEXO

TABLA INDICADORES GRI

Pág 118 a 121

CAP. 1

AYUDANDO A CONSTRUIR UN PAÍS PARA TODOS



Somos un banco que ayuda a romper las barreras de acceso al sistema financiero. Nuestro foco está puesto en ampliar la cobertura de servicios financieros y no financieros, especialmente orientados a personas que de otra forma no tendrían posibilidades de integrarse a los beneficios del sistema.



MISIÓN

Existimos para que Chile sea un país más inclusivo, equitativo y con oportunidades que lleguen a todos.

VISIÓN

Somos un banco del Estado, comprometido y eficiente, que trabaja por el desarrollo del país y de todos los chilenos.

1.1 CARTA PRESIDENTE BANCOESTADO

G4-1, G4-13, G4-6, SO1

Dar cuenta de nuestra gestión respresenta cada vez un desafío mayor, si se considera cómo ha disminuido la confianza entre las personas y la que ellas manifiestan hacia las instituciones y sus representantes.

Ya no es suficiente entregar las cifras que resumen el respectivo ejercicio; hoy se impone la exigencia de reflejar, de manera simpe y directa, los impactos que la empresa ha tenido en los diversos ámbitos de su quehacer. Desde esta posición asumimos nuestro balance del año que dejamos atrás.

2015 quedará marcado por la volatilidad de los mercados internacionales, el frenazo económico de China y el moderado crecimiento que tuvo el país. También por una serie de desastres naturales que obligaron a asumir las contingencias como parte de lo habitual. En nuestro caso, por los significativos avances en materia de inclusión financiera que logramos, y por nuestra capacidad para desplegar oportunamente iniciativas concretas para los afectados por los temporales en la zona norte, las erupciones volcánicas y el terremoto en el Norte Chico.

Dimos cuenta así de una gran capacidad para adaptarnos a imprevistos contundentes y dramáticos, conservando la mística, la épica y el sello distintivo de esta empresa financiera de carácter público.

Estamos conscientes que BancoEstado es la única institución que persigue romper las barreras de acceso al sistema financiero. La ampliación de nuestra cobertura territorial y digital; el apoyo a las instituciones y organismos del Estado para ofrecer una gama amplia de servicios; y la coordinación con entidades públicas y privadas para el fomento a las empresas de menor tamaño, son parte fundamental de nuestra misión.

En este sentido, nuestros objetivos apuntan a facilitar el acceso al sistema financiero a todos los habitantes del país, sin distinciones de ningún tipo; a liderar la oferta de productos y servicios a personas y empresas; y apoyar el despliegue de determinadas políticas públicas.

Cuando afirmamos que estamos en muchos lugares de Chile donde los demás bancos no están, señalamos hechos concretos. La convicción en lo que hacemos nos permite sostener que somos el principal banco del país: 8,3 millones de CuentaRUT, 216 mil de ellas pertenecientes a inmigrantes; líderes en el segmento de empresas de menor tamaño y en créditos hipotecarios; en 102 comunas somos el único banco presente con una sucursal; más de 16.500 puntos de CajaVecina, 107 ServiEstado y 2.469 cajeros automáticos, la cobertura territorial más importante del sistema; 2,5 millones de clientes en Internet y 1,1 en telefonía móvil, un desafío permanente en innovación y servicio.

Y si consideramos la actividad en la industria financiera, entendida como el número de clientes, productos asociados y transacciones, BancoEstado representa más de 36% del mercado. Sin duda otro elemento que sustenta la relevancia e importancia que tiene esta entidad para mejorar la calidad de vida de millones de personas en Chile.

En este contexto, la rentabilidad pasa a ser una de las señales objetivas de nuestros logros dentro del sistema financiero, un indicador que permite dar cuenta de la responsabilidad que tenemos con la administración de recursos que pertenecen a

todos los chilenos. También con la necesidad de hacer sostenible en el tiempo el proyecto BancoEstado, de manera que las futuras generaciones puedan acceder a más y mejores oportunidades de desarrollo a través de nosotros. Es así como cerramos el año con una rentabilidad antes de impuestos de 17,5% (ROE).

Durante 2015 ampliamos nuestra red de atención bajo un nuevo formato. Abrimos 17 sucursales, la mayoría de ellas instaladas en dependencias municipales, acercando servicios financieros a comunas carentes de ellos. Este mismo formato nos permitió dar pasos importantes en la integración con comunidades de pueblos originarios, tarea que muchas veces se ha visto postergada. Alto Bío Bío, Lumaco, Teodoro Schmidt, Vilcún y Tirúa simbolizan aquello.

Fue también el año en que desplegamos nuestro programa CreceMujer Emprendedora, consolidando una iniciativa diseñada para contribuir al desarrollo, crecimiento y fortalecimiento de los emprendimientos de mujeres. Basado en tres pilares clave, primero disminuir las brechas de acceso a financiamiento, segundo, mejorar las competencias de gestión y, tercero, fortalecer las redes comerciales y sociales, el programa pone a disposición acceso al crédito y asesoría profesional para potenciar sus negocios. Ya suman 80 mil mujeres inscritas y 600 mil visitas a la comunidad virtual.

Durante 2015 también vivimos momentos internos complejos. Frente al proceso de negociación colectiva, la empresa quedó expuesta a públicos cuestionamientos. Lo sucedido representa un gran aprendizaje para la comunidad BancoEstado. Para nunca olvidar que somos un instrumento de propiedad de todos los chilenos, y que estamos sujetos a los halagos, pero también a las críticas de ellos.

Estamos convencidos que BancoEstado le hace bien a Chile. Durante 2016 nuestros principales desafíos apuntan a seguir ampliando las redes de atención, presenciales y no presenciales –banca digital–; a diversificar la oferta de productos y servicios para nuestros millones de clientes personas; y a mantener el liderazgo en el fomento a las empresas de menor tamaño.

Somos ambiciosos porque sabemos que alcanzar las metas impacta positivamente la calidad de vida de millones de personas. Es por ello que en cuatro años creceremos en 15 mil clientes de pequeñas empresas y en 50 mil microempresarios; incrementaremos en US\$ 1.500 millones las colocaciones para empresas de menor tamaño; y esperamos colocar más de US\$ 1.000 millones anuales en nuevos préstamos de vivienda por los próximos dos años.

Renovamos así nuestro compromiso con el desarrollo de un país más justo, inclusivo y equitativo.

Un cordial saludo,


JORGE RODRÍGUEZ GROSSI
Presidente



1.2 METODOLOGÍA DE LA MEMORIA INTEGRADA BANCOESTADO

G4-15, G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G-26, G4-27, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, DMA

En 2015, BancoEstado marcó un hito en materia de sostenibilidad, al ser la primera institución financiera en publicar una memoria integrada en Chile. En un solo documento el banco concentró los resultados de su gestión 2014, integrando los temas económicos y financieros, con información sobre los ámbitos sociales, medioambientales y culturales.

Este año, la entidad ha decidido mantener esta metodología, exponiendo la gestión comprendida entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2015. Esta decisión da cuenta de una visión de la sostenibilidad como elemento transversal al negocio y es otra muestra de un trabajo responsable y transparente, de cara a todos los grupos de interés con los que se relaciona.

1.2.1 Alcance

La memoria integrada 2015 incorpora los requerimientos obligatorios de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), junto con los principios señalados por el Comité Internacional de Memorias Integradas del International Integrated Reporting Council (IIRC), además de los estándares propuestos por la Guía GRI, en su versión G4, emanada de la entidad Global Reporting Initiative¹.

Este documento corporativo constituye también la comunicación de progreso (CoP) para el Pacto Global de las Naciones Unidas, en relación al cumplimiento de los 10 principios definidos por esta organización, a la que el banco adscribe desde 2008.

En lo relativo al alcance y cobertura, esta memoria integrada no presenta cambios significativos con respecto a la edición del año anterior, volviendo a optar por la opción de conformidad Esencial, según lo propuesto por la Guía GRI-G4.

Si requiere información particular acerca de este documento, puede solicitarla al correo: comunicaciones@bancoestado.cl

1.2.2 Materialidad

Para determinar los contenidos de esta publicación, el banco siguió los tres principios de determinación propuestos por la metodología GRI en su versión G4: Identificación, Priorización y Validación.

La Identificación de contenidos se realizó a través de tres procesos:

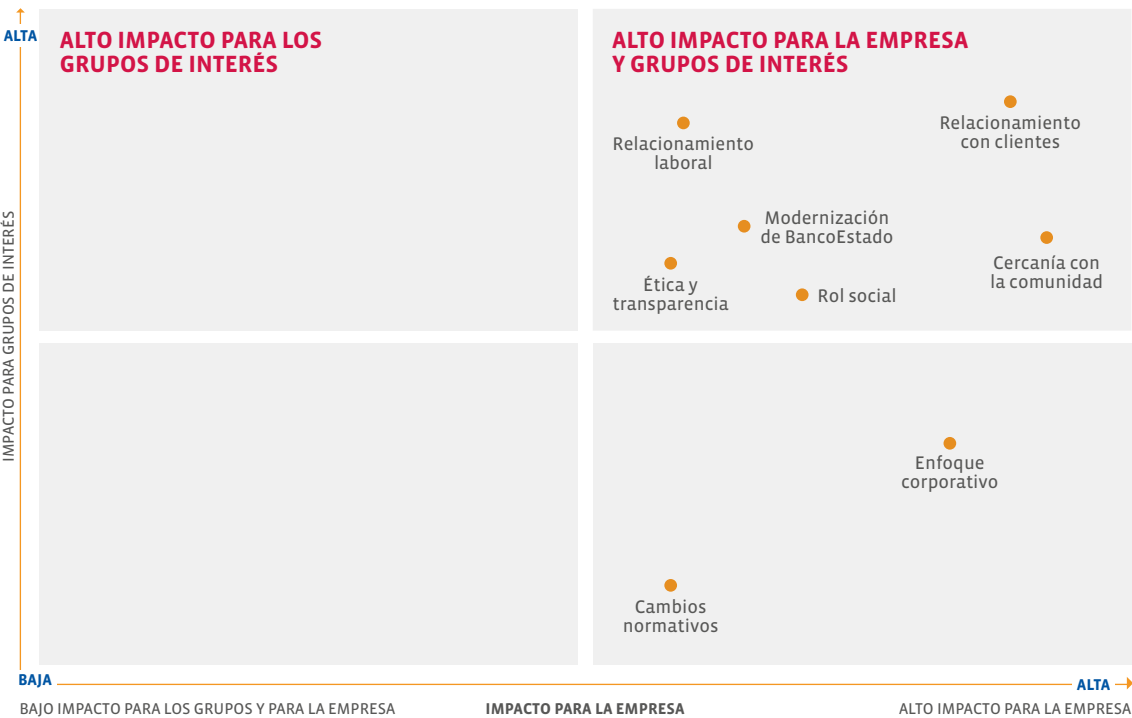
- 1) **Fuentes secundarias de información:** análisis comparativo de los temas relevantes de la industria financiera a nivel nacional e internacional. Adicionalmente, se hizo una revisión de la prensa, estudios del sector financiero y documentación interna.

¹ Para más información sobre Global Reporting Initiative, revise el sitio web: <https://www.globalreporting.org>

- 2) **Consulta interna:** se entrevistó a los responsables de las principales áreas de gestión del banco y sus filiales, así como a los representantes de los trabajadores.
- 3) **Consulta externa:** se realizaron entrevistas individuales a proveedores de la institución, entrevistas grupales a clientes y encuestas a trabajadores. De esta forma, se abordaron los grupos de interés prioritarios, así como también aquellos con los que existe una vinculación permanente.

Los aspectos identificados durante el proceso de materialidad, que forman parte del principio de Verificación, fueron:

Matriz de materialidad BancoEstado 2015



Cuadrantes de la matriz de materialidad

- a) **Alto impacto para la empresa y los grupos de interés:** los temas transversales que destacaron en la consulta tanto para el banco como para los grupos de interés, son los que representaron un impacto relevante en la gestión de 2015. Entre ellos, se identificaron: *relación con clientes, relacionamiento laboral, modernización de BancoEstado, ética y transparencia, rol social del banco y cercanía con la comunidad.*
- b) **Alto impacto para la empresa:** los temas destacados por la organización a través de la consulta interna, tuvieron relación con *cambios normativos y enfoque corporativo.* Si bien estos temas tienen un impacto en los grupos de interés, dados los cambios que pueden generar en la forma en que éstos se relacionan con la organización, en la consulta externa no fueron identificados ni señalados como relevantes.

Cada uno de los temas materiales para el periodo reportado, es abordado en los capítulos de esta memoria integrada. En tanto, los elementos que se incluyeron en cada uno de estos temas materiales son los siguientes:

TEMAS MATERIALES DE ALTO IMPACTO PARA LA EMPRESA Y PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

Tema Material	Relevancia	Elementos que incluye
Relacionamiento con clientes (Capítulo 4)	Los clientes están al centro de todas las operaciones de BancoEstado y sus acciones están orientadas a satisfacer las necesidades de manera integral, llegando a ellos con una variada oferta de productos y servicios financieros y no financieros que permitan mejorar su calidad de vida.	<ul style="list-style-type: none">• Calidad de servicio y de productos.• Enfoque en la mirada a clientes.• Programas Empatía Personas, Empresas de Menor Tamaño y Organizaciones de Mayor Tamaño.• Privacidad de los datos.• Soluciones a reclamos.
Relacionamiento laboral (Capítulo 5)	<p>El trabajo comprometido de los trabajadores con el sello distintivo del banco en la industria, es fundamental para entregar un mejor servicio y avanzar con la inclusión social y financiera.</p> <p>Para ello, ofrece a sus trabajadores condiciones que facilitan el desarrollo de sus habilidades.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Procesos de selección, inducción y capacitación.• Movilidad interna• Evaluaciones de desempeño.• Desarrollo de liderazgos.• Clima organizacional.
Modernización de BancoEstado (Capítulo 4)	<p>BancoEstado es un aliado estratégico del Estado.</p> <p>Esto implica el desarrollo de un modelo operacional que apunte a adelantarse a las necesidades de sus clientes y a convertirse en una institución segura y eficiente en la tarea de ofrecer más oportunidades de desarrollo para todos.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Infraestructura tecnológica.• Seguridad de la información y de las transacciones.• Continuidad operacional.• Eficiencia energética.
Ética y transparencia (Capítulos 2 y 5)	La institución se rige por principios de transparencia y probidad, entregando a sus clientes una oferta de productos y servicios conveniente, y aportando al Estado, en la implementación de las políticas públicas.	<ul style="list-style-type: none">• Relaciones laborales.• Negociación colectiva.• Cambio de presidente del Sindicato BancoEstado.• Cambio de presidente y vicepresidente del Consejo Directivo.
Rol social (Capítulo 4)	<p>BancoEstado no es un banco más de la industria financiera, es el Banco del Estado de Chile.</p> <p>Como tal, se ha comprometido a estar presente en cada rincón del país, facilitando el acceso a productos y servicios financieros y no financieros a todos los habitantes del país.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Cobertura geográfica y digital.• Inclusión financiera.• Masividad.• Apoyo a empresas de menor tamaño.
Cercanía con la comunidad (Capítulos 4 y 6)	Parte importante del rol de BancoEstado, es estar presente cuando y donde los habitantes del país lo necesitan, especialmente en situaciones de catástrofes naturales, así como también en los sectores más vulnerables y remotos de Chile.	<ul style="list-style-type: none">• Apoyo en desastres naturales.• Programas con focos en la comunidad.• Visibilización de la institución.• Instalación de sucursales en localidades apartadas.

TEMAS MATERIALES DE ALTO IMPACTO PARA LA EMPRESA

Tema Material	Relevancia	Elementos que incluye
Enfoque corporativo (Capítulo 3)	Para asegurar la sostenibilidad del banco, la institución definió sus lineamientos estratégicos, los que se implementan a través de los Programas Empatía que abordan con acciones específicas los compromisos adquiridos con el país y las metas de desempeño propuestas.	<ul style="list-style-type: none">• Lineamientos estratégicos.• Programas Empatía.• Transmitir el rol social a trabajadores.• Trabajo con el Estado.
Cambios normativos (Capítulo 3)	En concordancia con el estricto apego a la normativa legal vigente, el banco está atento a los cambios que se discuten en diversas instancias, con el propósito de introducir mejoras al actual sistema normativo que rige a esta industria.	<ul style="list-style-type: none">• Ley General de Bancos.• Basilea III.

* En los cuadrantes restantes de la matriz no se encontraron temas relevantes que hayan formado parte de la materialidad para la memoria integrada 2015.



1.3 RESUMEN DE LA GESTIÓN ANUAL

BE-1, BE-2, BE-3, BE-5, G4-9, G4-EC1

El crecimiento de la red de atención, el incremento de los chilenos e inmigrantes que tienen CuentaRUT y los nuevos puntos de CajaVecina que conectan a los habitantes de todas las comunas del país, son solo algunos de los hitos que marcan la gestión de BancoEstado en 2015. Con un evidente foco en la promoción de la inclusión financiera y la integración social de todos los habitantes del país, sin discriminación de ningún tipo, la entidad desarrolló un trabajo que, gracias a sus positivos resultados, le entrega solidez y sustentabilidad, y a la vez hace un significativo aporte a las personas y a Chile, al mejorar las oportunidades para todos.

1.3.1 Síntesis de resultados

En un escenario marcado por un menor crecimiento de la economía en 2015, la entidad continuó fortaleciendo su rol de profundización de la inclusión financiera de los sectores menos favorecidos, tanto personas como empresas de menor tamaño, a fin de generar condiciones de mayor equidad en el acceso a los servicios bancarios y contribuir así a mejorar el bienestar económico y social en el país. A la vez, mantuvo indicadores comerciales y financieros que dan cuenta de una buena gestión y afianzan sus perspectivas de crecimiento sostenible en el tiempo.

En cuanto a la inclusión financiera, entre otras iniciativas, BancoEstado siguió ampliando la oferta de medios de pago para los sectores de ingresos medios y bajos del país, superando los ocho millones de CuentaRUT. La participación de la entidad, en el total de tarjetas de débito habilitadas en el sistema bancario, llegó a 46%. En forma complementaria, se extendió la red de distribución, sumándose 3.000 nuevos puntos de atención CajaVecina, los que llegaron a un total de 16.504; 60 nuevos cajeros automáticos, que totalizaron 2.469 equipos, y la apertura de 17 nuevas sucursales, la gran mayoría en las zonas más vulnerables y alejadas del país, alcanzando 380 sucursales.

Respecto a la actividad crediticia de la organización, destaca la expansión de 10,3% real en las colocaciones totales del banco en 2015, tasa superior a la del año anterior y a la del sistema. Este crecimiento fue impulsado por el dinamismo que alcanzaron los créditos comerciales, 11,6% real, en particular, los de mediana empresa. En tanto, en los créditos de personas, los de vivienda mantuvieron un elevado crecimiento, 9,8% real, mientras que los de consumo avanzaron a un ritmo menor, al crecer 4,9% real.

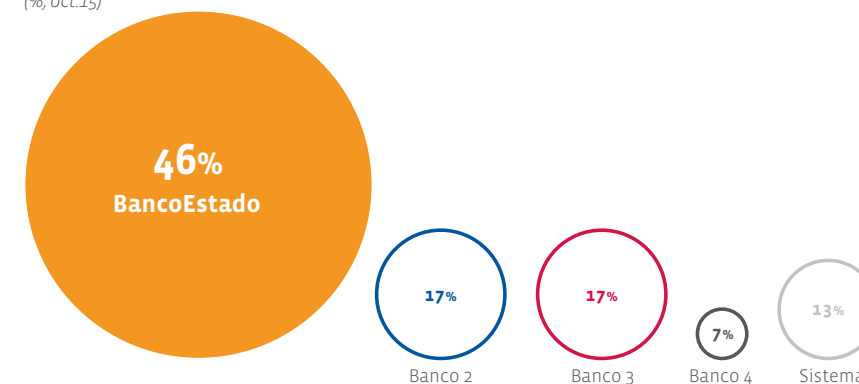
En materia de resultados, BancoEstado y sus filiales aumentaron su excedente antes de impuestos casi un 14% real en 2015, alcanzando \$ 262.000 millones (aproximadamente US\$ 369 millones). En términos de rentabilidad del capital, a pesar de los aumentos patrimoniales del orden de US\$ 330 millones durante el año (MMUS\$ 200 por capitalización extraordinaria más MMUS\$ 130 de reinversión de utilidades), el ROE consolidado alcanzó a 17,5% antes de impuestos, tasa similar a la obtenida en 2014.

En relación a la eficiencia, este indicador se deterioró, alcanzando un 62,8%, como resultado de la relativa estabilidad de los ingresos y el aumento programado de los gastos de apoyo.

En 2015 la corporación nuevamente contó con la mejor clasificación de riesgo de la banca de América Latina, la que se fundamenta en la solvencia y gestión responsable de BancoEstado tanto a nivel local como internacional y, en general, en la solidez de la economía y el Estado chileno.

PARTICIPACIÓN DE BANCOESTADO EN N° DE TARJETAS DE DÉBITO

(%, oct.15)



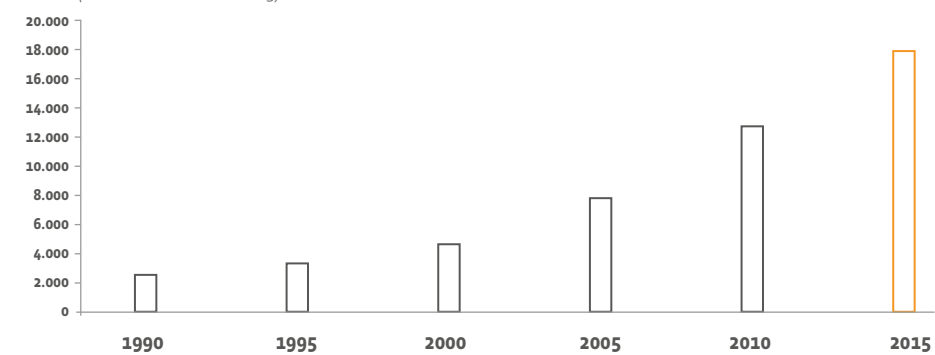
Fuente: SBIF.

*Total tarjetas habilitadas: 20,5 millones.

BancoEstado es líder en tarjetas de débito bancarias gracias al continuo crecimiento de la CuentaRUT.

BANCOESTADO: COLOCACIONES TOTALES*

(MM\$ a diciembre 2015)



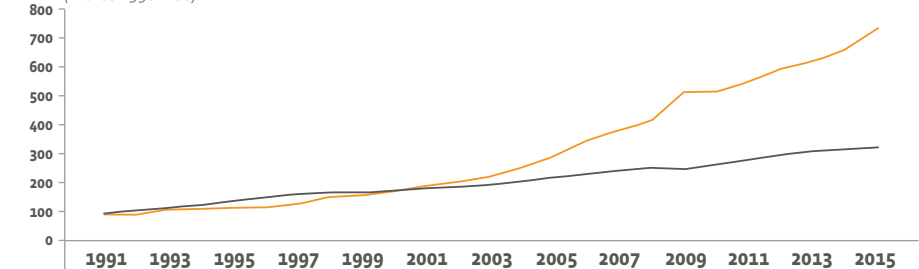
Fuente: BancoEstado

*Consolidado desde 2008

A fines del 2015 el stock de colocaciones totales alcanzó a más de \$19 billones.

EVOLUCIÓN COLOCACIONES BANCOESTADO Y PIB

(Índice 1990=100)



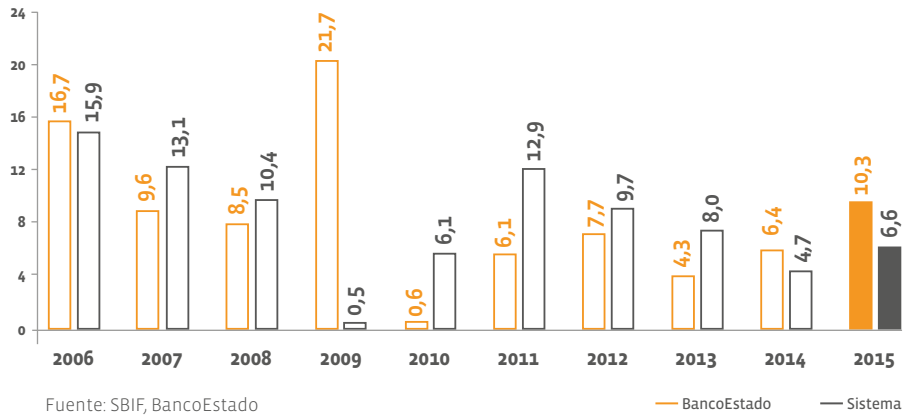
Fuente: Banco Central, BancoEstado

— Colocaciones BancoEstado — PIB

Entre 2000 y 2015 las colocaciones crecieron 9,5% promedio anual, mientras que el PIB se expandió a una tasa de 3,8% promedio anual.

A diciembre de 2015 las colocaciones totales registraron un avance anual de 10,3% real en BancoEstado y de 6,6% en el sistema.

EVOLUCIÓN COLOCACIONES NETAS 2006-2015
(var. real anual,%)



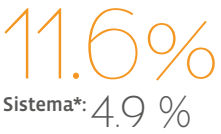
EXPANSIÓN DE LA ACTIVIDAD
(var. real anual, dic.15,%)

En BancoEstado la evolución de las colocaciones en 2015 fue impulsada por los préstamos comerciales y los orientados a la vivienda.

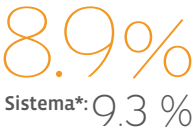
TOTALES NETAS



COMERCIALES (EMPRESAS)



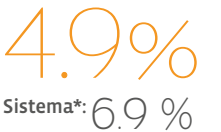
PERSONAS



VIVIENDA



CONSUMO

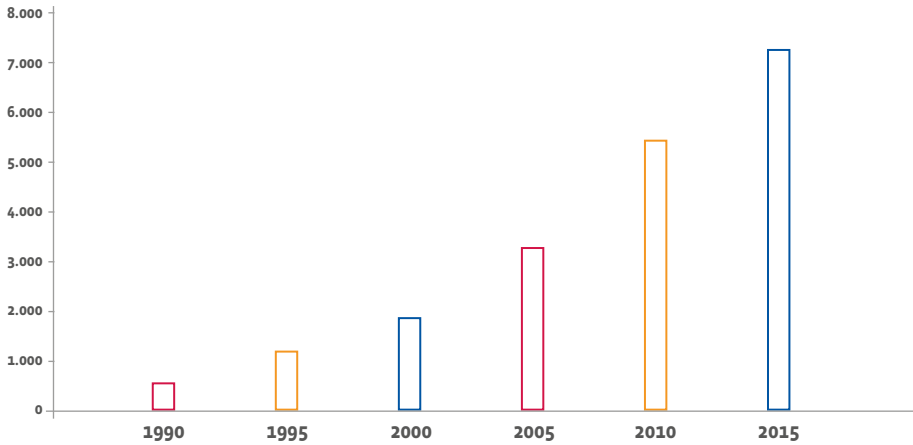


Fuente: SBIF, BancoEstado

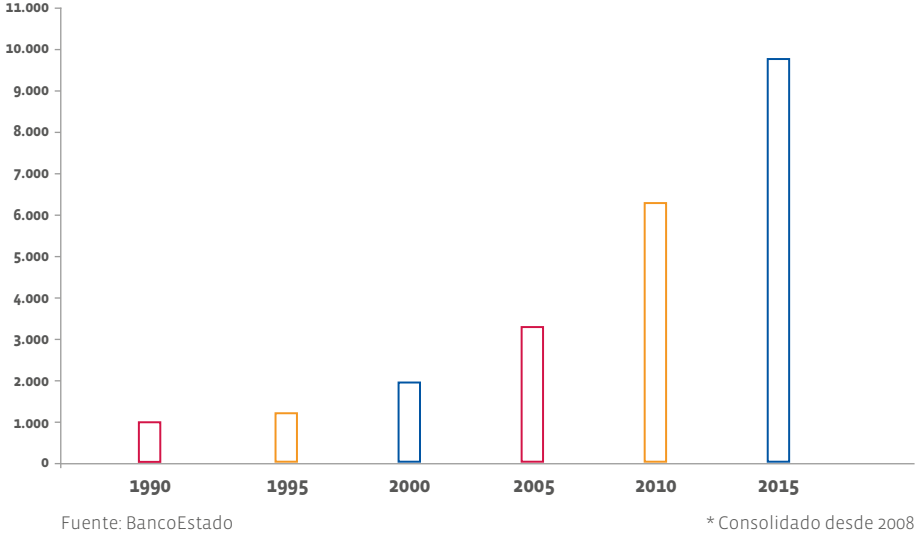
* Colocaciones no incluyen filiales en el exterior

BancoEstado es líder en el financiamiento a la vivienda en los sectores de ingresos medios y bajos.

BANCOESTADO: COLOCACIONES VIVIENDA
(MM\$ a diciembre 2015)

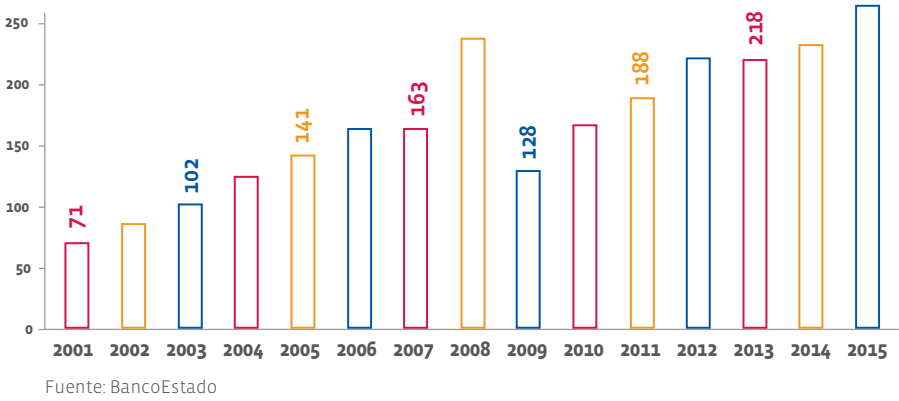


BANCOESTADO: COLOCACIONES COMERCIALES*
(MM\$ a diciembre 2015)



En 2015 las colocaciones comerciales se expandieron 11,6% real.

EXCEDENTES ANTES DE IMPUESTOS
(MM\$ de diciembre 2015)



Los excedentes antes de impuestos en 2015 alcanzaron a MMUS\$369. Excedentes antes de impuesto promedian MMUS\$235 en el período 2006-2015.

CLASIFICACIÓN DE RIESGO INTERNACIONAL DE BANCOESTADO 2015

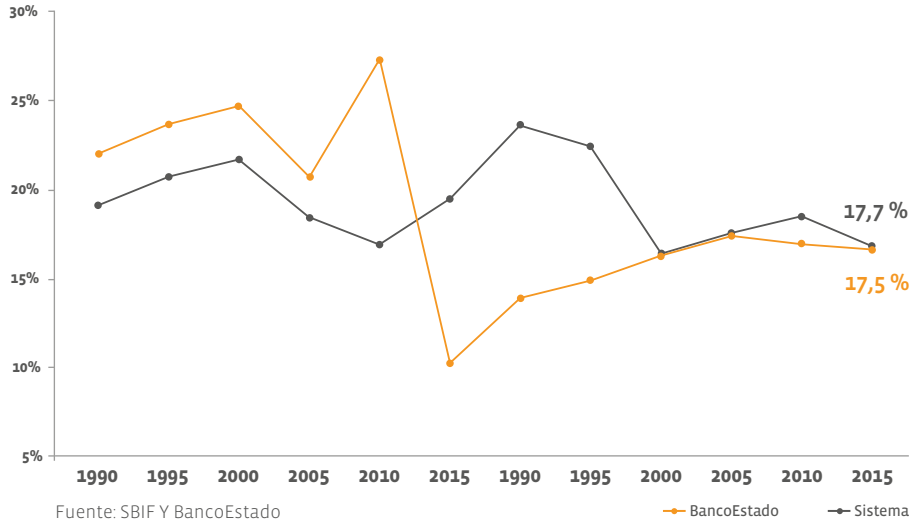
Clasificadora	Corto plazo (1)	Largo plazo (2)	Perspectivas
Standard & Poor's (3)	A-1+	AA-	Estable
Fitch Ratings (4)	F1	A+	Estable
Moody's (5)	P-1	Aa3	Estable

(1) Deuda en moneda extranjera, menor o igual a un año
(2) Deuda en moneda extranjera, a más de un año
(3) En abril de 2015 S&P confirmó las clasificaciones de riesgo de corto y largo plazo, y las perspectivas
(4) En noviembre de 2015 Fitch Ratings confirmó las clasificaciones de riesgo de corto y largo plazo, y las perspectivas
(5) En diciembre de 2015 Moody's confirmó las clasificaciones de riesgo de corto y largo plazo, y las perspectivas

Fuente: Fitch Ratings, Standard & Poor's y Moody's

RENTABILIDAD

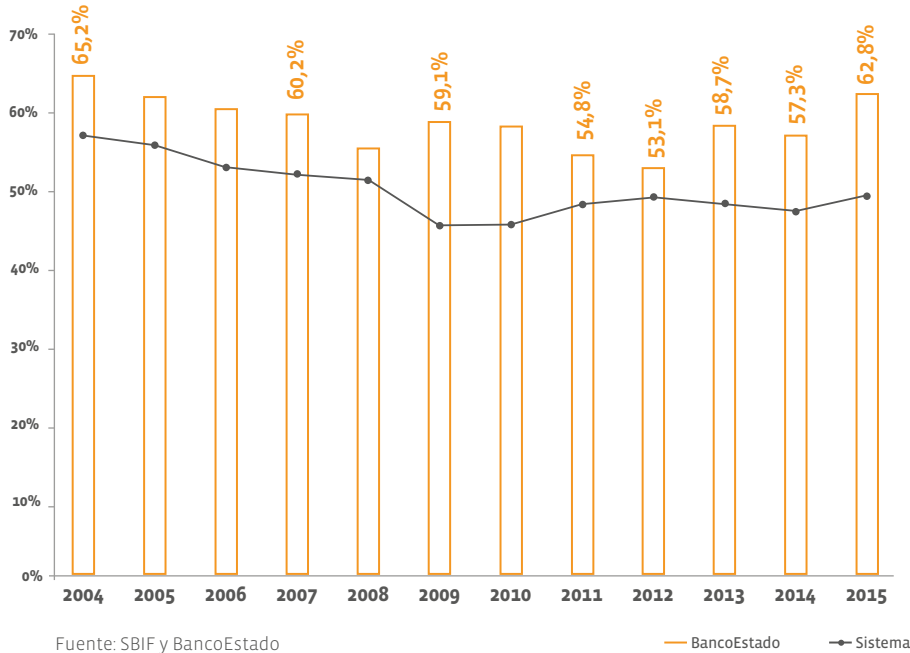
(Excedentes antes de impuestos / patrimonio; %)



En 2015 BancoEstado alcanzó una rentabilidad de 17,5% antes de impuestos.

ÍNDICE DE EFICIENCIA BANCOESTADO

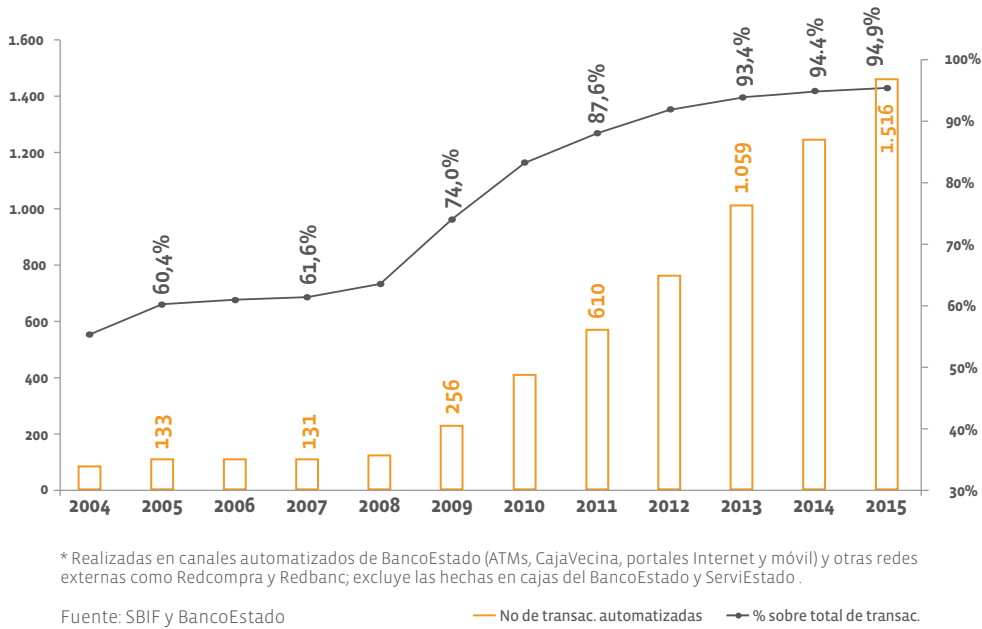
(Gastos de apoyo / Resultado operacional bruto)



La eficiencia de BancoEstado cierra 2015 con un deterioro respecto del año anterior, debido a una leve reducción de los ingresos y un aumento de los gastos de apoyo.

TRANSACCIONES AUTOMATIZADAS DE CLIENTES DE BANCOESTADO*

(anuales)



* Realizadas en canales automatizados de BancoEstado (ATMs, CajaVecina, portales Internet y móvil) y otras redes externas como Redcompra y Redbanc; excluye las hechas en cajas del BancoEstado y ServiEstado.

La automatización de transacciones ha sido clave para la masificación de los servicios de BancoEstado. En 2015, éstas aumentaron 16,4%, representando el 95% del total de transacciones del banco.

DATOS CORPORATIVOS CONSOLIDADOS BANCOESTADO Y SUS FILIALES (a)

(cifras en millones de pesos corrientes)

Indicadores	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Resultado antes de impuestos	197.126	104.934	138.602	163.203	195.461	198.274	221.400	261.750
Capital básico	702.261	931.584	931.344	1.025.313	1.136.838	1.077.302	1.236.936	1.487.444
Patrimonio efectivo	1.044.935	1.290.202	1.405.605	1.598.950	1.707.041	1.802.945	2.057.958	2.398.956
Colocaciones totales	9.435.691	11.078.493	11.416.304	12.587.222	13.894.809	14.786.254	16.614.586	19.071.559
Activo total consolidado	15.531.382	16.893.528	18.801.835	20.878.424	23.153.311	25.560.282	28.116.028	32.549.582
Resultado antes de impuestos sobre activos totales (%)	1,27	0,62	0,74	0,78	0,84	0,78	0,79	0,80
Resultado antes de impuestos sobre patrimonio (%)	28,01	11,2	14,8	15,8	17,1	18,3	17,8	17,5
Índice de eficiencia (b)	55,8	59,1	58,6	54,8	53,1	58,7	57,3	62,8
Tasa de provisiones sobre colocaciones (%)	2,69	2,75	2,92	2,71	2,64	2,84	2,71	2,79
Capital básico sobre activos totales computables (%)	4,41	5,34	4,62	4,69	4,55	3,91	4,10	4,30
Índice de Basilea (%)	10,91	12,36	12,14	12,61	11,47	11,25	11,49	11,70
Número de sucursales Banco	342	344	344	342	345	360	364	381
Número de sucursales ServiEstado	45	79	84	86	96	100	107	107
Caja Vecina	2.000	3.327	4.564	7.130	10.289	11.461	13.520	16.504
Número de servicios automatizados (c)	2.663	2.900	2.995	3.075	3.578	3.403	3.488	3.603
Transacciones totales anuales (millones)	360	447	581	746	925	1.187	1.427	1.567

(a) Estados Financieros se publican bajo norma IFRS, (b) Gastos de apoyo sobre resultado operacional bruto, (c) Cajeros automáticos, dispensadores de saldos y buzonerías

Fuentes: BancoEstado

ESCENARIO ECONÓMICO**/ Entorno económico de la industria bancaria**

La actividad de la industria bancaria y sus resultados están fuertemente ligados al desempeño económico del país. En un año caracterizado por una expansión acotada del producto debido a condiciones externas menos favorables y al deterioro en las expectativas de las empresas y las personas, la banca logró una expansión moderada en sus colocaciones y mantuvo adecuados indicadores de rentabilidad y solvencia.

/ Escenario internacional

La evolución de la economía internacional en 2015 se ha caracterizado por un repunte modesto en el crecimiento de los países desarrollados; esta evolución contrasta con la que presentan las economías emergentes, que vienen perdiendo dinamismo, aunque en conjunto aún crecen a tasas mayores.

Las economías desarrolladas han consolidado su recuperación en forma paulatina, destacando el desempeño de Estados Unidos, que mantiene favorables expectativas de crecimiento e inició hace algunos meses el proceso de alzas en la tasa de política monetaria. En este contexto, el dólar se ha apreciado significativamente a nivel global. Por su parte, la Zona Euro ha experimentado una reactivación más pausada y heterogénea, junto a una inflación excesivamente baja y altos niveles de endeudamiento público y privado.

En cambio, las economías emergentes han perdido dinamismo. La economía china registró una importante desaceleración y en Latinoamérica, la menor actividad ha sido acompañada por salidas de capitales y la depreciación de sus monedas, en un entorno caracterizado por condiciones financieras menos favorables, una mayor inflación y una política monetaria menos expansiva. La región experimentó el término del súper-ciclo en los precios de las materias primas, lo que ha puesto fin a una fase de rápido crecimiento económico y se ha traducido en un importante retroceso de la inversión.

La evolución de la economía internacional en 2015 experimentó un repunte, aunque modesto, debido al crecimiento de los países desarrollados.



7,4%

Incremento del gasto público real anual

Las perspectivas de crecimiento para la economía global son acotadas, no obstante para 2016 se anticipa un crecimiento del PIB superior al alcanzado en 2015, debido a una expansión mayor tanto en el mundo desarrollado como en el emergente.

Este escenario no está exento de riesgos, entre los que destacan los efectos del proceso de retiro del estímulo monetario en Estados Unidos y de una desaceleración más acentuada en la economía china, lo que implicaría condiciones financieras más adversas para diversos países latinoamericanos. Tampoco se descartan eventuales consecuencias que pudiera tener el agravamiento de factores geopolíticos, particularmente, en Europa y Medio Oriente.

/ Economía local

La economía chilena registró un débil crecimiento en 2015 y tras avanzar 1,9% en 2014, el crecimiento del PIB alcanzó a 2,1% en 2015. Por un lado, el escenario externo ha sido más adverso dado el fin del ciclo de altos precios del cobre, lo que impactó negativamente la inversión. Por otro, a nivel interno el deterioro en la confianza de empresarios y consumidores ha afectado negativamente la actividad y la demanda.

En materia inflacionaria, la variación anual del IPC ha permanecido por sobre lo previsto, sobrepasando el límite superior de 4,0% anual determinado por el Banco Central durante gran parte del año. En 2015 la inflación fue impulsada principalmente por la fuerte depreciación del peso y su traspaso hacia los precios finales, de modo que al cierre anual llegó a 4,4%.

En este contexto, el Banco Central sostuvo una política monetaria expansiva. En efecto, mantuvo la tasa de interés de política monetaria (TPM) en 3,0% desde el cuarto trimestre de 2014 hasta efectuar un ajuste de 25 puntos base en octubre pasado, y uno similar en diciembre, de modo que cerró el año en 3,5%. La política monetaria ha contribuido así a contener la desaceleración de la actividad económica, no obstante encontrarse ya en curso el proceso tendiente a reducir su grado de expansividad.

Por el lado fiscal, la implementación de una política expansiva durante 2015 se tradujo en un importante incremento del gasto público de 7,4% real anual. Si bien esta política ha contenido los efectos de un contexto económico más adverso, también ha inducido, junto con los menores ingresos por la desaceleración de la actividad y el menor precio del cobre, a un incremento del déficit fiscal efectivo.

/ Perspectivas

En 2016 se proyecta que la economía chilena crecerá en torno a 2%, lo que reflejaría una expansión similar de la demanda interna, con un consumo total que crecería sobre el 2% y la inversión cerca de 1,5%; en este último caso implicaría un leve repunte luego de la abrupta caída que tuvo al finalizar el ciclo de los altos precios del cobre. A la vez, se prevé que la demanda externa evolucione lenta, pero favorablemente. Además, cabe destacar que la política monetaria mantendrá un grado expansivo, aunque su impulso será menor. Asimismo, en materia fiscal el aumento del gasto será inferior al de 2015.

1.3.2 Desempeño económico

A pesar del lento crecimiento económico, en 2015 la actividad de la industria bancaria – medida por las colocaciones – registró una expansión algo mayor a la alcanzada el año anterior.

Durante el período, la actividad crediticia mantuvo un crecimiento relativamente bajo y, si bien se presentaron fenómenos relevantes que impulsaron las colocaciones (como el significativo avance del tipo de cambio y un crecimiento inorgánico, dado por la compra de cartera de créditos a entidades no bancarias), éstas ya registraban una importante desaceleración desde el ejercicio anterior.

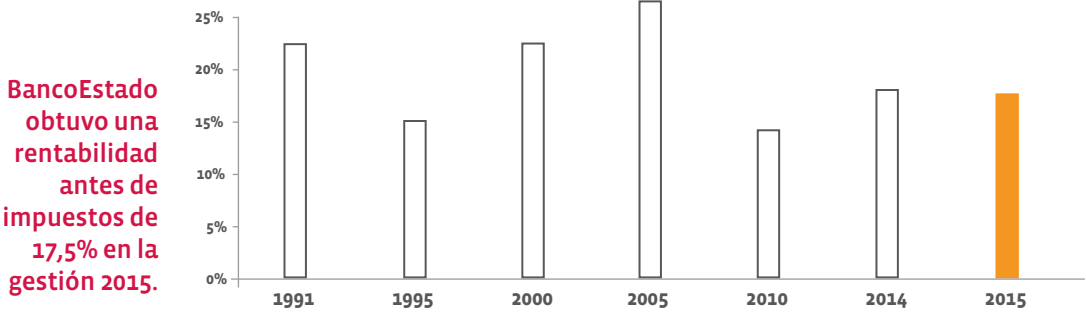
En un contexto caracterizado por el deterioro en las expectativas de los agentes, tanto oferentes como demandantes de crédito restringieron sus operaciones ante un eventual deterioro de las carteras, observándose condiciones más restrictivas de oferta, especialmente para empresas inmobiliarias y constructoras, en tanto, la demanda por créditos se debilitó prácticamente en todos los segmentos.

En cifras, las colocaciones totales del sistema alcanzaron un crecimiento de 6,6% real anual a 2015. La evolución de las colocaciones presentó un comportamiento mixto: mientras los créditos de vivienda muestran una fuerte expansión anual, de 10,5%, el resto de los créditos avanzó a un ritmo muy inferior, acorde a la evolución económica. Los préstamos de consumo crecieron 6,9% y los créditos a empresas 4,9%. Cabe agregar que la expansión de créditos comerciales y totales resulta bastante inferior si se excluye el efecto del tipo de cambio.

Los resultados financieros de la banca muestran una contracción relevante en 2015, después de haber sido bastante positivos el año anterior. En efecto, los menores ingresos y el aumento de los gastos de apoyo en el presente ejercicio fueron los principales factores que determinaron una caída en la utilidad antes de impuestos, cercana al 6% real anual al cierre del ejercicio. Como reflejo del deterioro de las utilidades, el ROE del sistema llegó a 17,7%, tasa que es 1,6 puntos porcentuales inferior a la registrada el año 2014.

En relación a la solvencia, el indicador de Basilea (patrimonio efectivo sobre activos ponderados por riesgo de crédito) llegó a 12,6% (noviembre), tasa inferior al 13,4% exhibido al cierre del ejercicio anterior. En tanto, respecto de la calidad de la cartera, los indicadores de riesgo del sistema se mantuvieron relativamente estables.

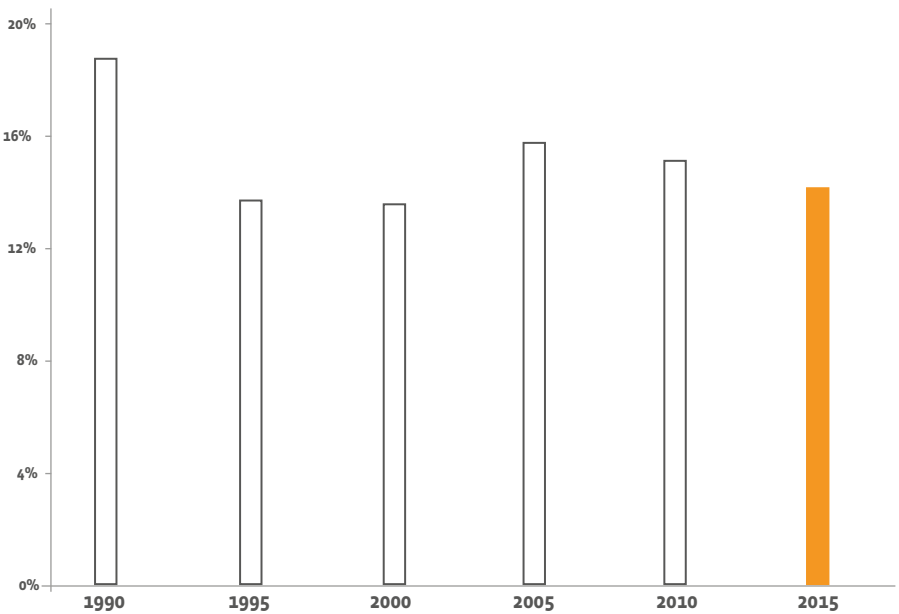
BANCOESTADO: ROE
(Resultado antes de impuestos sobre patrimonio)



Fuente: BancoEstado

BancoEstado obtuvo una rentabilidad antes de impuestos de 17,5% en la gestión 2015.

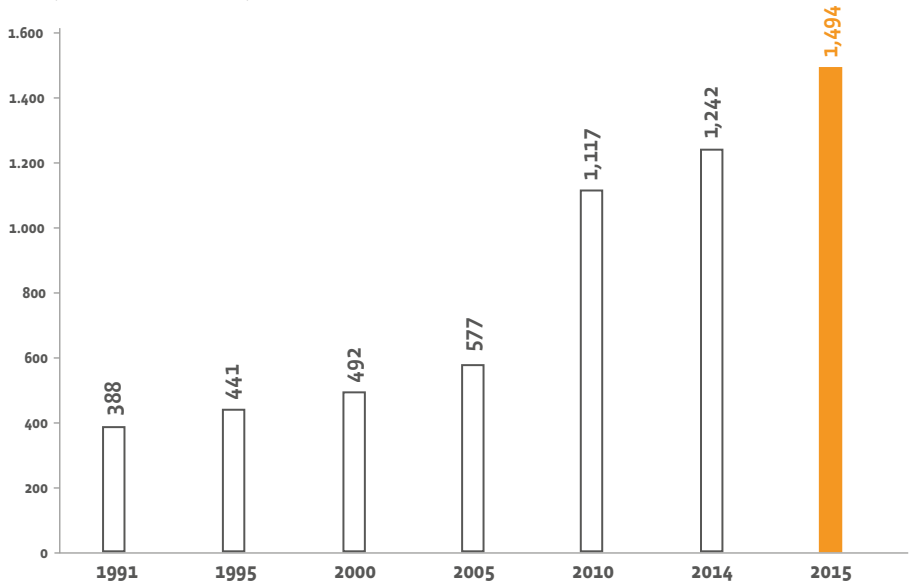
BANCOESTADO: PARTICIPACIÓN DE MERCADO
(%)



Fuente: SBIF, BancoEstado

A diciembre de 2015 la participación de BancoEstado en las colocaciones del sistema llegó a 14,2%.

BANCOESTADO: PATRIMONIO
(MM\$ a diciembre 2015)



Fuente: SBIF, BancoEstado

En 2015 BancoEstado alcanzó un patrimonio de MMUS\$2.104.

En 2009, 2014 y 2015 se realizaron capitalizaciones extraordinarias a efecto de sustentar el crecimiento de la institución.

1.3.4 Aporte al fisco

BancoEstado ha sido un actor protagónico en el desarrollo de Chile y su gente, cumpliendo un importante papel en el escenario público. Desde su posición única y fundamental en la industria financiera, ha realizado un trabajo incansable por transformar las limitaciones en mejores condiciones para la satisfacción de las necesidades de todos.

Estos esfuerzos se traducen en una gestión responsable, transparente y rentable, que contribuye al crecimiento del país en su conjunto, tanto desde su rol en la profundización de la inclusión financiera de sectores tradicionalmente excluidos, como a partir del aporte a las arcas fiscales. En esa línea y gracias a los positivos resultados del ejercicio 2015, la institución es una de las empresas públicas que más utilidades entregó al Fisco por concepto de impuestos y utilidades, lo que da cuenta de una visión global de su rol en la economía y en proyecto país.

Entre 2001 y 2015 BancoEstado ha entregado al Fisco cerca de US\$ 3.000 millones por concepto de utilidades e impuestos.

APORTE DE BANCOESTADO AL FISCO, POR UTILIDAD E IMPUESTOS (MM\$)

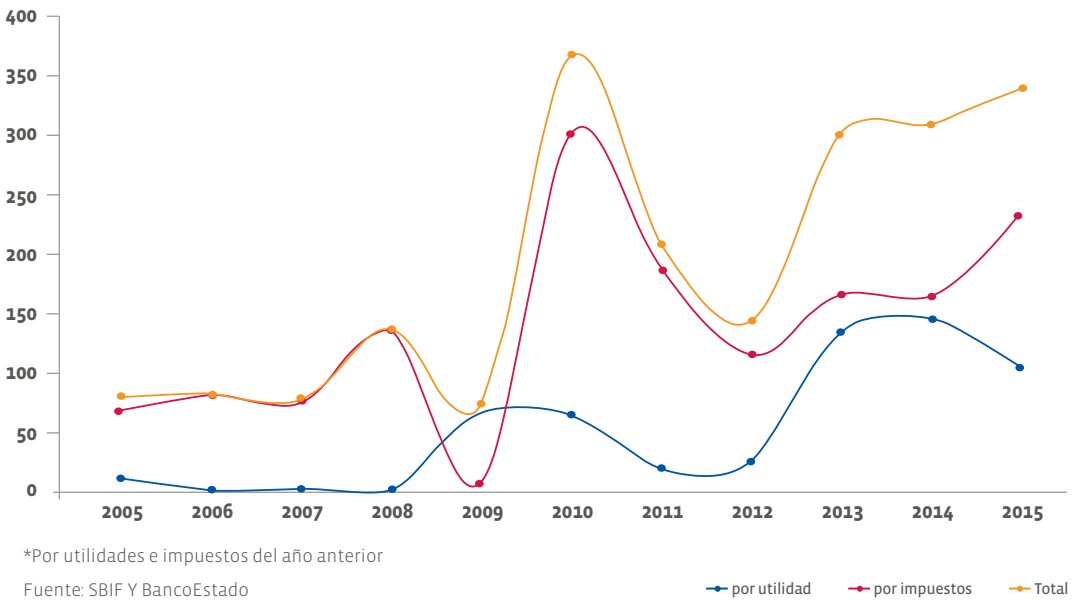
Ejercicio	Por Utilidad Neta año anterior	Por Impuesto a la Renta	Por Impuesto Especial 40%	Total	Monto actualizado dic. 2015
2001	25.079	11.234	30.433	66.746	105.188
2002	27.991	9.605	26.098	63.694	97.492
2003	20.924	11.644	31.268	63.836	96.694
2004	17.272	6.784	20.792	44.848	66.375
2005	7.953	16.047	32.597	56.597	80.698
2006	1.973	16.455	40.602	59.030	82.507
2007	2.504	15.265	39.258	57.027	74.483
2008	2.648	27.630	67.241	97.519	116.505
2009	47.412	2.419	3.559	53.390	65.337
2010	46.386	64.519	150.509	261.414	312.264
2011	15.327	37.792	95.793	148.912	171.188
2012	19.242	24.928	58.335	102.505	115.019
2013	95.890	37.182	81.125	214.197	235.512
2014	103.188	36.947	80.223	220.358	229.324
2015	75.459	55.067	110.665	241.191	241.191
TOTAL					2.089.775

Fuentes: BancoEstado

Entre 2001 y 2015 BancoEstado ha transferido al Fisco un promedio anual de MMU\$ 200 aproximadamente.



APORTE AL FISCO (*) (MMU\$ de diciembre 2015)



Los buenos resultados obtenidos por BancoEstado (incluidas sus empresas filiales) le permiten realizar aportes sustantivos al Fisco por concepto de impuestos y participación de utilidades.

1.4

160 AÑOS DE HISTORIA

SBIF, G4-6



Este 2015, BancoEstado cumplió 160 años de trabajo comprometido con Chile, manteniendo su esencia: que el país sea más inclusivo y equitativo, ofreciendo oportunidades a todos.

La institución cumple un rol clave para millones de clientes, para cientos de miles de empresas de los más diversos rubros y tamaños y para una parte importante de las instituciones públicas del país, acercando el Estado a las personas y ayudando en el despliegue de las políticas públicas.

El sello de la corporación es y seguirá siendo inclusivo, lo que implica incrementar la cobertura territorial, como también ofrecer productos y servicios innovadores a precios convenientes. En esta línea, CuentaRUT, la red de CajaVecina y ServiEstado, junto a programas emblemáticos como “Crece Mujer Emprendedora” o “En Fácil y en Chileno”, son clave a la hora de reafirmar en este aniversario la vocación de ser un banco con todos, de todos y para todos.

1855 – 1928

Creación de la Caja de Crédito Hipotecario, Caja Nacional de Ahorros, Caja de Crédito Agrario y el Instituto de Crédito Industrial, que fueron ampliando su cobertura territorial durante este período.

1953

En el gobierno de Carlos Ibañez del Campo se fusionan todas las cajas que operaban en el país, dando origen al Banco del Estado de Chile, que inicia sus operaciones en el emblemático edificio de Alameda con Bandera.

1978

Promulgación de la Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile.

1989

Se analiza la posibilidad de privatizar el banco, lo que es finalmente desestimado por las autoridades de Gobierno.

1990 – 2000

Proceso de modernización que incluyó la actualización de la tecnología y los procesos, y la ampliación de la red de sucursales. Foco en los grupos sociales que no cuentan con acceso a la banca y creación de la filial Microempresas.

2001

Refundación de la misión y visión como parte del proceso de modernización de la organización, y la necesidad de compatibilizar la eficiencia económica con el impacto social. El banco pasa a llamarse BancoEstado.

2005

Inauguración de sucursal en Nueva York, Estados Unidos, la primera de un banco chileno en dicho país.

2006

Creación de CuentaRUT y CajaVecina, dos instrumentos íconos de la inclusión financiera y social para el país.

2008

Capitalización de BancoEstado y foco en una gestión contracíclica como parte de una serie de medidas para anticiparse a los efectos de la crisis financiera internacional.

2010

Consolidación de la alianza estratégica entre Administradora General de Fondos y BNP Paribas.

2012

Cobertura de CajaVecina alcanza los 10.000 puntos de atención, convirtiendo a BancoEstado en la institución financiera con la red de atención más extensa del país.

2013

Inauguración de la primera y única sucursal bancaria en La Legua.

2014

Capitalización de US\$450 millones, incrementando la capacidad para otorgar créditos en US\$5.000 millones.

2014

Lanzamiento del programa de educación financiera “En Fácil y en Chileno”.
7 millones de personas administran sus recursos de manera eficiente y segura gracias a CuentaRUT.

2015

Lanzamiento del programa “CreceMujer Emprendedora”.
Apoyo a los damnificados de los distintos desastres naturales que afectaron al país.

2015

Inauguración de 17 sucursales de BancoEstado en todo el país, muchas de ellas instaladas en dependencias de municipalidades.
Este nuevo formato permitió dar pasos importantes en la integración de comunidades de pueblos originarios. Alto Bío Bío, Lumaco, Teodoro Schmidt, Vilcún y Tirúa, son ejemplos del esfuerzo que la empresa realiza por llegar a todos los habitantes del país.

1.5

PRINCIPALES HITOS DEL AÑO

G4-S01



01. –

160 años trabajando para construir un mejor país

• ESTAR DÓNDE Y CUÁNDO CHILE NOS NECESITA

Con la presencia de la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, se dio inicio a la conmemoración de los 160 años de BancoEstado; ocasión en la que el presidente de la institución, Jorge Rodríguez Grossi, reafirmó el compromiso de la entidad financiera con el desarrollo del país.



02. –

Nuevo Comité Ejecutivo

• GESTIÓN FINANCIERA

El día 21 de agosto fue designado Enrique Marshall Rivera como vicepresidente del banco, mientras que el 22 de septiembre se anunció el nombramiento de Jorge Rodríguez Grossi como presidente. Ambos asumieron sus cargos como integrantes del Comité Ejecutivo a comienzos de octubre.



03. –

Apertura de oficinas

• INCLUSIÓN FINANCIERA

Robusteciendo la cobertura territorial, se inauguraron 17 nuevas sucursales a lo largo del país: Pichidegua, Futrono, Quemchi, Alto Bío-Bío, Colbún, Olmué, Navidad, Tirúa, Sierra Gorda, Hualqui, Teodoro Schmidt, Pica, Lumaco, Vilcún, Santa Juana, Canela y La Reina.



05. –

CuentaRUT para mujeres privadas de libertad

• INCLUSIÓN FINANCIERA

Para contribuir a la reinserción de mujeres que han cumplido penas de cárcel, la institución entregó CuentaRUT a internas del Centro Penitenciario Femenino de Santiago, lo que les permitirá administrar de mejor manera sus recursos.



06. –

Catástrofes Naturales

• ESTAR DÓNDE Y CUÁNDO CHILE NOS NECESITA

Para aliviar la compleja situación que vivieron miles de compatriotas golpeados por diversas catástrofes naturales que azotaron el país, el banco adoptó diversas acciones para mantener la continuidad del servicio. Además, dispuso una serie de medidas comerciales como postergaciones de pago de cuotas de créditos de consumo e hipotecarios.



09. –

Premio BancoEstado a la Calidad Periodística

• PRESERVACIÓN DE LA CULTURA E IDENTIDAD NACIONAL

En la quinta versión del “Premio BancoEstado a la Calidad Periodística”, el jurado determinó como ganadores a René Bustos, de la revista Empresas y Poder y a Cristián Ascencio, de El Mercurio de Antofagasta. Además, el premio fue distinguido por Pacto Global Chile por su aporte a las buenas prácticas empresariales.



08. –

Los trenes de Mistral y Neruda

• PRESERVACIÓN DE LA CULTURA E IDENTIDAD NACIONAL

Para conmemorar los 70 años del Nobel de Gabriela Mistral, el banco junto a Metro de Santiago y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, presentó el “Tren de Gabriela Mistral”, que circulará durante 2016 exhibiendo extractos de obras y fotografías de la poetisa. La iniciativa se suma a la exitosa experiencia del primer semestre de 2015 en que circuló el “Tren de Neruda”.



04. –

Crece Mujer Emprendedora

• INCLUSIÓN FINANCIERA

Se lanza el programa que busca disminuir la brecha de acceso de las mujeres al sistema financiero, mejorando sus competencias de gestión de negocios y apoyándolas en fortalecer sus redes sociales y comerciales. El programa ya cuenta con 80 mil mujeres inscritas y opera en todo el país.



07. –

Jessica López Ejecutiva del Año

• GESTIÓN FINANCIERA

La gerente general del banco, Jessica López, fue reconocida como la “Ejecutiva del Año”, distinción otorgada por Mujeres Empresarias, organización que promueve el emprendimiento femenino y el desarrollo de carrera de las mujeres.



10. –

Programa fomento al cine chileno

• PRESERVACIÓN DE LA CULTURA E IDENTIDAD NACIONAL

Se lanzó el Programa de Fomento BancoEstado al Cine Chileno. En su primera convocatoria premió a los siguientes proyectos:

- Documental “Si escuchas atentamente”.
- Película “Rara”.
- Película “Sin filtro”.
- Película Independiente “Aquí no ha pasado nada”.
- Película “El primero de la familia”.
- Película “Jesús”.



1.5.1 Un año marcado por las fuerzas de la naturaleza

En 2015, el país debió enfrentar las consecuencias de diversos eventos naturales que afectaron a miles de habitantes en el país. Para ir en ayuda de los damnificados, la institución financiera hizo un gran esfuerzo para llegar con prontitud a las zonas más afectadas. Desplegó todos sus recursos humanos y técnicos para asegurar la continuidad operativa y el acceso a efectivo, aliviando en parte la compleja situación que vivieron muchos compatriotas. Sumado a ello, se implementaron acciones comerciales para facilitar el pago de los compromisos financieros de los afectados, todas ellas sin intereses adicionales.

Las medidas implementadas en cada una de las situaciones de catástrofe reafirman el compromiso del banco y sus trabajadores de estar donde y cuando sus clientes lo necesitan, entregando soluciones de forma ágil, eficiente y acorde a sus necesidades.

/ Erupción volcán Villarrica

En marzo, la erupción del volcán Villarrica afectó a los habitantes de las localidades de Villarrica, Pucón y Cunco. Frente a esta emergencia, la entidad consideró medidas para asegurar la continuidad de la atención en las zonas afectadas, así como la disponibilidad de dinero en efectivo para clientes y usuarios.

Además, la red de atención integrada por sucursales BancoEstado, oficinas ServiEstado, puntos CajaVecina y cajeros automáticos fue reforzada con la llegada de un Bech Móvil.

/ Temporales Zona Norte

En el mismo mes, la zona norte de Chile fue azotada por violentos temporales y aluviones que afectaron a las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama, provocando inundaciones, cortes de energía y caída de los sistemas de comunicación, lo que implicó la interrupción de los servicios básicos. En ese contexto, también se vio afectado el normal desarrollo de las actividades de toda la industria bancaria. Para superarlo, el banco dispuso todas las medidas para recuperar los sistemas asociados a estos servicios, y así poder atender a clientes y usuarios en las mejores condiciones.

La situación más compleja se vivió en las regiones de Antofagasta y Atacama, donde la institución fue el primer banco en retomar las actividades, dejando el servicio operativo a los tres días del inicio de la emergencia. Adicionalmente, se reforzó la atención en sucursales con dos unidades Bech Móvil que recorrieron la zona afectada, orientando sus esfuerzos a equilibrar la necesidad de mantener la continuidad del servicio y garantizar la seguridad de sus clientes y trabajadores.

Las principales acciones comerciales adoptadas por BancoEstado para ayudar a las personas afectadas por estos desastres fueron: la postergación de cuotas de créditos de consumo y dividendos hipotecarios, sin intereses adicionales, para clientes personas, pequeñas y microempresas; los créditos de emergencia con tasa preferencial para los mismos segmentos; y facilitar el denuncia y cobro de seguros por daños.



Paralelamente, el banco apoyó en la entrega de los bonos dispuestos por el Estado para ir en ayuda de los damnificados. En total el banco pagó 8.097 bonos, 7.584 a través de CuentaRUT y 306 a través de pago cash.

/ Erupción volcán Calbuco

En abril, un nuevo desastre natural remeció al sur de Chile. La erupción del volcán Calbuco en la región de Los Lagos, obligó a evacuar a cerca de 9.000 personas. Resultaron afectadas principalmente tres localidades de la región de Los Lagos, en el sector de la cuenca del río Chamiza. De inmediato el banco adoptó todos los resguardos necesarios para asegurar la continuidad de la atención en las zonas afectadas, logrando que la red de atención, integrada por sucursales BancoEstado, oficinas ServiEstado, puntos de CajaVecina y cajeros automáticos, operara con normalidad.

/ Terremoto en región de Coquimbo

El 16 de septiembre, el país vivió otra catástrofe que afectó principalmente a la región de Coquimbo. Esta vez se trató de un terremoto 8,4 grados en la escala de Richter y posterior tsunami, que provocó inundaciones, cortes de energía, caída de los sistemas de comunicación y cuantiosos daños a la propiedad pública y privada, dejando a miles de compatriotas damnificados.

Frente a este hecho, la entidad dispuso una serie de medidas para ir en ayuda de quienes perdieron todo o parte de sus bienes y, además, dispuso la atención de dos Bech Móvil en las localidades de Tongoy y Canela, en los que los clientes pudieron girar dinero, consultar saldos y cambiar claves.

En este caso, también se adoptaron medidas comerciales orientadas a personas, pequeñas y microempresas. Estas iniciativas formaron parte del Programa de Gobierno “Reemprende Coquimbo”.



1.6 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



Gestión bursátil

Por octavo año consecutivo, BancoEstado Corredores de Bolsa alcanzó el primer lugar en montos transados en instrumentos de intermediación financiera, además de ser reconocida por quinto año consecutivo, en montos de renta fija.

El premio lo entregó la Bolsa de Comercio de Santiago.

Entre las marcas más valoradas por los chilenos

En el estudio Chile 3D realizado por GfK Adimark, BancoEstado fue reconocida como una de las marcas más valoradas por los chilenos, alcanzando el lugar 22 entre 430 marcas, destacando además por ser el banco más valorado por las personas. En el estudio de la consultora BavLab Y&R en tanto, es el líder de la categoría bancos y el único que está entre las Top 100 de marcas más valoradas en los distintos segmentos socioeconómicos.

Entre las mejores empresas para trabajar

La corporación BancoEstado alcanzó el puesto 22, y su filial Microempresas el cuarto, entre las 50 mejores empresas para trabajar en Chile. Esto de acuerdo al ranking que elabora el Instituto Great Place to Work junto a El Mercurio.

En mayo, y por tercer año consecutivo, la filial Microempresas fue galardonada como la segunda Mejor Empresa para Trabajar de Latinoamérica, de acuerdo al mismo ranking.

Banco Destacado del Año

Con motivo de la 45ª Asamblea General de la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo, BancoEstado fue distinguido como “Banco Destacado del Año 2015”, por su trayectoria, resultados financieros, y balance entre rentabilidad e inclusión financiera.



Gestión de Personas

La Fundación Carlos Vial Espantoso entregó una Mención Honrosa a BancoEstado por la gestión de personas y su aporte en la construcción de relaciones laborales de confianza.



Una de las empresas más admiradas de Chile

En la decimoquinta versión del estudio “Las empresas más admiradas de Chile”, realizado por PricewaterhouseCoopers y Diario Financiero, BancoEstado fue reconocido en las categorías “Solidez Financiera” e “Imagen Corporativa”, siendo además la única empresa estatal posicionada entre las 10 organizaciones más admiradas del país.

Empresa prestigiosa

El primer estudio de Talento y Reputación Empleadora, organizado por Universum, ubicó a BancoEstado en el octavo lugar entre las empresas más prestigiosas para trabajar. El ranking mide la percepción de 190 mil universitarios, sobre el prestigio, innovación y éxito de 50 empresas chilenas.

Premio QuéVeo 2015

La fundación QuéVeo reconoció la campaña “El banco de los hipotecarios de Chile”, en la categoría “Piezas Publicitarias Audiovisuales”, destacando su aporte a la identidad nacional, además de novedad y calidad artística.



Mejor producto ahorro

BancoEstado recibió una mención honrosa por el producto Ahorro Vivienda, destacado por su aporte a la integración de políticas públicas a través del sistema de ahorro que permite la postulación al subsidio habitacional.

Socialmente Responsable

En el Ranking de Firmas Responsables, realizado por la consultora Mori, BancoEstado ocupó el cuarto lugar, destacando como la única entidad bancaria presente en el ranking. El reconocimiento reafirma el compromiso de BancoEstado con el endeudamiento responsable y con ampliar oportunidades de desarrollo para todos.

Mejor Marca Empleadora del Sector Financiero

Por segundo año consecutivo, BancoEstado fue premiado por el estudio de Trabajando.com, esta vez en la categoría de “Banca y Servicios” ocupando el primer lugar y también un cuarto lugar en el ranking general.

Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan

En el Ranking de las “Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan”, BancoEstado Microempresas obtuvo el segundo lugar en la categoría “Grandes Corporaciones”, mientras que BancoEstado Corredores de Seguros se adjudicó el tercer puesto en la categoría “Pymes”. Este estudio es elaborado por revista Ya de El Mercurio y Fundación Chile Unido.

El Banco más seguro de América Latina

Por quinto año consecutivo la revista Global Finance reconoció a BancoEstado como la entidad más segura de Latinoamérica, siendo además la única entidad latinoamericana entre los 50 bancos más seguros del mundo.

Pacto Global Chile destacó Premio BancoEstado a la Calidad Periodística

La entidad recibió una mención honrosa en la quinta versión del estudio “Sistema de Integración de los Principios de Pacto Global 2015”, que premia las mejores prácticas empresariales. Dicho reconocimiento destacó al “Premio BancoEstado a la Calidad Periodística”, iniciativa que destaca el aporte de los medios de comunicación a la educación e inclusión financiera.

Cumbre Anual de la Alianza Global de la Banca Mujer

En el encuentro BancoEstado recibió un reconocimiento por el aporte a la inclusión de las mujeres al mundo de las finanzas.

CAP. 2

RENOVAMOS NUESTRO COMPROMISO COMO BANCO PÚBLICO

BancoEstado está llamado a ser un actor relevante en la generación de más y mejores oportunidades, imprimiendo un renovado impulso a su rol público. Su posición en el mercado debe contribuir a mejorar las condiciones para que Chile y su gente puedan aprovechar su potencial y talento.

2.1 GOBIERNO CORPORATIVO

DMA, G4-34, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-42, G4-48

El gobierno corporativo de BancoEstado lo conforman el Consejo Directivo, que tiene como misión dirigir a la organización, y el Comité Ejecutivo, responsable de gestionar y administrar la empresa.

Durante 2015, la institución vivió dos cambios en la presidencia del Consejo Directivo. En mayo dejó el cargo Rodrigo Valdés Pulido, quien fue nombrado ministro de Hacienda por la Presidenta de la República, Michelle Bachelet. En su reemplazo, en julio asumió Guillermo Larraín Ríos, quien presentó su renuncia en septiembre. El 22 de septiembre, el ex ministro de Economía Jorge Rodríguez Grossi fue designado como nuevo presidente de BancoEstado, asumiendo su cargo el 1º de octubre. En tanto, Enrique Marshall Rivera fue nombrado vicepresidente del Consejo Directivo el 21 de agosto y asumió sus funciones el 15 de octubre. Ambos, junto a Jessica López Saffie, gerente general ejecutiva, integran el Comité Ejecutivo.

2.1.1 Consejo Directivo

El Consejo Directivo tiene a cargo la dirección superior de la institución, a través de la definición de su política general y de los reglamentos internos. Ejerce también la supervisión y fiscalización a nivel superior.

Está integrado por siete miembros, seis de los cuales son designados por la Presidenta de la República, mediante Decreto Supremo del Ministerio de Hacienda, entre ellos, uno es nombrado presidente y otro vicepresidente. El séptimo director es elegido por votación directa de los propios trabajadores como su representante, y tiene el cargo de director laboral titular, junto a un director suplente.

Dentro de las funciones del Consejo Directivo, se encuentran proponer el destino de las utilidades al término de cada ejercicio, aprobar el sistema de remuneraciones del personal y fijar los salarios de los trabajadores que no negocian colectivamente, con aprobación del Ministerio de Hacienda. También debe aprobar el balance y la memoria anual, y tiene la facultad para crear o suprimir sucursales en el país o en el exterior.



El Consejo Directivo de BancoEstado tiene a cargo la dirección superior de la empresa y está compuesto por siete miembros.



8 6 7 1 2 5 4 3

CONSEJO DIRECTIVO

- Presidente:**
1- Jorge Rodríguez Grossi
- Vicepresidente:**
2- Enrique Marshall Rivera
- Directores:**
3- Pedro Neira Asenjo
4- Sergio Páez Verdugo
5- Andrea Repetto Lisboa
6- Francisco Vidal Salinas
- Directora Laboral Titular:**
7- Edith Signé Rodríguez
- Director Laboral Suplente:**
8- Ricardo Morales Cordero



2 3 1 4

2.1.2 Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo está a cargo de la administración superior de la institución y es responsable de su operación. Lo componen el presidente, Jorge Rodríguez Grossi; el vicepresidente, Enrique Marshall Rivera; y la gerente general ejecutiva, Jessica López Saffie. A ellos se suma el fiscal, Darko Homan Varljen, quien participa de los comités con derecho a voz. Todos ellos son ejecutivos de la exclusiva confianza de la Presidenta de la República.

El rol de este comité es acordar, ejecutar y celebrar cualquier acto, contrato, pacto o convención que sea adecuado y necesario para el cumplimiento de los objetivos del banco. También se encarga de establecer los términos para las diferentes operaciones que lleva a cabo la institución, como las garantías, los montos máximos y las tasas de interés; de fiscalizar el cumplimiento de los acuerdos, normas e instrucciones; y de autorizar el presupuesto anual de inversiones y gastos, incluidas las modificaciones, las provisiones y los castigos, según corresponda.

Debe aprobar el balance, la memoria anual y designar a los funcionarios que asumen como ministros de fe para atestiguar la veracidad de los actos y documentos, así como de sus propias deliberaciones y acuerdos.

Todas sus funciones se enmarcan en las disposiciones legales y reglamentarias, y en las políticas y normas del Consejo Directivo y de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Con el propósito de velar por la ética y la transparencia del Comité Ejecutivo, sus integrantes no pueden participar o votar en operaciones de negocios en los que estén involucrados.

- Presidente:**
1- Jorge Rodríguez Grossi
- Vicepresidente:**
2- Enrique Marshall Rivera
- Gerente general Ejecutiva:**
3- Jessica López Saffie
- Fiscal:**
4- Darko Homan Varljen

COMITÉ EJECUTIVO

PRESIDENTE:
Jorge Rodríguez Grossi

Ingeniero comercial de la Universidad de Chile y Master of Arts en Economía de la Universidad de Boston. Ha desarrollado una extensa carrera en el sector público, ejerciendo como subsecretario de Hacienda y de Desarrollo Regional; ministro de Economía, Energía y Minería; y presidente de la Empresa de Ferrocarriles del Estado. También ejerció como miembro del Consejo Directivo de BancoEstado entre 2010 y 2014.

En el ámbito privado se ha desempeñado como director y como gerente general de diversas empresas. En el ámbito académico, actualmente ejerce como decano de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Alberto Hurtado. Fue fundador, director y profesor del programa de postgrado en Economía de ILADES/Georgetown University. Ha sido consultor del Banco Mundial, BID, CEPAL y otros organismos.

El presidente representa extrajudicialmente a la empresa ante los poderes públicos y las entidades bancarias y financieras chilenas o extranjeras. Preside las sesiones del Consejo Directivo y del Comité Ejecutivo, y puede convocar a sesiones extraordinarias.

VICEPRESIDENTE:
Enrique Marshall Rivera

Ingeniero comercial de la Universidad de Chile, Master y Doctor en Economía en la Universidad de Notre Dame, Estados Unidos. En el ámbito público, fue consejero del Banco Central de Chile durante los últimos 10 años, donde también ocupó el cargo de vicepresidente. Anteriormente, cumplió funciones como gerente general del ente emisor y como superintendente de Bancos e Instituciones Financieras.

También ocupó diversas posiciones en la banca, experiencia que ha plasmado en numerosos estudios referidos al funcionamiento del sistema financiero. Actualmente participa en los directorios de varias fundaciones y corporaciones sin fines de lucro, como la Fundación Chilena del Pacífico y el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux.

Subroga al presidente en caso de ausencia, vacancia o cualquiera otra causa que impida a éste desempeñar el cargo, sin necesidad de acreditarlo ante terceros. Ejerce las funciones y atribuciones que el Consejo Directivo y el Comité Ejecutivo le encomienden o deleguen.

GERENTE GENERAL EJECUTIVA:
Jessica López Saffie

Ingeniera comercial con mención en Economía de la Universidad de Chile. Posee más de 30 años de experiencia en la banca. Entre 1981 y 1990 trabajó en el Banco del Desarrollo (hoy Scotiabank). Posteriormente, se desempeñó en BancoEstado entre 1990 y 2010, donde ocupó los cargos de gerente de riesgos, contralora y vicepresidenta de la entidad, convirtiéndose en la primera mujer en ocupar este cargo en la industria financiera chilena. Ha sido consultora del BID, directora de empresas y asesora de empresas y ejecutivos.

En 2015 fue reconocida como la Ejecutiva del Año, premio otorgado por la Fundación Mujeres Empresarias y la revista Capital, en reconocimiento por sus méritos profesionales, liderazgo y desarrollo de carrera en el país.

Es responsable de la administración inmediata del banco y, al igual que el presidente, tiene la representación extrajudicial de la institución. Debe informar al Comité Ejecutivo acerca de los estados de situación y el desempeño de la empresa. Además, coordina la gestión de los gerentes generales de cada área, y somete el balance y la memoria a la aprobación del Comité Ejecutivo.

/ COMITÉS DE APOYO

En su estructura organizacional el banco cuenta con diversas unidades y áreas que complementan la gestión operacional y contribuyen a mantener los sistemas de control interno, que se suman a la labor que realiza el Comité Ejecutivo y el Consejo Directivo.

a) Comité de Auditoría

Está a cargo de velar por la mantención, aplicación y funcionamiento de los sistemas de control interno de la institución y cada una de sus filiales. Lo integran cinco miembros, dos de los cuales son profesionales externos al banco. En sus sesiones también participan la gerente general, el fiscal y el contralor.

Entre sus responsabilidades se encuentran analizar los documentos de auditores externos, balances y estados financieros; revisar los informes de clasificadores de riesgos; supervisar los resultados de las revisiones de la Contraloría del banco; velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen el negocio bancario; proponer nóminas para la elección de auditores externos y clasificadores de riesgo; estudiar el proceso de autoevaluación de gestión de la empresa; y controlar la gestión de los reclamos de clientes.

Junto con lo anterior, debe fiscalizar las actividades propias del negocio para detectar y sancionar las operaciones de lavado de dinero e informar respecto de operaciones relacionadas..

> Presidente:
Sergio Páez Verdugo

> Integrantes:
Enrique Marshall Rivera
Pedro Neira Asenjo
Juan José Ossa Santa Cruz (independiente)
Guillermo Ramírez Vilardell (independiente)

b) Fiscalía

Su función es asesorar y representar legalmente a la entidad financiera ante los tribunales de justicia, administrativos u otros especiales, junto con resguardar que las políticas y la gestión del banco sean coherentes y acordes con la normativa bancaria vigente.

Asimismo, entrega servicios legales y asesoría interna, tanto a las áreas corporativas como a las distintas gerencias y filiales. Este apoyo considera materias jurídicas y aquellas relativas a la dirección orgánica y administrativa.

> Fiscal de BancoEstado:
Darko Homan Varljen

c) Contraloría

La Contraloría opera con independencia de la administración y es responsable de la inspección y fiscalización interna de las cuentas, servicios y dependencias del banco, de acuerdo al estatuto que define su rol.

Su labor se centra principalmente en los controles claves requeridos; en informar resultados a las instancias de gobierno corporativo; y en verificar que los riesgos se mitiguen con la implementación de planes de mejora.

Dentro de sus principales responsabilidades se encuentra la evaluación y recomendación de mejoras en la gestión de riesgos y en el control interno de la empresa y sus filiales. Asimismo, mediante el desarrollo de sus auditorías y revisiones contribuye a proteger los recursos, resguardando el patrimonio.

> **Contralor de BancoEstado:**
Pedro Bolados Morales

d) **Dirección de Cumplimiento**

Su gestión se focaliza en la prevención y detección de lavado de activos; asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, velando por la adhesión permanente de los trabajadores a los valores éticos de la corporación; y a la prevención fraudes, tanto internos como externos, para evitar daño patrimonial, de imagen o reputación. Asimismo, vela por el cumplimiento regulatorio en la sucursal Nueva York, Estados Unidos.

Para llevar a cabo su gestión aplica el modelo de prevención de delitos, de acuerdo a la Ley N° 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, y cumple un rol de oficial de cumplimiento en temas de prevención de lavado de dinero.

Además, representa al banco en el Comité de Prevención de Lavado de Dinero de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

> **Director de Cumplimiento:**
Álvaro del Barrio Reyna



6 3 4 9 5 1 7 10 8 2

2.1.3 Gerencias Generales de Área

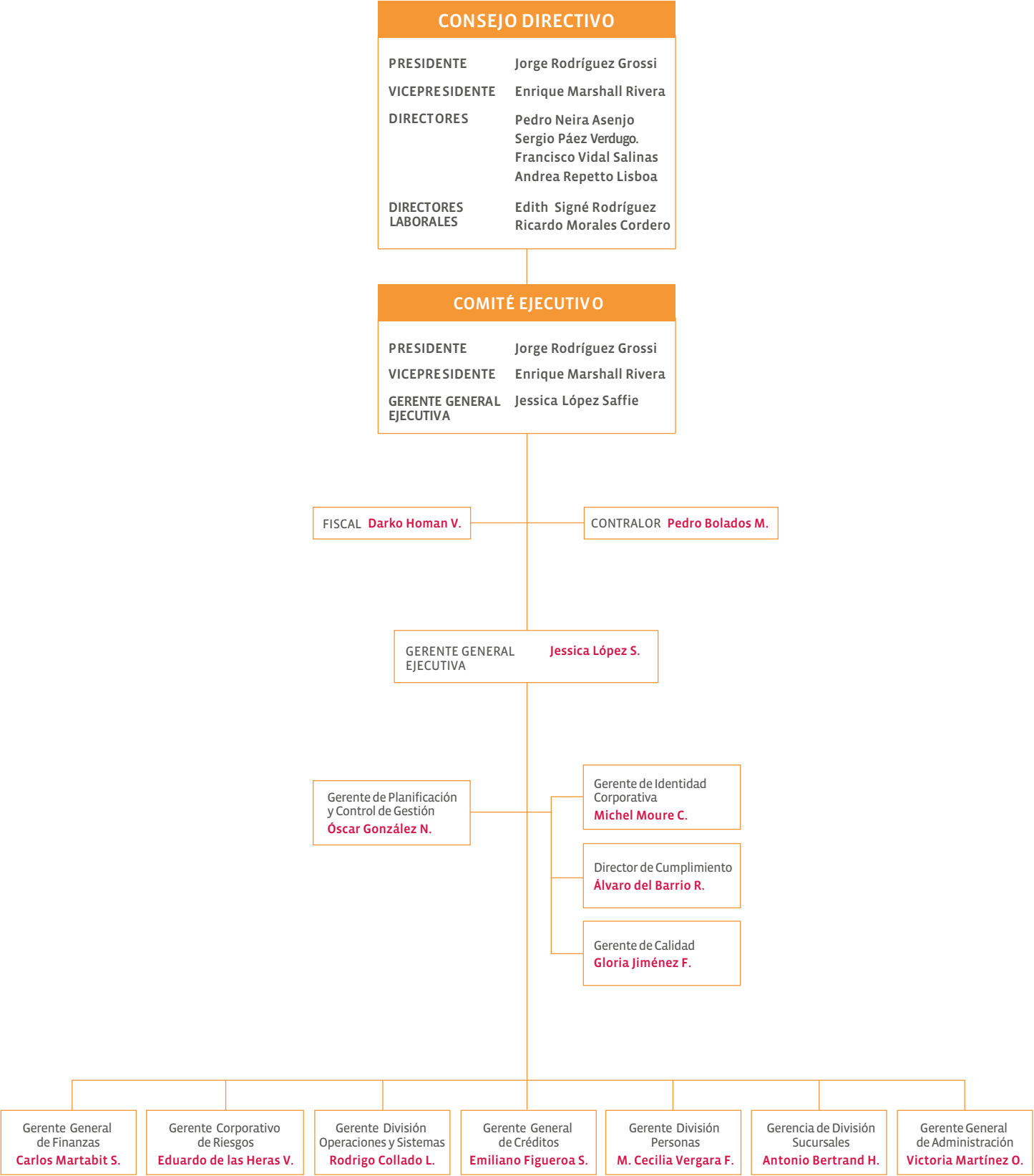
Las gerencias generales de BancoEstado cumplen un rol fundamental en la gestión de la organización y el logro de sus objetivos, encomendados por el Comité Ejecutivo y luego supervisado por la Gerencia General Ejecutiva en términos del estado de avance de la operación del banco.

El trabajo colaborativo entre las gerencias constituye la base para avanzar en sintonía con los lineamientos estratégicos, a través de una gestión eficiente, rentable y sostenible

Gerente General Ejecutiva 1. Jessica López Saffie	Gerente Corporativo de Riesgos 6. Eduardo De Las Heras Val
Gerente General de Créditos 2. Emiliano Figueroa Sandoval	Gerente de Planificación y Control de Gestión 7. Óscar González Narbona
Gerente General de Finanzas 3. Carlos Martabit Scaff	Gerente División Personas 8. María Cecilia Vergara Fisher
Gerente General de Administración 4. Victoria Martínez Ocamica	Gerente División Sucursales 9. Antonio Bertrand Hermosilla
Gerente División Operaciones y Sistemas 5. Rodrigo Collado Lizama	Contralor 10. Pedro Bolados Morales

*Para conocer en detalle las funciones de cada una de las gerencias generales de área de BancoEstado, ingresar a www.corporativo.bancoestado.cl/Acerca de BancoEstado

ORGANIGRAMA



2.2 FILIALES Y ENTIDADES RELACIONADAS

G4-4, G4-17, G4-56

Para desarrollar una gestión eficiente y transversal, que cubra un amplio ámbito de acción de la industria financiera local e internacional, la entidad cuenta con el apoyo de sus filiales y entidades relacionadas. A través de una operación diversificada e integral, las ocho filiales constituyen un soporte crucial a la hora de apalancar el cumplimiento del rol del banco y el fortalecimiento de la gestión global de la entidad.



1 2 3 4 5 6 7 8

Gerente General BancoEstado Centro de Servicios S.A.

¹-René Esquivel Cabrera

Gerente General Administradora General de Fondos S.A.

²-Pablo Mayorga Vásquez

Gerente General Sociedad de Servicios Transaccionales CajaVecina S.A.

³-Marta Jancso Acuña

Gerente General BancoEstado Servicios de Cobranzas S.A.

⁴-Carlos Eterovic Urzúa

Gerente General BancoEstado Corredores de Bolsa S.A.

⁵-Jorge Ramírez Oñate

Gerente General BancoEstado Corredores de Seguros S.A.

⁶-Cristián Wolleter Valderrama

Gerente General BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

⁷-Jimmy Molina Molina

Gerente General BancoEstado Microempresas Asesorías Financieras S.A.

⁸-Emilio Vélez Hormazábal



221 Filiales BancoEstado

BancoEstado Centro de Servicios S.A.

Desde hace 11 años, ServiEstado ofrece una alternativa de atención en horario extendido de 08:00 a 19:00 horas, de lunes a viernes; de 9 a 17 horas los días sábado. Además, algunas oficinas atienden los días domingo para recarga de tarjeta Bip. Actualmente, existen 107 oficinas de ServiEstado en todo el país, en las que se pueden realizar giros, depósitos, cambio de moneda extranjera, pago de servicios y créditos, entre otras.

> Gerente General
René Esquivel Cabrera

BancoEstado Administradora General de Fondos S.A.

Ofrece a personas, empresas, instituciones e inversionistas, distintas alternativas de ahorro e inversión en el corto, mediano y largo plazo. Todas ellas diseñadas de acuerdo al propósito de la inversión, como también al umbral de riesgo que los clientes desean asumir. En esta filial, la entidad está asociada con el banco francés BNP Paribas Investment Partners, que posee el 49,9% de la participación accionaria.

> Gerente General
Pablo Mayorga Vásquez

Sociedad de Servicios Transaccionales CajaVecina S.A.

Es un sistema de corresponsalía bancaria que opera en pequeños almacenes de barrio, permitiendo que los habitantes de lugares apartados del país accedan a servicios bancarios sin necesidad de desplazarse a otras localidades. En 2015 completó 16.504 puntos de atención a lo largo de todo Chile, cubriendo todas las comunas del país, excepto la Antártica.

> Gerente General
Marta Jancso Acuña

BancoEstado Servicios de Cobranzas S.A.

Se encarga de la normalización de aquellos clientes del banco en situación de morosidad, gestionando soluciones adecuadas y sustentables, que permitan su reingreso al sistema bancario. Su gestión se basa en la promoción de la educación financiera, pilar fundamental del endeudamiento responsable.

> Gerente General
Carlos Eterovic Urzúa

BancoEstado Corredores de Bolsa S.A.

Asesora a clientes personas y empresas para obtener la mejor rentabilidad de sus inversiones en bolsa. Destaca por la colocación de Bonos de BancoEstado y por su liderazgo en la intermediación de valores. En 2015 y, por octavo año consecutivo, esta filial alcanzó el primer lugar en montos transados en instrumentos de intermediación financiera, además de ser reconocida, por quinto año consecutivo, por su gestión en montos de renta fija por la Bolsa de Comercio de Santiago.

> Gerente General
Jorge Ramírez Oñate

BancoEstado Corredores de Seguros S.A.

Intermedia seguros de vida y generales, avanzando en la masificación de este tipo de productos a través de una oferta diversificada y con precios convenientes. El 49,9% es propiedad de MetLife Chile Inversiones Ltda., empresa con la que existe una sólida alianza comercial. La gestión de esta filial fue fundamental en el marco de los desastres naturales que afectaron al país en 2015, donde miles de habitantes del país perdieron parte o la totalidad de sus bienes.

> Gerente General
Cristián Wolleter Valderrama

BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.

A través de su centro de atención telefónica, gestiona los llamados de clientes entregando información, resolviendo consultas y realizando acciones de venta y post venta de productos. Cuenta con cobertura a nivel nacional e internacional. En 2015 se convirtió en el primer Call Center del sector financiero en Chile en certificarse con la norma COPC, que reconoce el modelo de gestión de operaciones y proveedores de servicio de contacto con clientes.

> Gerente General
Jimmy Molina Molina

BancoEstado Microempresas Asesorías Financieras S.A.

Pionera en el financiamiento a las microempresas del país, la filial ha sido clave en el desarrollo y consolidación de micro emprendimientos. Su gestión ha permitido que miles de microempresarios generen empleo y aporten significativamente al crecimiento de las economías locales. Su liderazgo en materia de financiamiento e innovación la sitúa como un referente en la región. Actualmente, atiende a más de 500 mil clientes.

> Gerente General
Emilio Vélez Hormazábal

BANCOESTADO FORTALECE SU MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

En 2015, la corporación avanzó en la certificación de su modelo de Prevención de Delitos, en el contexto de la ley 20.393, la que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Se planteó la necesidad de revisar el modelo existente, fortaleciendo sus mecanismos para la prevención y monitoreo de actividades en donde exista riesgo de actividades delictivas.

El modelo actual, validado por “BH Compliance”, empresa autorizada por la

Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), fortalece el monitoreo de actividades internas que se encuentren expuestas a los delitos señalados en la ley, tales como robo, fraude, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho.

Paralelamente, se habilitó un nuevo canal de denuncias –disponible en la intranet– en el que los trabajadores pueden informar de manera confidencial y segura sobre conductas que pudiesen implicar la infracción de la ley 20.393.



100% DE CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA

A principios de 2016, se dio a conocer el resultado del análisis realizado por el Consejo para la Transparencia, organismo encargado de velar por la correcta implementación de este cuerpo legal entre los organismos pertenecientes al Estado.

El estudio tomó como base el grado de avance que tuvo la implementación de esta ley en 2015 y destacó el 100% obtenido por la gestión de BancoEstado.

2.2.2 Entidades relacionadas y coligadas

Para potenciar las áreas de seguros e inversiones, BancoEstado cuenta con alianzas estratégicas con compañías que operan en el mercado internacional.

Con MetLife Chile Inversiones Limitada, filial de MetLife Inc. Co., líder mundial en el ámbito de los seguros, mantiene una exitosa alianza desde hace 11 años.

En tanto, en 2009 se firmó la alianza con el banco francés BNP Paribas Investment Partners, para la administración de fondos mutuos y de inversión en Chile.

Además, la organización tiene participación, representación o intervención en las siguientes entidades:

/ Entidades Relacionadas

Son aquellas sociedades en las que el banco tiene algún tipo de vínculo de participación.

Entidad	Porcentaje	RUT
Administrador Financiero Transantiago S.A.	21%	99.597.320-0
Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.	14,96%	99.571.580-5
Operadora de Tarjetas de Créditos Nexus S.A.	12,9%	96.815.280-7
Transbank S.A.	8,71%	96.689.310-9
Imerc-OTC S.A.	11,48%	76.307.486-2

/ Entidades Coligadas

Son aquellas sociedades en que, sin controlarla, la entidad posee directamente o a través de otra persona natural o jurídica el 10% o más de su capital con derecho a voto o del capital, si no se tratare de una sociedad por acciones, o pueda elegir o designar o hacer elegir o designar por lo menos un miembro del directorio o de la administración de la misma.

Entidad	Porcentaje	RUT
Administrador Financiero Transantiago S.A.	21%	99.597.320-0
Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.	14,96%	99.571.580-5
Operadora de Tarjetas de Créditos Nexus S.A.	12,9%	96.815.280-7
Imerc-OTC S.A.	11,48%	76.307.486-2

CAP. 3

LOS PRINCIPIOS QUE ORIENTAN NUESTRA GESTIÓN

Somos un banco público inserto en un mercado altamente competitivo, por lo tanto, rentabilidad, eficiencia y productividad son elementos propios de nuestra gestión. Tenemos un sello distintivo: facilitamos el acceso de todas las personas al sistema, estamos donde los otros no están, fomentamos el crecimiento de las empresas de menor tamaño y apoyamos al Estado en el despliegue de las políticas públicas.

3.1 LA EXPRESIÓN DE NUESTRA ESENCIA

G4-56

Los Lineamientos Estratégicos 2014-2018 son los principales articuladores del rol distintivo que cumple el banco en el sistema, como también de las metas que se ha fijado para los próximos años. La cercanía con los clientes, la entrega de un servicio de calidad, la vocación por el fomento, el emprendimiento y la inclusión financiera son los pilares sobre los cuales la entidad pública busca consolidar su compromiso con el desarrollo de Chile y sus habitantes.

3.1.1 Gestión de la ética e integridad

BancoEstado y sus filiales se rigen por las normas y legislaciones que regulan a toda la industria financiera de Chile y que son supervisadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Además, se ajusta a la Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile y un completo marco normativo que determina el accionar de la empresa, así como también el de sus trabajadores. Entre estos últimos destaca el Manual de Ética, que regula las relaciones laborales proponiendo un conjunto de conductas y buenas prácticas en línea con los valores centrales de la organización. Es extensivo a todos los trabajadores, cualquiera sea su cargo o responsabilidad.

Para asegurar el establecimiento de relaciones comerciales transparentes en los procesos de compra, existe una Política de Compras que regula los contratos y relaciones con los distintos proveedores de productos y servicios.

En conformidad con lo establecido en la Circular W 49 de la Unidad de Análisis Financiero y los Capítulos 1-14 y 1-16 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, BancoEstado también cuenta con una política para la atención de Personas Expuestas Políticamente, la que se encuentra a disposición del público en su sitio corporativo. De esta forma la entidad se alinea con las regulaciones nacionales y con mejores prácticas internacionales.





3.1.2 Misión, Visión y Valores de BancoEstado

Los cambios que ha experimentado el país durante los últimos años hacen necesario revisar en forma permanente los focos que guían la gestión de BancoEstado, para que así pueda adaptarse a los distintos escenarios económicos y sociales.

MISIÓN

“Existimos para que Chile sea un país más inclusivo, equitativo y con oportunidades que lleguen a todos.”

VISIÓN

“Somos un banco del Estado, comprometido y eficiente, que trabaja por el desarrollo del país y de todos los chilenos.”

CULTURA

“El servicio que damos día a día a nuestros clientes, nos permite cumplir con nuestra misión y alcanzar nuestra visión. Para ello, profundizaremos los pilares de una cultura centrada y comprometida con los clientes, buscando empatizar con sus realidades y necesidades, y poniéndolos en nuestras mentes y corazones.”



La misión, visión y valores corporativos de BancoEstado dan cuenta de la identidad de la organización, la que junto al proceso de Planificación Estratégica anual permiten definir una mirada integral respecto a los desafíos que enfrenta el banco y el compromiso por hacer de éste un proyecto sostenible.

Valores corporativos:

- **Inclusión:**

“En BancoEstado todos tienen un lugar, sin importar su condición. Nuestros servicios están a disposición de todos, sin exclusión y con igual dignidad. Es parte de nuestro sello distintivo.”

- **Trabajo de Excelencia:**

“Nuestro desafío es realizar un trabajo de alta calidad en todos nuestros ámbitos, en particular en el servicio a los clientes. Atendemos a más de 10 millones de clientes y debemos asegurarles tiempos de respuesta adecuados, alta calidad, facilidad de uso y servicios 24/7.”

- **Responsabilidad:**

“Somos el Banco del Estado de Chile y eso nos obliga a actuar con responsabilidad, cuidando el patrimonio de todos, y velando por su sostenibilidad y reputación. En el ámbito interno, el dar cuenta de nuestras obligaciones y del trabajo realizado constituye un pilar esencial para alcanzar la excelencia en el trabajo.”

- **Compromiso:**

“Nos compromete un país más justo y con oportunidades que lleguen a todos. Apoyamos el desarrollo de las personas y sus emprendimientos en empresas y organizaciones, para que Chile alcance el desarrollo. El compromiso de cada trabajador para honrar día a día nuestra misión y visión, se transmite a nuestros clientes, y es parte del objetivo de entregar la más alta calidad en nuestra atención.”

- **Colaboración:**

“El trabajo colaborativo entre nuestros equipos y con distintos organismos del Estado permite potenciar nuestros servicios y el aporte al país. Ello será posible profundizando los espacios de confianza y de valoración del otro, todo fundado en que compartimos un proyecto común para BancoEstado”.

3.2 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

DMA, G4-24, G4-25, G4-26

A través de una serie de reuniones e instancias de diálogo y reflexión entre los distintos grupos vinculados a la institución, las que se mantienen como una práctica constructiva al interior de la empresa, en 2015 se definieron los Lineamientos Estratégicos que guían el actuar de la entidad pública hasta 2018 y que permiten enfrentar los nuevos desafíos de la empresa y del país en su conjunto.

3.2.1 Planificación estratégica

La planificación estratégica para el período 2015-2018 surgió de un proceso participativo a partir de encuentros presenciales, talleres y conversaciones en distintas plataformas virtuales. El análisis de la gestión del banco, el rol que cumple en la industria financiera y en la economía nacional, así como su participación activa en la masificación de la inclusión financiera, definió el plan estratégico 2015-2018 que establece los principales objetivos y metas para el período.

MAPA ESTRATÉGICO BANCOESTADO 2015-2018



6

Programas estratégicos de desarrollo Empatía



3.2.2 Programas Empatía

Bajo los pilares de orientación al cliente, apoyo a la gestión estatal y nuevas formas de relación con y entre los trabajadores, se definieron los énfasis a desarrollar en el corto y mediano plazo en el banco. Todos ellos se estructuran bajo el Programa Estratégico de Desarrollo Empatía.

Este programa aborda los temas más relevantes a través de los cuales se materializan los lineamientos estratégicos de la empresa, cuyo principal foco de acción son sus clientes. Empatía es ponerse en el lugar del otro, entender sus motivaciones y necesidades, concepto que representa plenamente el desafío de la entidad.

Esta visión fue clave para definir los seis programas estratégicos que guían el rumbo del banco, para alcanzar los ambiciosos objetivos que se ha propuesto.

EMPATÍA PERSONAS:

Nos ponemos en el lugar de nuestros millones de clientes.

- Ampliar y mejorar la oferta de valor del segmento.
- Incentivar el uso de los medios de pago y aumentar la oferta de valor de CajaVecina, para reducir el uso de efectivo.
- Masificar la atención a través de canales de autoservicio no presenciales.
- Profundizar la educación financiera para promover el mejor uso de canales, productos y servicios.
- Ampliar la cobertura territorial de la red de puntos de atención.

CON LAS PERSONAS

La inclusión financiera demanda ser “Un banco de todos y para todos”, que acompaña a los clientes en su ciclo de vida, con un servicio de calidad, transparente y multicanal.

EMPATÍA EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO:

Potenciamos el progreso y desarrollo de las pequeñas y microempresas de Chile.

- Más empresas con acceso a financiamiento.
- Oferta no financiera como elemento central para desarrollar competencias de gestión y acceder a redes de negocios.
- Modelo de atención con foco en el mejoramiento de la productividad y la eficiencia
- Optimizar condiciones de acceso a servicios financieros y no financieros a través del programa CreceMujer Emprendedora.

EL SUEÑO

Ser el banco de las Empresas de Menor Tamaño en Chile:
Contar con 65.000 nuevos clientes financiados y crecer en USD\$1.500 millones en colocaciones comerciales, para el 2018.

EMPATÍA ORGANIZACIONES DE MAYOR TAMAÑO:

Agregamos valor a empresas e instituciones, a través de una estrategia comercial integrada.

- Aumentar la vinculación de empresas e instituciones a través de la agregación de valor a sus operaciones.
- Oferta integral de una oferta financiera y no financiera de productos, servicios, canales y redes de negocios.
- Foco en servicios al Estado y en sus procesos de atención a los ciudadanos.
- Servicios especializados en procesos masivos de recaudación y pagos.

EL PRESENTE Y LOS DESAFÍOS

BancoEstado atiende a 9.300 empresas; 640 instituciones públicas; 231 municipios y 62.000 organizaciones de la sociedad civil.

EMPATÍA 24/7:

Estamos siempre disponibles, donde quiera que nuestros clientes estén.

- Continuidad operacional: asegurar procesos que soportan la cadena de pago de los clientes, con un nivel predefinido de servicio, en caso de crisis de cualquier origen.
- Asegurar la continuidad de los canales CajaVecina, ATM's y Redcompra.

EMPATÍA CULTURA:

Somos un banco público que pone en el centro de su accionar a nuestros clientes.

- Explicitar los espacios de desarrollo para los trabajadores, generando oportunidades de intercambio y conocimiento entre las distintas áreas.
- Abrir espacios permanentes de conversación y diálogo con los trabajadores y clientes, teniendo siempre a estos últimos al centro de la operación del banco.
- Asegurar las competencias deseadas en el liderazgo de los ejecutivos y jefaturas principales de la empresa.
- Mantener una escucha activa e impulsar el trabajo colaborativo, fomentando la innovación.
- Desarrollar el liderazgo de mujeres, para ampliar su presencia en cargos de supervisión.

EMPATÍA EFICIENCIA:

Procesos y métodos de trabajo para una mejor gestión y calidad del trabajo en el tiempo.

- Desarrollar acciones para reducir el costo de las transacciones de clientes.
- Gestionar estándares de productividad en las plataformas comerciales y áreas centrales.
- Gestión de procesos y recursos externos.

No da lo mismo trabajar en BancoEstado, porque su sello distintivo inspira a los trabajadores a poner el foco de su gestión en los clientes.



3.3 EVALUACIÓN DE RIESGOS

G4-2

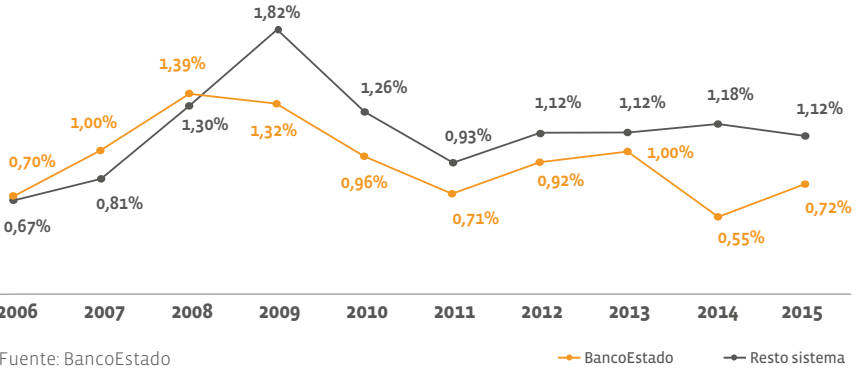
En el ámbito de la gestión de riesgos de crédito, BancoEstado aumentó sus colocaciones sobre una base de riesgos controlados, mostrando consistentemente un mejor resultado -medido como gasto en provisiones y castigos netos sobre colocaciones- que el resto del sistema financiero durante los últimos años. Además, cuenta con una sólida base de provisiones para enfrentar adversidades.

El favorable desempeño en relación al resto del sistema financiero, se sustenta en una buena gestión de riesgos asociada a los procesos de admisión, seguimiento, normalización y recuperación de créditos, poniendo énfasis en la mirada integral de los mismos, asegurando de esta manera, la evolución en los términos pactados de los créditos a través de su ciclo de vida.

Desde el punto de vista de las provisiones, BancoEstado muestra un perfil conservador, que permite exhibir coberturas sobre cartera vencida superiores al resto del sistema financiero en toda la gama de productos, complementado además por mayores niveles de provisiones adicionales que permiten cubrir potenciales pérdidas frente a escenarios de estrés.

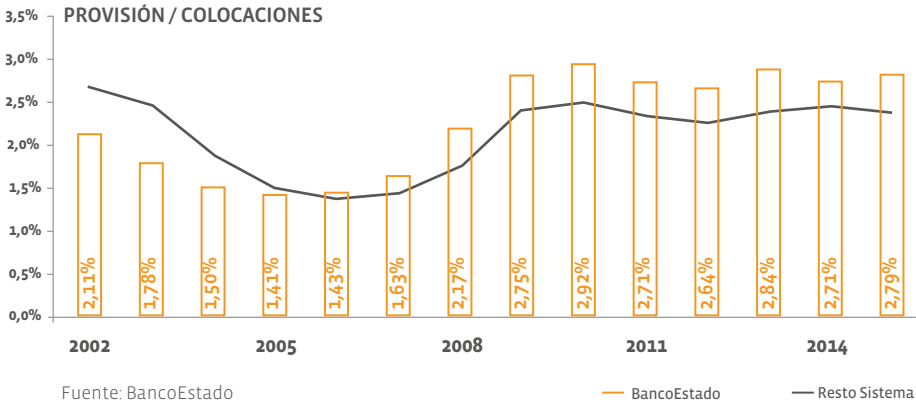
CARGO NETO / COLOCACIONES

(Gasto en provisiones y castigos - recuperaciones)

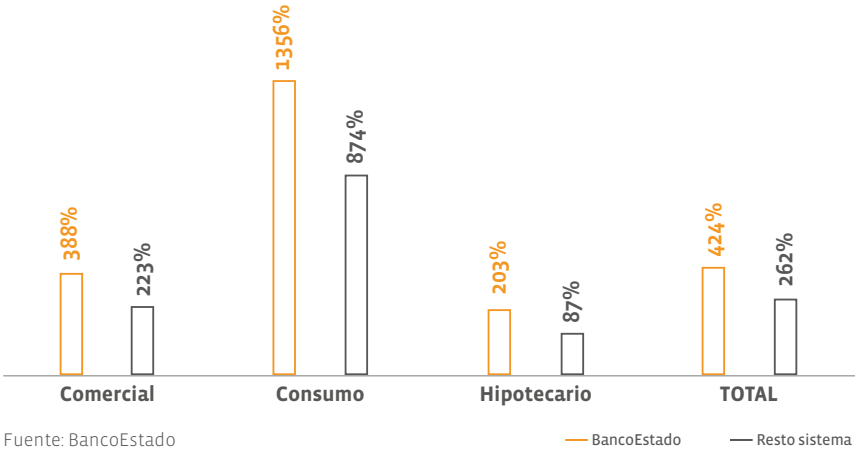


Los riesgos de la cartera de BancoEstado se han mantenido por debajo del promedio del sistema.

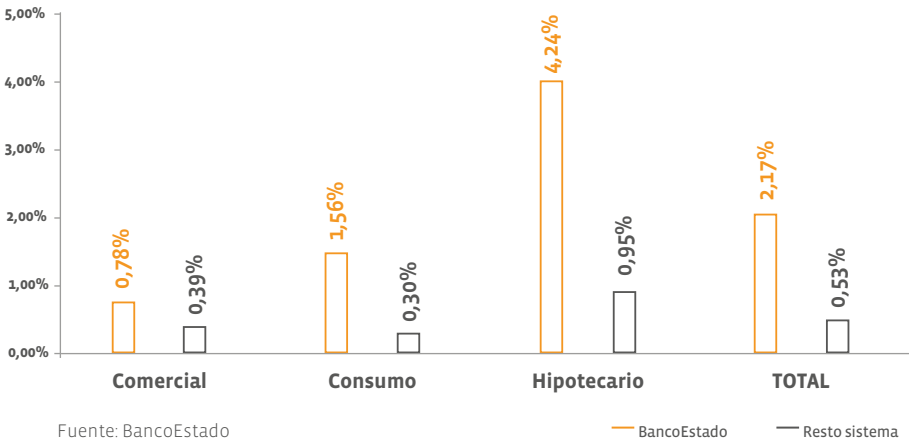
El indicador refleja el efecto de un riesgo por debajo del promedio del sistema y una política conservadora de provisiones.



COBERTURA DE PROVISIONES SOBRE CARTERA VENCIDA
(Provisiones / Cartera Vencida)



PROVISIONES ADICIONALES / COLOCACIONES



3.3.1 Riesgos Operacionales

Dada su elevada participación en términos de número de clientes, cuentas vista, y transacciones de pago, BancoEstado presta especial atención a la continuidad operacional de sus negocios y la atención de sus clientes. El 2015 la empresa inició la ejecución de un programa que contempla proyectos de gran envergadura, orientados a fortalecer y aumentar la infraestructura tecnológica y su seguridad, a consolidar planes de continuidad del negocio para enfrentar situaciones de riesgo, así como a robustecer los planes de recuperación ante contingencias tecnológicas.

Adicionalmente, se mejoraron los protocolos de comunicación de modo de responder rápidamente frente a eventos que afecten el normal funcionamiento de los servicios, manteniendo informados a los clientes. Específicamente, se creó un proceso cuyo objetivo es la comunicación a los clientes y partes interesadas en situaciones de crisis.

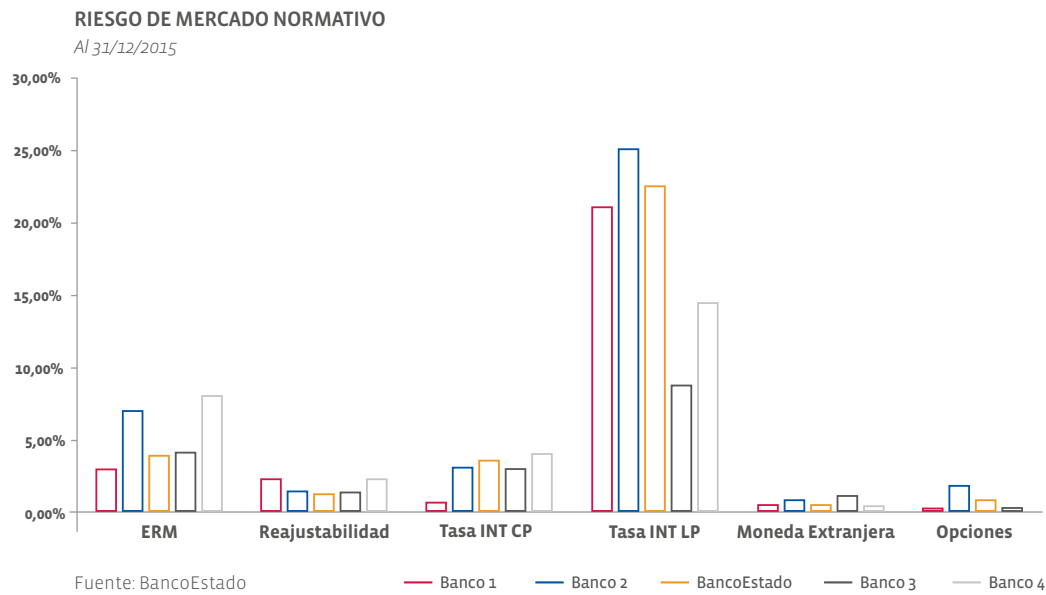


3.3.2 Riesgos de Mercado

Durante 2015 la gestión de los riesgos de mercado y de liquidez de BancoEstado contó con políticas claras para su medición y gestión, cuya aplicación es controlada por instancias independientes de las áreas tomadoras de riesgo, dentro de un marco de atribuciones establecidas y decisiones colegiadas.

Las principales acciones estuvieron relacionadas con la implementación y adecuación de las capacidades para incorporar la nueva normativa de liquidez establecida por el Banco Central y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

En el ejercicio, los niveles de riesgos de mercado y liquidez se mantuvieron dentro de los márgenes definidos por el banco y los organismos reguladores.



3.4 CAMBIOS LEGISLATIVOS

BE-10, DMA

En materia regulatoria, el año 2015 estuvo marcado por la discusión de la Ley General de Bancos. En distintas instancias, el debate se ha concentrado en el análisis y revisión en materia de la adaptación a los estándares de Basilea III; cambios al gobierno corporativo de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y mejoras en la resolución bancaria relativas a la liquidación de bancos. Lo anterior, en un contexto en donde la última reforma realizada a la Ley General de Bancos tuvo lugar en 1997.

La nueva Ley General de Bancos apunta a una adecuación de capital en torno a Basilea III, de acuerdo a los estándares internacionales vigentes a la fecha. En términos de liquidez, BancoEstado cuenta con un importante portafolio de activos financiero. Esto lo deja en buen pie para absorber esta regulación cuando empiece a operar.

Si bien por el lado del capital será más demandante, debido a que los estándares subirán, el sistema financiero chileno y BancoEstado, enfrentan este desafío desde una posición de fortaleza relativa.

La nueva Ley General de Bancos y la adecuación a los nuevos estándares internacionales de Basilea III, representan un importante desafío para el sistema financiero chileno.

CAP. 4

NOS PONEMOS EN EL LUGAR DE NUESTROS MILLONES DE CLIENTES



Nuestra misión es profundizar la inclusión financiera en el país, para que todos, sin distinciones de ninguna especie, tengan acceso al sistema financiero. La cercanía con los clientes, la entrega de un servicio de calidad, la vocación por el fomento y el emprendimiento son los pilares sobre los cuales consolidamos nuestro compromiso con el desarrollo de Chile y sus habitantes.

4.1 GESTIÓN DE CLIENTES PERSONAS

DMA, BE-6, G4-4, G4-PR3

BancoEstado trabaja para que todos los habitantes del país puedan acceder al sistema financiero en igualdad de condiciones y con una atención de calidad que dignifique a las personas, poniendo especial énfasis en aquellos grupos tradicionalmente excluidos, lo que es esencial para el desarrollo sostenible de Chile.

La vocación de servicio que se articula desde los trabajadores de la organización hacia todos los segmentos de clientes, va acompañada de una oferta personalizada de servicios financieros y no financieros, con una mirada inclusiva, lo que genera un círculo virtuoso que tiene un gran impacto social, en la medida que representa un aporte tangible a la calidad de las personas, el crecimiento de la actividad productiva y desarrollo del país.

4.1.1 Productos BancoEstado

El banco trabaja para generar mayor cercanía con el cliente, buscando soluciones financieras integrales, esfuerzo permanente que se refleja en los positivos índices de satisfacción que alcanza. La oferta de productos del banco se ha robustecido a lo largo de los años gracias al desarrollo e implementación de nuevos productos, servicios y canales de atención, que consolidan un modelo de gestión que permite elevar los niveles de efectividad comercial.

/ Chequera electrónica

Es una cuenta vista que opera de manera similar a una cuenta corriente, pero sin línea de crédito ni talonario de cheques. En 2015, el número de clientes con este producto alcanzó 1.002.846 personas, con una variación de 8,4% en relación al año anterior.

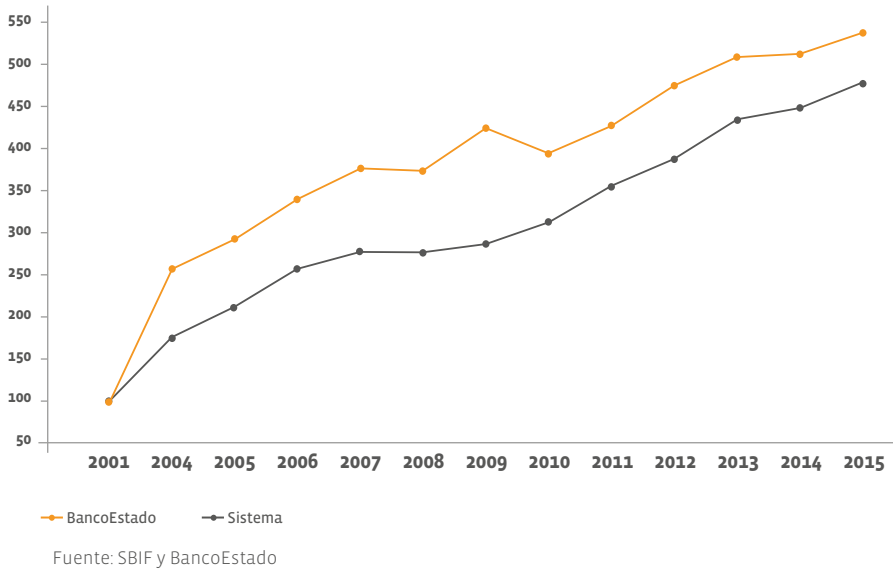
/ Tarjetas de crédito

Manteniendo el proceso de expansión iniciado en 2014, durante el 2015 BancoEstado totalizó 1.109.518 tarjetas vigentes, con un crecimiento del 8,9% y colocaciones por MMS\$175.491, que aumentaron en un 20% real, en relación al año 2014. Esto permitió alcanzar una participación de mercado de 3,9% del stock de colocaciones en el producto.

/ Créditos de consumo

Los créditos de consumo otorgados fueron 533.651 unidades y aumentaron en un 4,6% real anual, con respecto a 2014. En tanto, el total de clientes con créditos contratados alcanzó más de 1,4 millones durante el período.

EVOLUCIÓN REAL DE LAS COLOCACIONES DE CONSUMO
(Saldos, índice diciembre 2001=100)

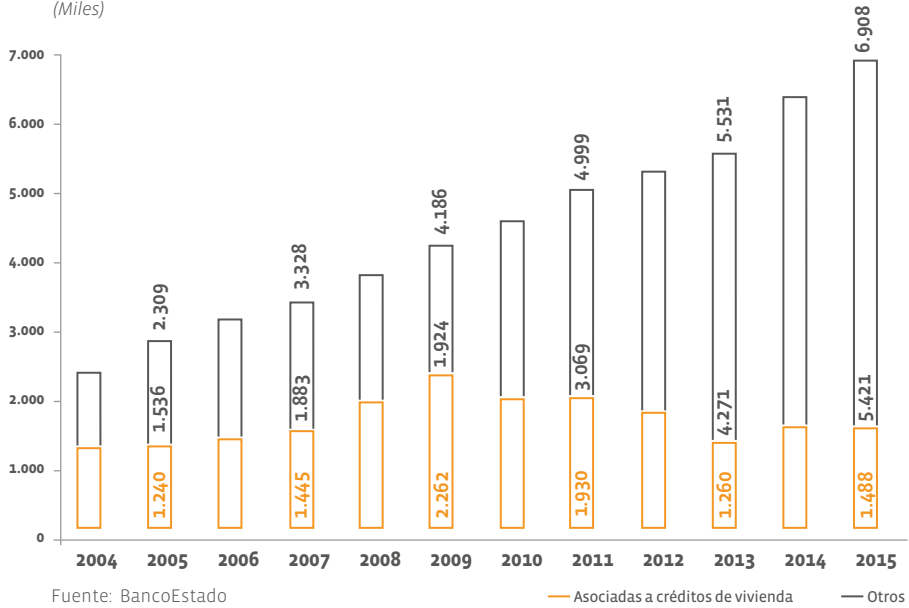


Entre 2001 y 2015
BancoEstado
ha más que
quintuplicado sus
colocaciones de
consumo.

/ Seguros:

La filial Corredora de Seguros BancoEstado intermedió \$155 mil millones en primas, totalizando 6,9 millones de seguros vigentes y más de 3 millones de clientes asegurados. Con esto, la participación de mercado superó el 14%, lo que posicionó a la empresa como el tercer actor en la industria.

SEGUROS VIGENTES
(Miles)

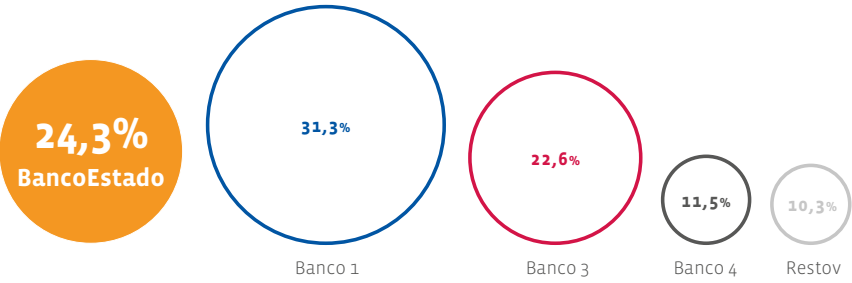


1 de cada 4
chilenos elegibles
de entre 18 y
65 años cuenta
con seguros
otorgados a
través de la filial.

/ Créditos Educación Superior:

Más de 171 mil personas accedieron a los créditos de educación superior que entrega el banco, lo que implica una participación de mercado de 24,3%. Las colocaciones llegaron a MMS766.035 (a septiembre), mientras que la participación en el mercado de créditos con aval del Estado llegó a 27,8%.

CLIENTES CON CRÉDITOS PARA
ESTUDIOS SUPERIORES
(Número de deudores*, sep. 2015)

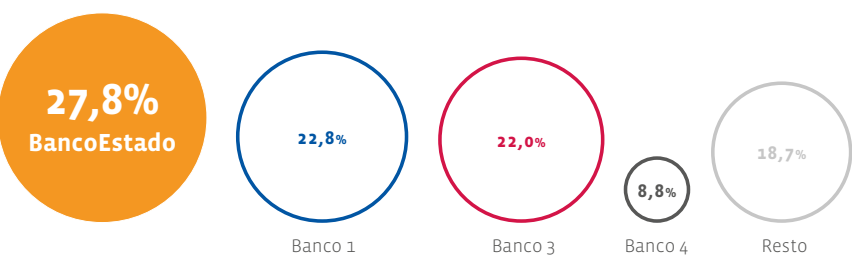


Fuente: SBIF.

*Total deudores: 704 mil

Uno de cada cuatro
estudiantes, que
financian sus
estudios con créditos
bancarios lo hace en
BancoEstado.

Créditos para Estudios Superiores
(Saldos*, sep. 2015)



Fuente: SBIF.

*Total stock de créditos: MMS2.759

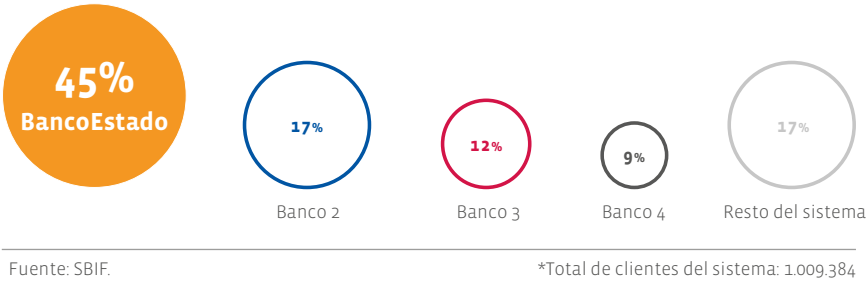


/ Créditos hipotecarios:

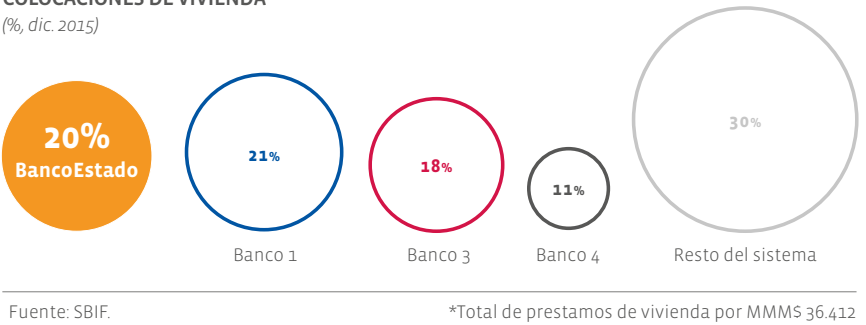
BancoEstado mantuvo el liderazgo en créditos para la vivienda, con un 45% de participación de mercado en número de clientes, los que llegaron a 455.496 personas. Estas cifras, superaron la historia del banco desde 1855 y, actualmente, representan \$7.305 billones de pesos de colocaciones en créditos hipotecarios.

PARTICIPACIÓN EN NÚMERO DE CLIENTES CON CRÉDITOS DE VIVIENDA*
(%, oct-2015)

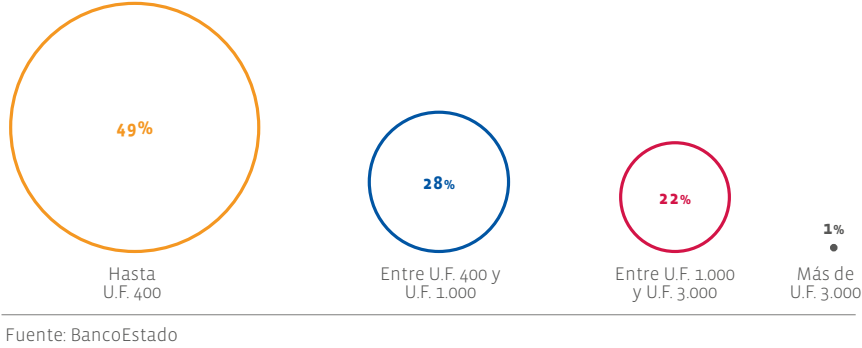
BancoEstado es líder en créditos de vivienda para segmentos de ingresos bajos y medios. El banco atiende al 45% de los clientes de préstamos de vivienda del sistema bancario.



PARTICIPACIÓN EN SALDOS DE COLOCACIONES DE VIVIENDA*
(%, dic. 2015)

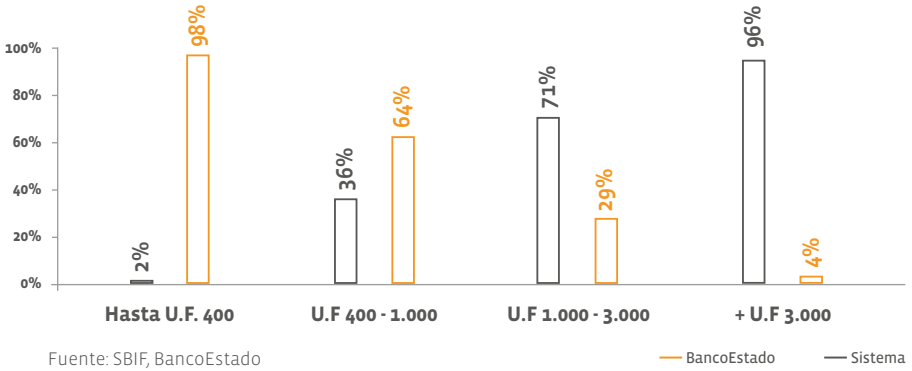


CLIENTES DE BANCOESTADO CON CRÉDITOS DE VIVIENDA POR TRAMO DE DEUDA
(%, dic. 2015)



El 78% de los clientes de vivienda de BancoEstado tiene deudas hipotecarias inferiores a U.F. 1.000.

PARTICIPACIÓN EN CRÉDITOS DE VIVIENDA POR TRAMO DE DEUDA VIGENTE
(%, dic-2015)



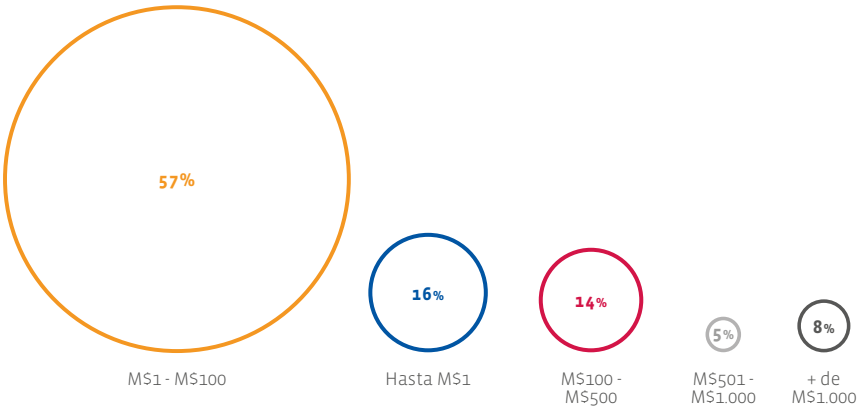
BancoEstado es líder en créditos vigentes para vivienda de hasta U.F. 1.000, con un 72% de participación de mercado.



/ Ahorro:

En el período se superaron los 8,2 millones de clientes con el producto cuenta de ahorro, lo que se traduce en un 87% de participación en saldos. En los últimos años este producto se ha consolidado a través de la tarjeta electrónica, que permite administrar los fondos depositados a través de cajeros automáticos, Internet y CajaVecina.

PARTICIPACIÓN POR TRAMOS DE SALDOS DE CLIENTES CON CUENTAS DE AHORRO DE BANCOESTADO *
(%, dic. 2015)



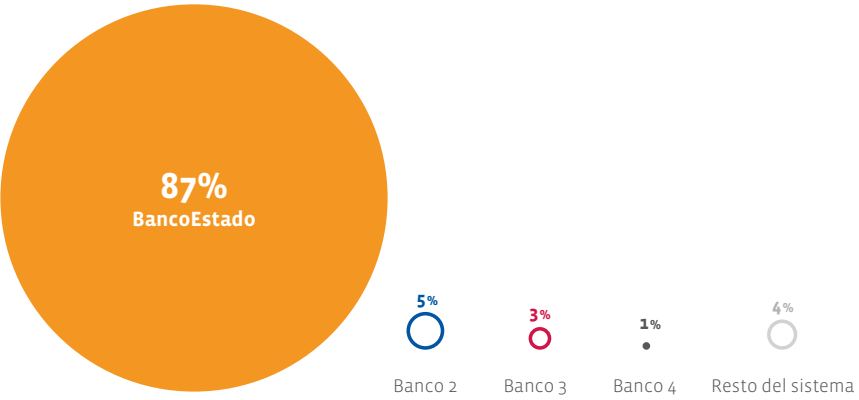
Fuente: BancoEstado

* Clientes con cuentas de ahorro vigentes: 8,3 millones

73% de los clientes con cuentas de ahorro de BancoEstado tienen saldos de hasta \$100 mil.

BancoEstado es líder indiscutido en Cuentas de Ahorro para las personas.

PARTICIPACIÓN EN SALDOS DE CUENTAS DE AHORRO POR BANCO *
(%, dic. 2015)



Fuente: SBIF

* Total de ahorro a plazo: MM\$ 4.095



CLIENTES BANCOESTADO

CLIENTES CON CUENTA DE AHORRO	CLIENTES CON CUENTA CORRIENTE
8.274.168	555.758
CLIENTES CON CUENTARUT	CLIENTES CON CHEQUERA ELECTRÓNICA
8.286.486	1.002.846
TARJETAS DE CRÉDITO VIGENTES	CLIENTES CON CRÉDITOS HIPOTECARIOS
1.109.518	487.103
CLIENTES CON SEGUROS CONTRATADOS	CLIENTES CON CRÉDITOS DE CONSUMO O UNIVERSITARIO
3.056.800	533.651
CLIENTES DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA	CLIENTES EN INTERNET
559.027	2.735.334
CLIENTES EN PORTAL MÓVIL	PERSONAS QUE RECIBEN PAGOS MENSUALES DE REMUNERACIONES, PENSIONES Y BECAS
1.254.936	2.980.521

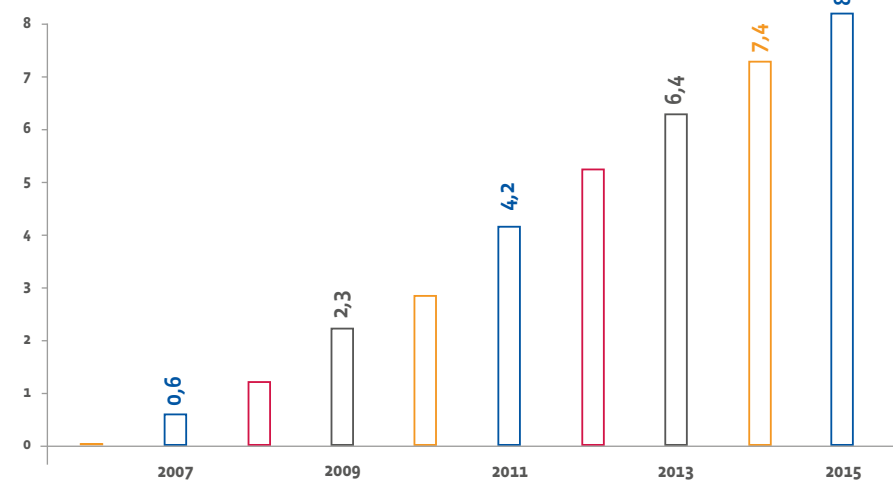
4.1.2 CuentaRUT

Lanzada al mercado en 2006, la CuentaRUT es el medio de pago más importante del país, con un porcentaje de uso del 90%. Su masividad da cuenta de los beneficios que ha entregado a millones de ciudadanos, convirtiéndose en un instrumento clave para favorecer y potenciar la inclusión financiera de personas que de otra forma no podrían acceder al sistema bancario.

Durante 2015, BancoEstado continuó con su estrategia de expansión e inclusión financiera, alcanzando un total de 8.286.486 de clientes con CuentaRUT. De ellos, 921 mil corresponden a clientes que se incorporaron durante el período, reafirmando la alta valoración que la ciudadanía tiene respecto a los atributos del producto. Con esta cifra, la entidad se sitúa como la número uno en participación de mercado en tarjetas de débito (incluye cuentas corrientes y chequeras electrónicas), con un 46% del total, más del doble que el segundo actor.

A través de CuentaRUT se realizaron, en promedio, 61 millones de transacciones mensuales, de las cuales un 61% son gratuitas. En la misma línea, el 80% de las consultas mensuales son realizadas por canales que no tienen cobro (Internet y telefonía).

CUENTARUT
(Millones de tarjetas activas)



Los usuarios de CuentaRUT siguen creciendo a una tasa superior a 12% anual, lo que representó más de 900 mil nuevas tarjetas.

70%

De la población perteneciente a los dos primeros quintiles de ingreso por hogar, posee CuentaRUT.

89%

De los extranjeros que viven en Chile tiene algún producto en BancoEstado, de ellos el 55,7% posee CuentaRUT.

74,7%

De la población total entre 18 y 25 años, tiene CuentaRUT.

CuentaRUT es uno de los productos más importantes de BancoEstado, no solo por su masividad, sino también por el impulso que entrega a la inclusión financiera y participación social. Si bien, este producto, que no tiene costo de mantención, ha sido foco de debate público, en 2015, las críticas en torno a los gastos asociados a giros disminuyeron considerablemente.

Los cobros asociados a operaciones, que se fijaron en 2006 no han tenido cambios a la fecha. Por el contrario, han disminuido en cerca de un 25%. Además, el 65% de ellas son gratuitas, lo que deja claro que sólo un porcentaje menor de sus costos son traspasados a los clientes. CuentaRUT genera una pérdida anual de US\$ 37 millones, precisamente, debido a que las tarifas están congeladas y porque ha sido el banco el que ha asumido los mayores costos asociados a su uso en cajeros automáticos.

BancoEstado trabaja para hacer sostenible este servicio fundamental para la gente, que puede administrar de forma segura su dinero, hacer transferencias, usar la red de cajeros automáticos y pagar usando el servicio RedCompra. Su gratuidad absoluta amenazaría su continuidad, ya que son las ganancias obtenidas de las colocaciones habituales de crédito las que deben cubrir el déficit anual de este producto.



4.2 GESTIÓN DE CLIENTES EMPRESAS E INSTITUCIONES

BE-6, BE-9, G4-PR3

BancoEstado respalda a quienes emprenden una iniciativa, considerando todo el proceso de crecimiento y desarrollo. Este acompañamiento es su sello distintivo y uno de los principales desafíos vinculados al aporte que la empresa realiza para apalancar el crecimiento sostenible de las empresas, especialmente de las de menor tamaño, ya que son la principal fuente de empleo.

Uno de los lineamientos estratégicos que BancoEstado se ha impuesto es apoyar la capacidad emprendedora, potenciando la productividad y ampliando las oportunidades, para que Chile y su gente puedan aprovechar su potencial y talento.

4.2.1 Microempresas

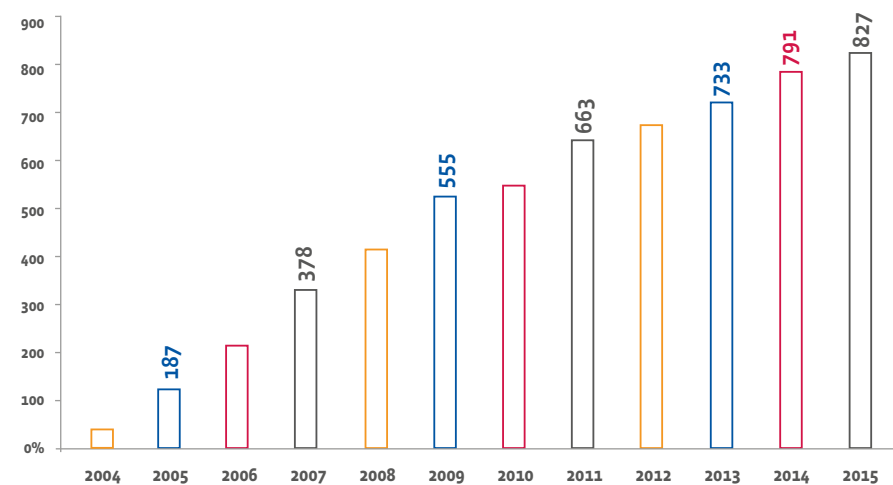
La filial atiende a trabajadores independientes o dueños de pequeños negocios de los segmentos comercio, pesca artesanal, agricultura campesina, transporte de pasajeros o carga, servicios profesionales o técnicos independientes, producción, artesanado y turismo, con un volumen de ventas máximo de 2400 UF al año.

Durante 2015, BancoEstado Microempresas tuvo un significativo crecimiento en su cartera de clientes. Así, al cierre del año contaba con más de 522 mil microempresarios, de los cuales un 70% tenía un crédito o realizó una transacción en los últimos tres meses de 2015. Durante el año se realizaron 111 mil operaciones crediticias, con ventas por MMMS 442, lo que elevó el stock de colocaciones a MMMS 827 al cierre del ejercicio, con un crecimiento de 4,5% real anual.

En términos de la gestión de su equipo, por tercer año consecutivo, la filial fue elegida como la segunda mejor empresa para trabajar en Latinoamérica, y la cuarta en Chile, de acuerdo al ranking elaborado por Great Place to Work.

COLOCACIONES MICROEMPRESA

(MMMS a dic. 2015)



Fuente: BancoEstado

En la última década BancoEstado ha dado un importante respaldo a las microempresas, multiplicando más de cuatro veces sus colocaciones, las que superan los US\$1.174 millones a diciembre 2015.



PREMIO AL RENDIMIENTO ACADÉMICO

Con el fin de promover el acceso a la educación y mejorar la calidad de vida de sus clientes, BancoEstado Microempresas realizó la 9ª versión del Premio al Rendimiento Académico, dirigido a hijos, sobrinos y nietos de microempresarios. En esta versión se premió a 100 alumnos en las categorías Educación Básica, Educación Media, Educación Superior, Puntaje PSU y Educación Diferencial.



PREMIO AL EMPRENDEDOR

Para destacar experiencias exitosas de esfuerzo e innovación, y apoyar el desarrollo de emprendimientos como negocios sostenibles, BancoEstado Microempresas premió a 30 emprendedores en las categorías Agrícola y Pesca; Servicios y Turismo; Transporte y Comercio. En sus 11 años de existencia, el programa ha premiado a cerca de 300 emprendedores de todo el país.



DESAFÍO DE INNOVACIÓN ABIERTA "Y TÚ, ¿CÓMO LO HARÍAS?"

El programa, desarrollado en alianza con Socialab, es un llamado a la búsqueda de soluciones innovadoras, que contribuyan a impulsar un polo de innovación en torno a la gestión de microempresas chilenas.

Los mejores proyectos reciben capital semilla de \$10 millones y la incubación y mentoría de Socialab por cuatro meses. Además, pueden desarrollar el primer piloto de su proyecto, en empresas de clientes de BancoEstado Microempresas.

4.2.2 Crece Mujer Emprendedora

El compromiso con la inclusión en el mundo de las microfinanzas, estuvo puesto fuertemente durante 2015 en el segmento de las mujeres empresarias, gracias al lanzamiento del programa Crece Mujer Emprendedora.

Esta iniciativa les otorga un espacio más amplio en la esfera económica, ya que no solo ofrece servicios financieros, sino también competencias y apoyo en la generación de redes a través de una comunidad virtual. Asimismo, asesora en la administración de negocios y facilita el contacto con otras emprendedoras para debatir ideas, compartir experiencias y generar nuevos negocios.

Crece Mujer Emprendedora busca disminuir las brechas existentes en el emprendimiento femenino, incorporando un enfoque de género en los análisis de solicitudes de crédito. Junto con ello, el banco fomenta las actividades asociativas, la vinculación con planes de capacitación y la mentoría, gracias al trabajo colaborativo con la red de fomento integrada por Corfo, Sernam, Sercotec, Sence, Fosis, Indap, Prodemu, Chilecompra y Sernatur.

Al cierre del 2015 el programa estaba disponible en todas las sucursales del país y sumaba 80 mil mujeres inscritas.

COMUNIDAD CRECE MUJER

La comunidad virtual Crecemujer.cl es una plataforma que permite a las emprendedoras, clientas o no clientas del banco, compartir testimonios y experiencias, además de resolver dudas. Durante el 2015 este sitio recibió 600 mil visitas. Las secciones más frecuentadas fueron 'Capacítate' y 'Cómo comenzar tu negocio', donde se entregan consejos y recomendaciones legales, tributarias, de gestión, tecnología y educación financiera para poder emprender.



4.2.3 Pequeñas empresas

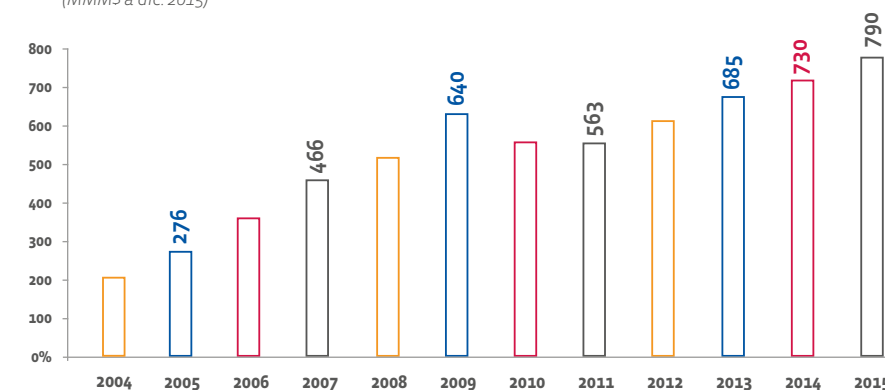
En 2015, se alcanzó un total de 36.713 clientes del segmento pequeñas empresas, que atiende a organizaciones con ventas anuales desde UF 2.401 a UF 40.000. Se incorporaron 2.700 pequeños empresarios con créditos comerciales vigentes elevando con ello a más de 20.000 el total de clientes que cuentan con algún producto de crédito, lo que representa un aumento del 15,6% respecto del cierre de 2014.

En cuanto a las colocaciones de créditos comerciales, durante 2015 se realizaron 39.700 operaciones por MMMS 507 lo que elevó el stock a MMMS 790. Todo esto implicó un aumento respecto de 2014 del 30% en el número de operaciones y de un 8,3% en el saldo comercial.

En relación con la cobertura, en 2015 se sumaron seis nuevas plataformas de atención especializada, lo que significó un 8,9% de aumento respecto de 2014 llegando a un total de 72 plataformas a lo largo del país.

La satisfacción de los clientes es un elemento base para la gestión. En 2015 los atributos calidad de atención y servicio fueron evaluados por los clientes con nota 6 y 7.

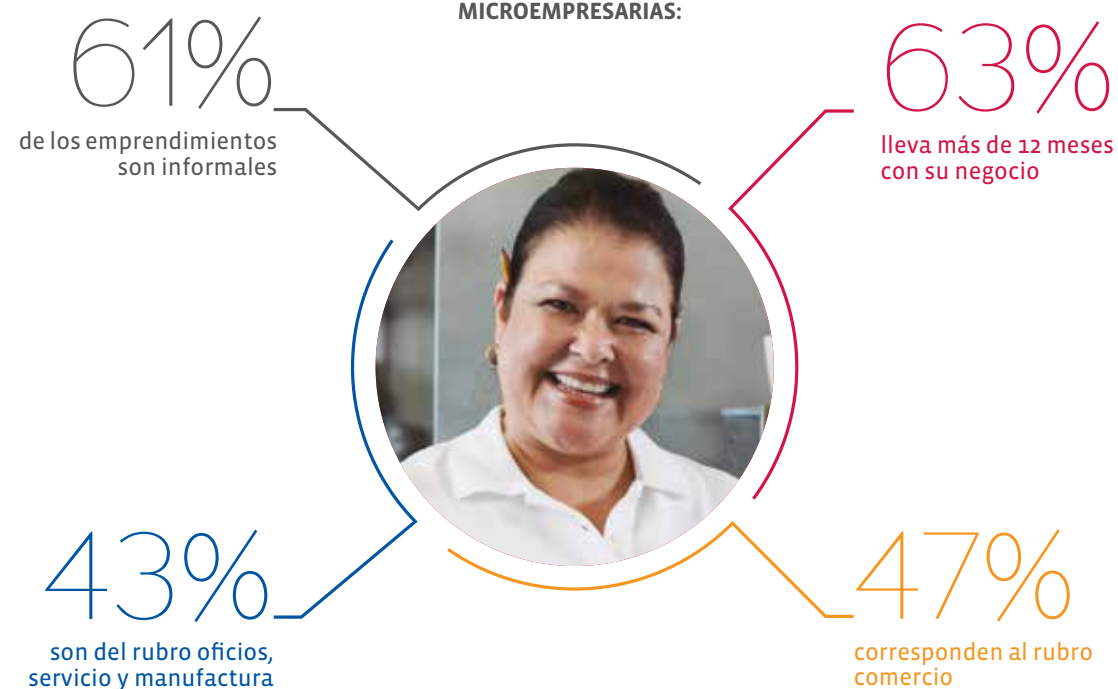
COLOCACIONES PEQUEÑA EMPRESA
(MMMS a dic. 2015)



En la última década BancoEstado ha apoyado permanentemente a las pequeñas y medianas empresas, triplicando sus colocaciones en estos segmentos.

Fuente: BancoEstado

PERFIL DE LAS MICROEMPRESARIAS:



DESPLIEGUE DE GARANTÍAS ESTATALES A TRAVÉS DE TODO EL PAÍS

Las Garantías Estatales corresponden a instrumentos de fomento del estado, que permiten a las Micro, Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas acceder a financiamientos con fines productivos (capital de trabajo o inversión), cuando no cuenten con garantías propias o éstas sean insuficientes.

BancoEstado incentiva el uso de las garantías estatales en sus financiamientos, pues permiten mejorar las condiciones de acceso al crédito de sus clientes, tanto en monto como en plazo.

La entidad financiera es líder en el mercado en el uso de estos instrumentos, y dispone de una amplia gama de garantías (FOGAPE, CORFO, Garantías Recíprocas), como de productos que puede financiar: financiamientos de corto y largo plazo, Leasing, Factoring y Comex, entre otros.

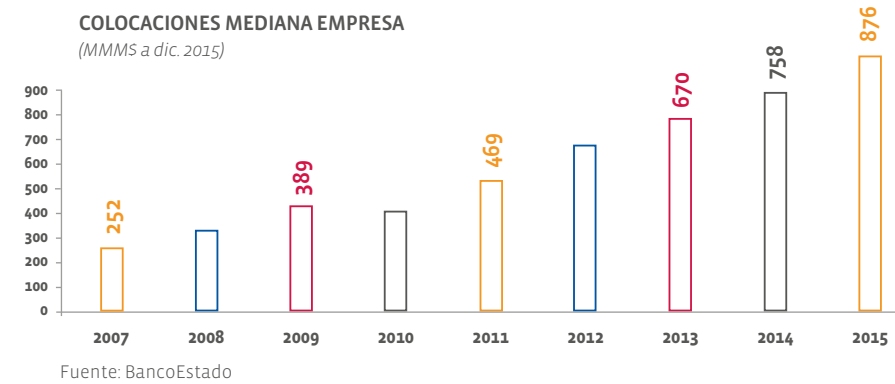
Durante el año 2015, BancoEstado difundió e incentivó la utilización de las Garantías Estatales, para esto se realizaron capacitaciones presenciales a clientes desde Arica a Punta Arenas, llegando a más de 1.600 personas.



4.2.4 Medianas Empresas

BancoEstado busca acompañar a los emprendedores en su crecimiento. Así, el segmento Medianas Empresas asesora a las organizaciones con ventas anuales entre las UF 40.001 y UF 300.000 en el caso de la región Metropolitana; mientras que en regiones, se dirige a aquellas empresas con ventas anuales superiores a las UF 40.000.

El permanente desafío de posicionarse como un actor relevante dentro de la industria, entregando productos, servicios y soluciones financieras con altos estándares de calidad, permitió al banco obtener un total de MMM\$876 de colocaciones a diciembre de 2015.



4.2.5 Banca Corporativa y Grandes Empresas

Atiende a organizaciones cuyas ventas anuales superan las UF 300.000. De acuerdo al tamaño de las empresas y sus actividades se clasifica en los siguientes segmentos: Corporativas, Grandes Empresas, Inmobiliarias y Constructoras, y Concesiones.

En 2015, las colocaciones en esta área crecieron en 18% alcanzando un monto total de MMS 8.099.299. En este ámbito, la relación con las empresas se hizo más estrecha, al aumentar tanto el cruce de productos como su intensidad de uso, lo que generó importantes ingresos para BancoEstado.

Adicionalmente, y en línea con su vocación de impulsar el desarrollo de Chile, Banca Corporativa y Grandes Empresas financió importantes obras de infraestructura vial y portuaria, así como relevantes proyectos asociados a generación y transmisión de energía eléctrica. También apoyó a las empresas constructoras que ejecutan las obras de las nuevas líneas 3 y 6 del Metro de Santiago y dio financiamiento a proyectos del Programa de Integración Social y Reactivación Económica D.S. 116, impulsado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Para 2016 el desafío es continuar creciendo en colocaciones y seguir aportando utilidades al banco de todos los chilenos, potenciando las sinergias entre los distintos segmentos para dar soluciones financieras a colaboradores, clientes y proveedores de empresas, coordinando todas las capacidades de un banco multi segmento.

4.2.6 Banca Institucional

El sello que distingue a los servicios de BancoEstado está forjado sobre la vocación pública: una entidad estatal, que apoya la gestión del Estado y profundiza la relación con los distintos organismos públicos. Esto es un pilar estratégico para la corporación.

Con el fin de mejorar el servicio entregado a las instituciones del Estado, la Banca Institucional consolidó un modelo de gestión integral para responder a requerimientos financieros, sin descuidar la efectividad comercial. En 2015 se crearon las subgerencias de Grandes Clientes, de Inclusión y Fomento, y de Municipalidades, con el propósito de desarrollar una oferta especializada.

Asimismo, se fortaleció la relación con las instituciones del Estado encargadas de otorgar subsidios o beneficios, potenciando el uso de CuentaRUT como el canal principal para estos fines. Ejemplos de aquello fueron la entrega del Subsidio de Calefacción en la Región de Aysén, otorgado por el Gobierno a través del Fondo para la Solidaridad e Inversión Social (Fosis), o la devolución de excesos del Fondo Nacional de Salud (Fonasa).

Este rol cobró especial relevancia en momentos como los vividos durante 2015, donde muchas personas sufrieron pérdidas importantes en lo material y lo personal debido a las catástrofes naturales que afectaron el país. A través de BancoEstado, el ministerio de Desarrollo Social, realizó el pago de los bonos de enseres para quienes resultaron damnificados por el terremoto y tsunami que afectó a la Región de Coquimbo.

BancoEstado trabaja también por la integración de ciudades, comunas y localidades, a través de la generación de espacios de interacción con todas las comunidades. A través de los convenios suscritos con municipalidades a lo largo de todo el país, se ha facilitado la apertura de nuevas sucursales, las que fomentan el desarrollo de localidades rurales o aisladas de centros urbanos, lugares donde muchas veces es la única institución bancaria presente.

NUESTROS
FOCOS DE
ACCIÓN

Grandes Clientes

Comprenden las Fuerzas Armadas y los diferentes ministerios del Estado. El foco central es lograr una comprensión integral del aporte de estas instituciones a la comunidad, para así diseñar productos y servicios acordes a ello.

Inclusión y Fomento

El desafío principal está en lograr que todos los pagos realizados a beneficiarios del Estado, migren hacia CuentaRUT, con el objeto de automatizar dichas transacciones, facilitando procesos institucionales y simplificando la recepción de estos pagos a sus destinatarios. En lo que refiere a fomento, el objetivo está en facilitar la relación entre las instituciones de fomento productivo y la micro y pequeña empresa que recibe apoyo de éstas.

Municipalidades

BancoEstado busca fortalecer el vínculo con los municipios a lo largo de todo Chile, sean o no clientes del banco, así como aumentar el número de estas instituciones en la cartera de clientes institucionales.

4.3 CRECEMOS PARA LLEGAR A
MÁS CLIENTES

BE-7, DMA, G4-6, G4-8, G4-9, G4-13, G4-FS13

Con una presencia que abarca prácticamente todo el país –con excepción del territorio Antártico Chileno–, el banco permite la inclusión financiera de personas que viven en localidades geográficamente aisladas, llegando a ellas a través de sus diferentes puntos de contacto: red de sucursales, oficinas ServiEstado, cajeros automáticos, puntos de CajaVecina, Internet y banca móvil, entre otros. Además, en 102 comunas del país es la única entidad financiera presente con sucursal bancaria, llegando a los ciudadanos con un servicio eficiente, confiable, ágil y seguro.

La gestión desarrollada ha permitido situar a la institución como un activo agente de integración social y promotor del desarrollo local, pues su presencia en distintas localidades otorga un sentido de equidad y nuevas oportunidades para todos, generando espacios de interacción con y entre las comunidades.

4.3.1 Alcance y cobertura de la red

La entidad financiera ha trabajado intensamente para llegar cada día a más personas, con la mejor oferta de servicios del mercado. Los esfuerzos se han enfocado en diversificar e incrementar año a año los distintos canales de atención, asegurando una provisión de servicios continua, eficiente y segura.

Durante 2015, el despliegue de la red de BancoEstado continuó aumentando, siguiendo una tendencia histórica.

Desde el año 2005
BancoEstado cuenta
con una sucursal en
la ciudad de Nueva
York, EE.UU.

LA PRESENCIA DE BANCOESTADO



RED DE ATENCIÓN
(Puntos a diciembre 2015)



102 comunas tienen a BancoEstado como única entidad financiera en su localidad.

31% es la participación de BancoEstado en el parque total de cajeros automáticos del país.

EVOLUCIÓN CIFRAS BANCOESTADO

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Cientes CuentaRUT	2,9 millones	4,2 millones	5,3 millones	6,4 millones	7,4 millones	8,3 millones
Cientes por Internet	1,0 millones	1,1 millones	1,4 millones	1,8 millones	2,3 millones	2,7 millones
Cientes por móvil	-	108 mil	356 mil	650 mil	913 mil	1,2 millones
Cientes Microempresas	410 mil	429 mil	446 mil	464 mil	500 mil	522 mil
Puntos de atención CajaVecina	4.500	7.100	10.200	11.400	13.500	16.504
Sucursales BancoEstado*	344	342	345	360	364	380
Oficinas ServiEstado	84	86	96	100	107	107
Cajeros automáticos	1.812	1.891	2.366	2.388	2.385	2.469

Fuente BancoEstado. * Sucursales presentes en el país.

El foco de la estrategia se sustenta en la convicción de llegar a todos los rincones del país, para reducir el acceso desigual a la banca, que aún afecta a muchos de sus habitantes. La instalación de un punto de atención en zonas aisladas geográficamente o con baja densidad de población o capital social, beneficia enormemente a la comunidad, ya que alrededor de una oficina se generan oportunidades para el desarrollo de polos económicos que dinamizan la actividad de la comunidad.

Aumentar la red de puntos de contacto no sólo facilita el desarrollo de transacciones económicas, sino que además dignifica y conecta a comunidades aisladas, y entrega la posibilidad de manejar las finanzas personales y familiares con seguridad.

Por ello, durante 2015, se abrieron 17 nuevas sucursales en las comunas de: Pichidegua, Futrono, Quemchi, Alto Bío-Bío, Colbún, Omué, Navidad, Tirúa, Sierra Gorda, Hualqui, Teodoro Schmidt, Pica, Lumaco, Vilcún, Santa Juana, Canela, y La Reina en Santiago. Muchas de estas localidades cuentan con presencia mayoritaria de habitantes de pueblos originarios.

BancoEstado es la institución bancaria que tiene la más extensa red de puntos de atención en el país.



GESTIÓN DE
CALIDAD EN
SUCURSALES

El año 2015 BancoEstado instauró el concepto de calidad en la red, lo que se vio reflejado en un incremento de un 10% con respecto al año anterior en la percepción de clientes.

Este indicador es obtenido diariamente a través de encuestas telefónicas a clientes atendidos en todos los canales presenciales: caja, servicio de atención a clientes y plataformas de negocios.

Por otra parte, los resultados de otros indicadores gestionados como la calidad producida, transparencia y excelencia en imagen -que se resumen en el Indicador de Calidad Integrado (ICI)-, también reflejan la preocupación de las sucursales en la atención integral de los clientes, mostrando un resultado de un 89% para la medición de la gestión asociada a estos conceptos.

Uno de los hitos relevantes durante el año fue el reconocimiento a 14 sucursales del país que presentaron los resultados más altos en el ICI, lo que destaca la preocupación y el compromiso de todos los trabajadores de dichas sucursales por una atención digna y de calidad.



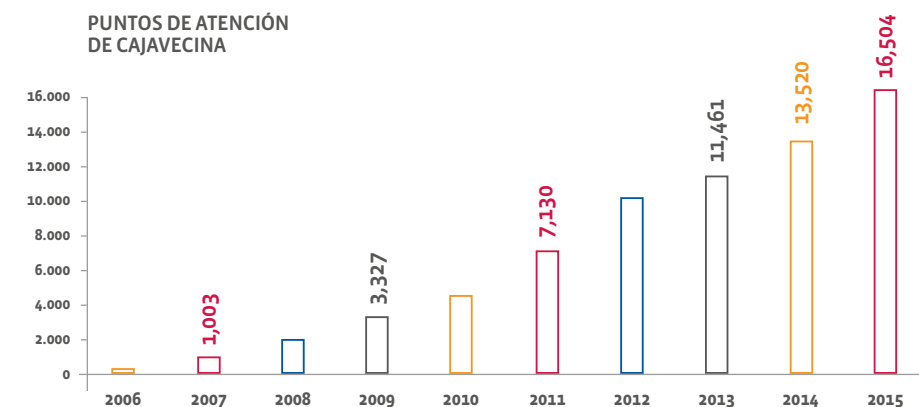
/ CajaVecina

Este innovador sistema de servicios financieros, que opera en almacenes y pequeñas tiendas de barrio, alcanzó en 2015 los 16.504 puntos de atención, lo que significó un crecimiento de 22,1% respecto del año anterior. Asimismo, las transacciones realizadas durante el año en estos puntos aumentaron un 26%, alcanzando 22,5 millones de transacciones mensuales que incluyen giros de dinero, depósitos, avances en efectivo, pago de cuentas de servicios, cuotas de créditos y recargas a teléfonos de prepago, entre otras.

La cobertura en el 100% de las comunas del país, salvo la Antártica, impacta especialmente a las personas que residen en zonas alejadas de las grandes urbes o en comunas densamente pobladas, pues les permite realizar sus trámites en terminales instalados en almacenes y otros locales comerciales. De hecho, el 19% de los puntos CajaVecina se encuentra en comunas cuya población no alcanza los 20 mil habitantes.

Para la comunidad, el sistema representa ahorro de tiempo, disminución de los costos de transporte -asociados al desplazamiento a una sucursal bancaria- y flexibilidad de horarios. Pero, además, muchos pequeños comerciantes perciben los beneficios que entrega CajaVecina, no sólo por las comisiones que reciben por la prestación, sino también porque aumentan su flujo de clientes al ofrecer un servicio que es de gran utilidad para la comunidad.

El 68% de los operadores de CajaVecina son mujeres de una edad promedio de 49 años.

PUNTOS DE ATENCIÓN
DE CAJAVECINA

Fuente: BancoEstado

En CajaVecina se atienden 3,5 millones de personas con CuentaRUT.

/ ServiEstado

A través de ServiEstado, servicio que complementa la red bancaria en horarios extendidos y fines de semana, la cobertura alcanzó un total de 107 oficinas a lo largo del territorio nacional.

/ Cajeros automáticos

La red de cajeros automáticos del banco alcanzó los 2.469 dispensadores, los que cubren un 31% del parque de cajeros automáticos del país, concentrándose el 39% en la Región Metropolitana y el 61% en regiones.

Respecto a las normas de seguridad aplicables a la instalación y operación de cajeros automáticos, dispensadores o contenedores de dinero de cualquier especie, establecidas por el Decreto Supremo N° 222 del Ministerio del Interior, las mestas establecidas fueron sobre cumplidas al cierre de 2015, antes del plazo establecido, llegando a 95% de disponibilidad de servicio.

En conjunto con el Gobierno, BancoEstado adoptó la medida temporal de instalar cajeros automáticos en 60 comisarías del país, con el objetivo de permitir a la ciudadanía resolver problemas de acceso a dinero en efectivo. De acuerdo a lo establecido con la autoridad, el plan de retiro se cumplió a cabalidad, determinándose la permanencia definitiva de 21 dispensadores en distintas localidades del país.

PLAN DE CONTINGENCIA PARA
ASEGURAR ACCESO A EFECTIVO

Con motivo de la suspensión del servicio de algunas empresas de transporte de valores, BancoEstado implementó distintas medidas que permitieron asegurar el acceso a efectivo a los habitantes del país.

- Apertura extraordinaria de sucursales BancoEstado los días

sábado entre las 10.00 y las 13.00 hrs. en distintas regiones del país: 12 sucursales el 23 de mayo y 15 sucursales el día 30.

- Instalación de 2 dispositivos Bech Móvil durante los fines de semana críticos, primero en el litoral central los días 23 y 24 de mayo (El Quisco y Concón), y luego en las comunas de Puente Alto y Colina los días 30 y 31.
- Habilitación de pagos de pensiones y beneficios del Instituto de Previsión Social (IPS) en la red de oficinas BancoEstado y ServiEstado.

4.3.2 Multicanalidad

A través del portal www.bancoestado.cl, se realizaron más de 566 millones de transacciones durante 2015.

Hoy, en Chile y el mundo, la provisión de servicios a través de canales no presenciales es clave, no solo para el cliente, sino también para las instituciones financieras.

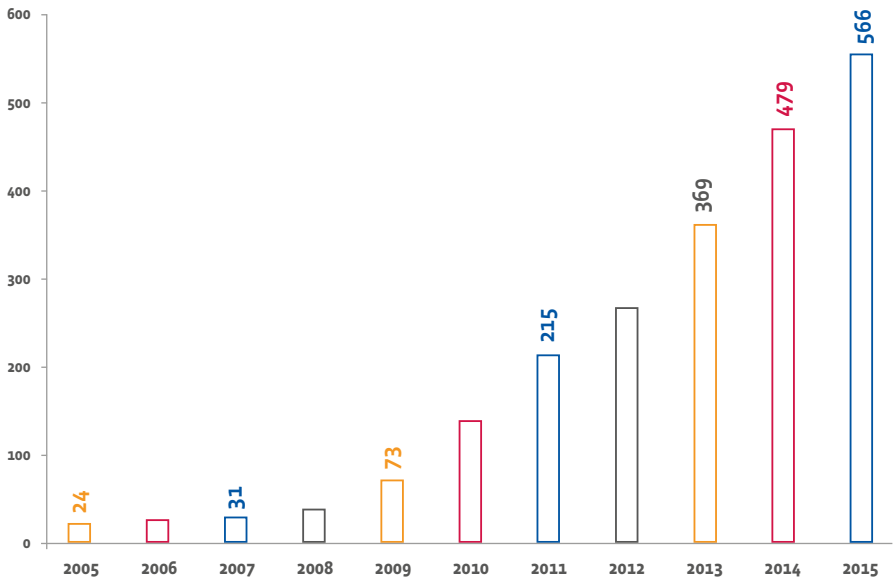
Es por esto que la entidad financiera se ha esforzado en potenciar su multicanalidad con una estrategia que apunta tanto al aumento de los puntos de contacto, como a la mejora continua de las plataformas de soporte tecnológico que permiten la continuidad de la operación y transacciones.

La incorporación de la tecnología 3G ha permitido el crecimiento y la mejoría del servicio entregado por CajaVecina, donde se realizan cerca de 22 millones de transacciones mensuales, manteniendo un índice de satisfacción de clientes que fluctúa entre 81% y 85%.

La automatización de ciertas actividades comerciales permite una conducción más eficiente de las operaciones bancarias, reduciendo enormemente los costos operativos. En 2015, este tipo de operaciones aumentó un 16,4%, representando el 95% del total de transacciones.

La plataforma virtual de la corporación, complementa las acciones hacia la automatización de servicios, permitiendo estar más cerca de todos los clientes. Se suman a estos esfuerzos los Call Center, a través de su filial BancoEstado Contacto 24 Horas y los canales no presenciales como Banca en Línea y Banca Móvil, más la atención entregada por medio de las redes sociales.

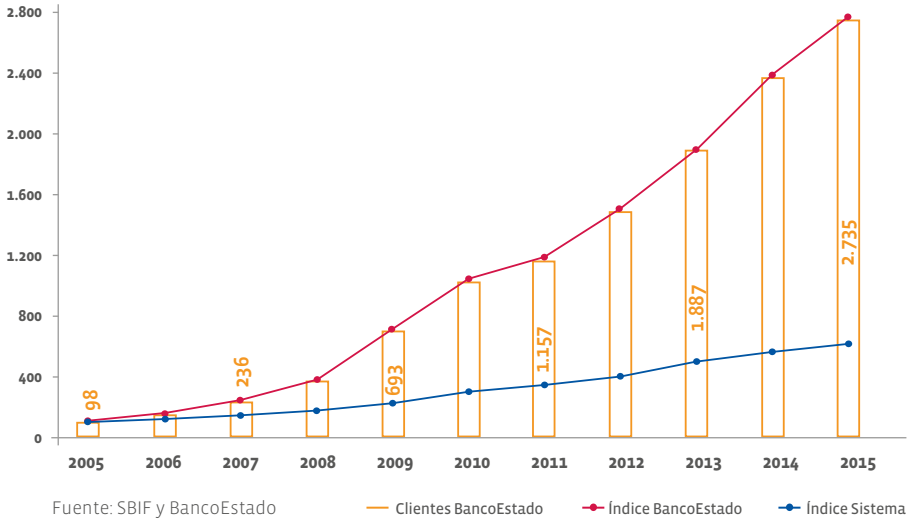
TRANSACCIONES ANUALES DE CLIENTES DE BANCOESTADO POR INTERNET
(Millones)



Fuente: BancoEstado

Las transacciones de clientes de BancoEstado a través de Internet, alcanzaron 566 millones en 2015, con un promedio cercano a las 220 transacciones al año por cliente.

CLIENTES INTERNET
(Miles, Índice 2005=100)

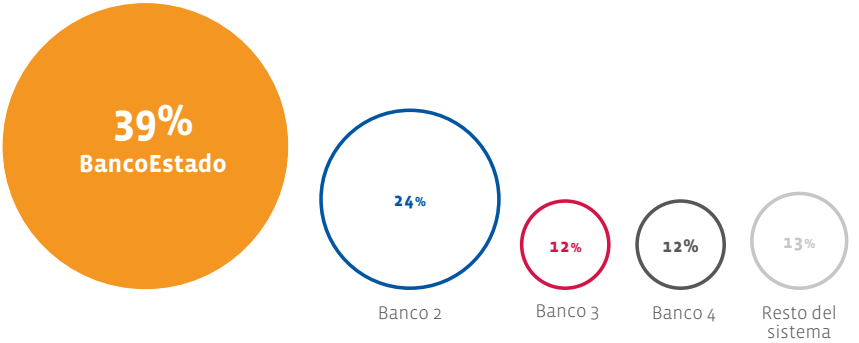


Fuente: SBIF y BancoEstado

Los clientes de BancoEstado que ocupan masivamente Internet superan los 2,7 millones al cierre del 2015.

Entre 2005 y 2015 los clientes del banco que usan Internet aumentaron 39% promedio anual, mientras los del sistema 20% promedio anual.

PARTICIPACIÓN EN N° DE CLIENTES BANCARIOS EN INTERNET
(%, dic.15)



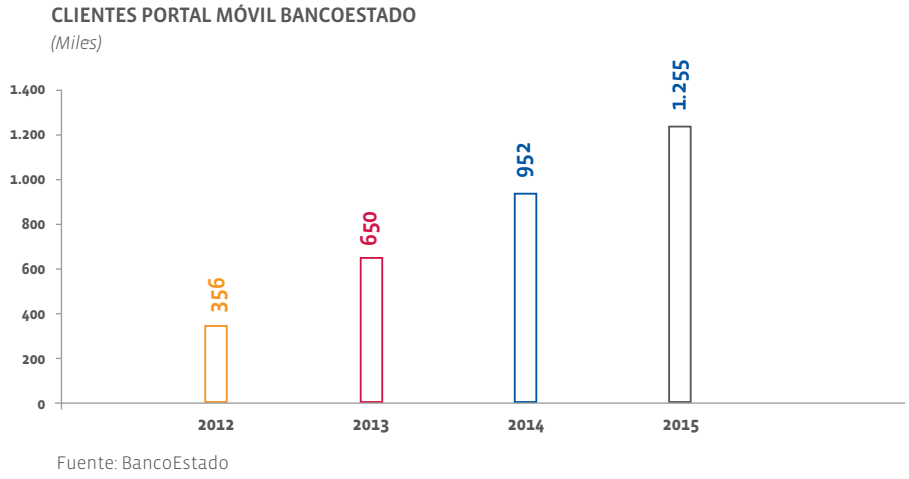
Fuente: SBIF.

*Total de clientes en internet: 6,9 millones.

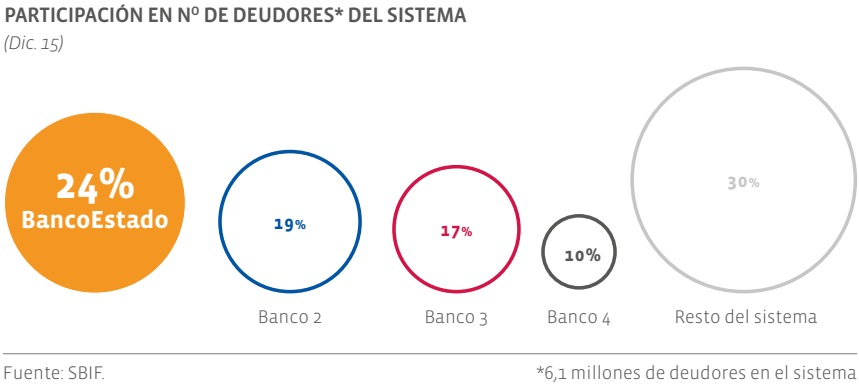
De cada tres clientes que ocupan Internet para realizar sus transacciones en el sistema bancario, uno es de BancoEstado.



Al cierre del 2015 se llegó a más de 1,2 millones de clientes atendidos por este canal, con un crecimiento de 32% anual.



BancoEstado concentra el mayor número de deudores del sistema, con cerca de 1,4 millones (24%).



Durante 2015 se realizaron más de 566 millones de transacciones por Internet, con una cartera de clientes en Internet de 2,7 millones. Junto con ello, el canal móvil atendió a 1,3 millones de clientes mensuales, quienes realizaron un total de 12 millones de transacciones al mes. Esto significó un aumento de un 33% en cuanto a transacciones respecto de 2014.

Pensando en aquellos clientes que no disponen de acceso a Internet desde su teléfono celular, la Banca Digital amplió sus servicios de comunicaciones a través del uso de mensajes de texto (SMS), como una forma de seguir acompañando a todos los clientes en los formatos que más les acomoden. Los contactos a través de SMS han permitido realizar más de 6,6 millones de operaciones, en ámbitos de pre-venta, venta, post-venta, habilitación y uso de canales digitales.

A través de las plataformas de Facebook y Twitter la organización ha masificado sus comunicaciones con mayor cercanía e inmediatez. Al cierre de 2015, se registró un total de 79.856 seguidores en Facebook y de 65.500 seguidores en Twitter, plataformas en las que los usuarios plantean dudas, sugerencias y reclamos.

4.3.3 Capacidades tecnológicas para un mejor servicio al cliente

BancoEstado atiende el 94% de las transacciones totales de personas en forma no presencial, siendo más del 40% de dichas transacciones realizadas en canales internet y móvil. Todo esto permite apoyar fuertemente el desarrollo de zonas aisladas o rurales, acercando el mundo de la banca a más compatriotas.

En este contexto, se vuelve vital contar con una presencia sólida y confiable en el medio digital. La entidad hoy cuenta con 1,2 millones de clientes que operan preferentemente a través del canal móvil y cerca de 2,8 millones en el canal internet. Se estima que este número seguirá creciendo, por lo que se requieren sistemas de soporte tecnológico potentes que den estabilidad, seguridad y confianza a los clientes.

La creciente digitalización de los clientes demanda mayor calidad de servicio. Durante el año 2015, la Gerencia de Banca Digital estuvo concentrada en mejorar la calidad y continuidad del servicio entregado a los clientes. Algunas fallas tecnológicas en el período y el crecimiento exponencial de las transacciones en el mundo no presencial exigieron revisar e intervenir las plataformas tecnológicas del banco, pues el mayor desafío que enfrenta la institución es la incorporación de mejoras a una plataforma que está en permanente exigencia de crecimiento.

La calidad del servicio entregado a los clientes ha sido una preocupación permanente, ejecutando durante todo el año iniciativas que permitieran dar mayor estabilidad a las plataformas tecnológicas, aumentar el índice de usabilidad, así como entregar una funcionalidad más intuitiva, que facilite al usuario encontrar lo que necesita de manera rápida y segura.

Para 2016, los principales focos de gestión de la banca digital están puestos en el fortalecimiento de los pagos móviles; aumento de la cobertura de puntos de pago con Redcompra; automatización de la venta y fortalecimiento de ventas en canales no presenciales; generación de nuevos y mejores canales para el autoservicio; y aumento de las capacidades de venta electrónica de productos y servicios.



CAP. 5

NUESTRO COMPROMISO ESTÁ CON LOS TRABAJADORES

Somos un banco universal que pone en el centro de su acción a los clientes. Nuestras mentes y corazones están comprometidos con ellos.

5.1 TRABAJADORES DE BANCOESTADO

G4-9, G4-10, G4-LA1, G4-LA2

Los trabajadores de la corporación son esenciales para impulsar la inclusión financiera y para entregar una atención de calidad a todos los clientes. Este trabajo comienza siempre desde la vocación de servicio, que se vive día a día, con un fuerte sentido social y espíritu de colaboración con foco en el trabajo en equipo.

5.1.1 Nuestro equipo

Al cierre de 2015, la dotación de BancoEstado fue de 9.538 trabajadores. Al considerar también sus filiales, la cifra alcanzó los 13.826 trabajadores.

DOTACIÓN BANCOESTADO 2015

Región	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Tarapacá	110	96	96	97	99	96
Antofagasta	176	175	183	200	209	206
Atacama	114	109	116	122	113	114
Coquimbo	270	257	269	275	268	303
Valparaíso	673	673	682	685	739	700
O'Higgins	308	297	332	333	338	350
Maule	296	298	303	310	300	291
Biobío	626	637	648	643	641	682
La Araucanía	353	350	354	357	321	331
Los Lagos	341	365	376	376	316	318
Aysén	65	58	59	54	59	71
Magallanes	90	80	85	82	90	81
Los Ríos	126	122	121	125	175	169
Arica y Parinacota	50	58	65	73	74	70
Metropolitana	5.141	5.056	5.424	5.473	5.535	5.756
Total	8.739	8.631	9.113	9.205	9.277	9.538

Fuente: BancoEstado

DISTRIBUCIÓN SEGÚN TRAMOS ETARIOS



Se mantiene además una distribución heterogénea en términos de procedencia geográfica.

Un total de 9,334 trabajadores del banco cuenta con contrato indefinido, es decir, un 98% de la dotación, la que se distribuye de la siguiente forma:

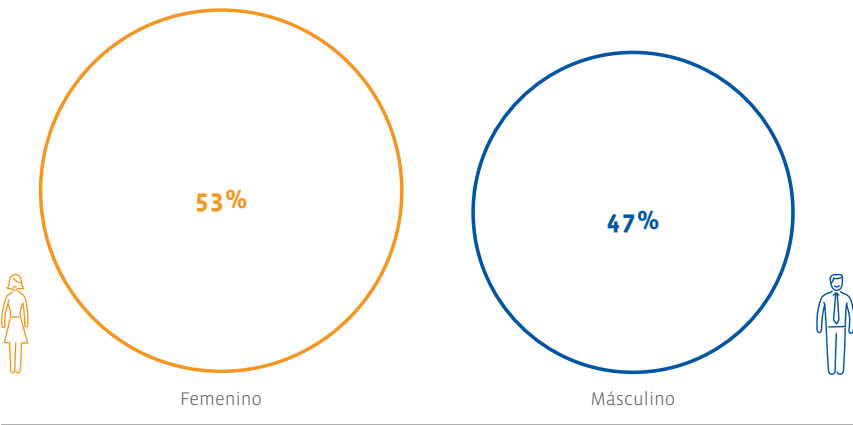
Número de empleados según tipo de contrato desglosados por sexo (2015)				
	Contrato indefinido		Contrato a plazo fijo	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
	4418	4916	101	103
Total	9.334		204	

En términos de género, la participación global de la mujer en el banco es de 47%, lo que corresponde a 4,519 trabajadoras. Sin embargo, al igual que la estadística nacional, se puede visualizar una composición piramidal en la medida que el cargo es de mayor responsabilidad, en jefaturas la participación de la mujer es de 34%.

No obstante, hay cifras más alentadoras que en el resto de la banca, ya que la participación femenina en cargos de alta administración es del 30% y el directorio está compuesto por un 25% de mujeres. Por otro lado, mientras el incremento anual de la participación de la mujer a nivel nacional no supera el 4%, en el banco el último año ha sido de un 16% a nivel global.

La igualdad y equidad de género constituye un foco de trabajo enmarcado en el programa Empatía Cultura y su eje de Liderazgo. Así el año 2015 se inició el programa Mujer y Liderazgo, cuyo objetivo es entregar herramientas a jefas y subgerentas de BancoEstado para su empoderamiento, buscando además que puedan alcanzar posiciones de mayor responsabilidad en la organización. Este programa se desarrolla a través de mentorías y talleres.

DISTRIBUCIÓN DE
TRABAJADORES BANCOESTADO
2015 POR GÉNERO



Fuente: BancoEstado

5.1.2 Nuestra personalidad

BancoEstado tiene una personalidad propia, construida en más de 160 años de historia y marcada por el compromiso de un equipo de trabajadores que reconoce el impacto de su trabajo en la vida de las personas y en el crecimiento del país. Esta cultura organizacional se sustenta en un fuerte espíritu de servicio público, que los integrantes de la organización han sabido transmitir. Se trata de una institución querida y respetada, cuyo sello distintivo marca una diferencia dentro y fuera de su industria.

La trayectoria de la corporación refleja la suma de aportes, esfuerzos y cariño que miles de personas, muchas de ellas visionarias y adelantadas a su tiempo, pusieron al servicio de una noble causa: ampliar las oportunidades para que millones de ciudadanos pudieran concretar sus sueños.

Hoy la organización y su gente tienen claramente definidos los lineamientos que guían su gestión por la ruta del crecimiento, siempre cerca de los millones de clientes que son el centro de su preocupación y operación.

“Con todos, de todos y para todos” sintetiza de la mejor manera el carácter y la cultura que permea a los equipos. BancoEstado cuenta con trabajadores cercanos, que están junto a los chilenos y chilenas en los tiempos buenos y también en los más difíciles; confiables, cuidando siempre la relación con los clientes; amables en el trato con las personas que acuden al banco; transparentes, en la información sobre productos, servicios y cobros, como también en la educación financiera que promueve el mejor uso de éstos; y diversos, sirviendo a las personas sin importar su condición social, género, edad, educación, nacionalidad.

La experiencia, profesionalismo y la forma en que cada uno se integra a los lugares de trabajo y a las localidades que atienden, constituye un atributo principal a la hora de aportar nuevas y distintas miradas en torno al negocio financiero, la innovación, y la mejor forma de llegar a las personas, reconociendo y respetando su individualidad y la necesidades particulares que pueden tener de acuerdo a su proyecto de vida. Esa riqueza interna es crucial para diseñar las soluciones financieras y la oferta de valor que se presenta a los clientes.

Así también, los agentes de las sucursales a lo largo del país hoy están llamados a ser actores relevantes en la esfera pública de las localidades donde se insertan. Ellos son aliados estratégicos del Estado y un pilar para el desarrollo de las comunas.



/ Trabajadores distinguidos en la ceremonia de Reconocimiento BancoEstado 2015.



5.2 RELACIONES LABORALES

BE-10, DMA, G4-11

El Sindicato Nacional de Trabajadores, fundado en 1957, agrupa a nivel nacional al mayor número de trabajadores en un sindicato único, con un total de 9.345 personas. Es decir, el 97,98% de trabajadores de BancoEstado² están cubiertos por el contrato colectivo que entró en vigencia luego del proceso de negociación que se llevó a cabo a mediados de 2015 y que regirá hasta 2017.

5.2.1 Negociación colectiva

Entre los meses de julio y septiembre de 2015, en el marco de la normativa legal vigente, se llevó a cabo un nuevo proceso de negociación colectiva entre el Sindicato de trabajadores del banco y la administración de la empresa, estableciendo un nuevo contrato colectivo. Estas nuevas condiciones entraron en vigencia el 1 de septiembre de 2015 por un período de 27 meses.

Este proceso, que se resolvió en la instancia de los buenos oficios, solicitados por la administración de la empresa, tuvo una alta cobertura mediática y dejó a la empresa expuesta a cuestionamientos públicos.

La experiencia vivida representa un aprendizaje importante para la organización y sus trabajadores. A lo largo de los años en BancoEstado se ha venido construyendo una relación de trabajo y colaboración con sus trabajadores que ha permitido sostener una empresa sólida que cumple un rol clave en el país.

La base de este modelo implica mantener un diálogo permanente, actuar con responsabilidad y asumir con claridad los roles de cada parte.

El desafío futuro es compatibilizar el sentido de responsabilidad que el banco tiene con los 17 millones de chilenos, sus propietarios, y los intereses y derechos de los trabajadores.

² El sindicato de trabajadores de BancoEstado sólo agrupa a trabajadores de BancoEstado, sin contar a sus filiales. Algunas filiales tienen sindicatos propios.



5.3 MÁS OPORTUNIDADES PARA NUESTRO EQUIPO

G4-LA2, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11

Profundizar la relación con y entre los trabajadores también implica apoyarlos en su formación profesional, buscando siempre la excelencia en el trabajo, la responsabilidad, la transparencia, el trabajo colaborativo y la innovación.

Para eso, en BancoEstado existen diversas iniciativas que permiten renovar una alianza con sus trabajadores, con las mentes y corazones de todos quienes están comprometidos con la meta de alcanzar los objetivos de inclusión y equidad.

El foco en personas durante 2015 estuvo marcado por nuevos estilos de liderazgo internos, nuevas formas de relación –más horizontales, colaborativas e integrales– y la elaboración de una política clara para el desarrollo de carrera y movilidad interna.

5.3.1 Evaluación de desempeño

El Sistema de Evaluación de Desempeño de la organización (SED) evalúa las competencias profesionales de los trabajadores y su aporte a la gestión del banco, retroalimentando a las personas sobre su desempeño, con el fin de generar una comunicación fluida con la jefatura que permita obtener mejoras. Estas conversaciones permiten establecer planes de acción para detectar las oportunidades de mejora y reforzar las prácticas positivas.

En términos generales, con el SED se evalúan competencias cualitativas y técnicas, necesarias para la eficiencia operacional de la organización.

Durante 2015, el 87% de los trabajadores, de todos los cargos, participó en evaluaciones de desempeño y en conversaciones de retroalimentación con sus respectivas jefaturas, lo que corresponde a 7.858 trabajadores, respecto de un total de 9.034 trabajadores susceptibles de evaluación. Además, un 96% de los ejecutivos y un 87% de los cargos profesionales formaron parte de este proceso de evaluación.

5.3.2 Movilidad

El banco ha entendido como otro gran desafío el ámbito de gestión de personas, transmitiendo el espíritu de la organización a las nuevas generaciones. Más del 50% de los trabajadores tiene entre 5 y 6 años de permanencia. Si hace algunos años el promedio de antigüedad era de más de 20 años, hoy es de 14 años.

En ese sentido, es muy importante poder brindar a los colaboradores la posibilidad de desarrollarse profesionalmente y en una carrera interna de largo plazo. Por ello, en conjunto con las promociones se ha trabajado en abrir y ofrecer movimientos laterales de desarrollo de carrera, que permitan a los trabajadores más nuevos conocer la organización, aportar en otras áreas de trabajo y así desarrollarse, a través de nuevos caminos de movilidad interna que se han delineado.

5.3.3 Capacitación

En 2015, los trabajadores sumaron en conjunto más de 465 mil horas de capacitación en distintas temáticas, tiempo que fue distribuido equitativamente entre hombres y mujeres. Más de 2.481 trabajadores mejoraron sus competencias técnicas, participando en diversos programas de formación, que incluyen facilidades de formación interna, pero también co-financiamiento de los programas a los que los trabajadores postulen.

Para 2016, el propósito es seguir aumentando el tiempo y la cobertura de capacitación de quienes forman parte de la institución, con el fin de entregarles las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, potenciando sus habilidades y apoyando su crecimiento, pues son ellos los principales articuladores de los objetivos de inclusión y equidad del banco.



PRINCIPALES PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA LOS TRABAJADORES

Programa de formación	Descripción	Nº de trabajadores	% de beneficiarios respecto del total
Becas y diplomas y magíster	Financiamiento de hasta un 50% de los estudios del trabajador.	115	1,2%
Carreras universitarias	Financiamiento de los estudios del trabajador hasta en un 60%.	309	3,2%
Estudios Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux	Orientado a la realización de diversos programas de formación en carreras técnicas, profesionales y de capacitación (estudios nivel superior).	41	0,4%
Escuela de Formación Bancaria, Efobech	Escuela de formalización y nivelación interna que contribuye al desarrollo de carreras.	430	4,5%
Inducción del personal	Facilita el proceso de inserción al banco, entregando a los nuevos colaboradores una visión general de la institución y en particular de los procesos críticos para la atención de clientes en sucursales.	471	4,9%
Capacitación en Habilidades Comerciales	Iniciativas enfocadas a funcionarios de la Red de Sucursales.	680	7%
Otros Programas	Seminarios, Congresos, Mesas Redondas, Ofimática, etc.	435	4,6%
Total		2.481	25,8%

Fuente: BancoEstado



CAP. 6

TRABAJAMOS CON TODOS Y PARA TODOS

Creemos en una ciudadanía empoderada y cada vez más consciente de sus derechos y deberes, por eso fundamos nuestra gestión en la promoción de la educación financiera y el endeudamiento responsable. Estos son elementos clave para establecer las bases de una relación de confianza, transparente y duradera, que nos permita acompañar a nuestros clientes en todas las etapas de su desarrollo.

6.1 EDUCACIÓN FINANCIERA

DMA, BE-8, BE-9

El compromiso por reducir las desigualdades en el rubro financiero implica una cuota importante de educación hacia los clientes y no clientes. Por ende, la organización trabaja desde hace años para entregar información transparente y oportuna con respecto a sus productos, servicios y operación en general, asegurando de esta forma el mejor uso de ellos y evitando principalmente el sobreendeudamiento de miles de habitantes del país.

En este ámbito hay dos programas principales: “En Fácil y en Chileno” y “Usa Bien tu Plata”.

6.1.1 “En fácil y en chileno”

A través del programa de educación financiera “En Fácil y En Chileno”, creado en 2014, y su plataforma virtual www.enfacilyenchileno.cl se entregan recomendaciones y sugerencias que permiten enfrentar imprevistos, facilitar la planificación de gastos mensuales, fomentar el ahorro y apoyar el manejo de créditos de distinta índole.

La información contenida en este sitio web permite responder desde las necesidades más básicas hasta el uso de productos más complejos, independientemente de si son adquiridos en BancoEstado o en otras instituciones de la industria financiera. Otra característica es el lenguaje simple de esta comunicación, que permite acercar el mundo de la banca a todos los habitantes del país, tal como su nombre lo indica: “En Fácil y en Chileno”.

Para dar a conocer este programa, durante 2015 se entregó información por distintas vías: en sucursales, medios masivos, videos tutoriales en el sitio web, folletos descargables y mailings a clientes.



Sumado a ello, se incorporará también un diccionario financiero, con distintos términos propios de la industria, explicados de forma simple y clara.

“Arma tu colchoncito para imprevistos”: La vida está llena de gastos que aparecen de repente. Para no tener que endeudarse cuando pasen, lo mejor es tener plata guardada.	“Llegar con lucas a fin de mes”: Si llegas apenas a fin de mes o vives a puro crédito, tu billetera anda súper desordenada. Para llegar a fin de mes relajado, lleva un presupuesto mensual.	“No te encalilles de más”: El crédito te permite comprar cosas que serían muy difíciles de pagar en efectivo. Tienes que usar el crédito a tu favor para que no termines súper endeudado.
“Tu casa es la meta”: Tener una casa propia es el sueño de todos, por eso debes tener tu plata bien ordenada, para empezar ahorrar y juntar “el pie”.	“Ahorra para tu futuro”: Guardar plata para tu futuro es ahorrar, y te permitirá cumplir tus sueños, como comprar una casa, pagar la universidad, darse unas vacaciones o tener una jubilación tranquila.	“Sal a flote de tus deudas”: No hay plazo que no se cumpla ni deuda que no se pague. Por eso cuando las cuentas se empiezan a acumular, uno se angustia y la pasa mal. Pero tranquilo, con orden y constancia, todo se puede solucionar.

A partir de 2016, la plataforma de este programa contará además con la opción de registrarse, para fomentar la participación interactiva y el aprendizaje sobre las herramientas de planificación financiera, presupuestos, ahorro y más en la sección “Ordena tus lucas”.

6.1.2 “Usa bien tu plata”

Una segunda iniciativa de educación financiera corresponde al programa “Usa Bien tu plata”, creado en 2015 e implementado en las regiones Metropolitana, de Valparaíso y del Libertador General Bernardo O’Higgins, en alianza con la organización Open Green Road, OGR (www.puntajenacional.cl).

A largo plazo este proyecto busca disminuir la brecha en el conocimiento de temas financieros que se ha detectado entre los estudiantes, preparándolos para su presente y futuro como consumidores, a través de la entrega de herramientas para manejar mejor sus finanzas, abarcando aspectos como endeudamiento, presupuesto y ahorro.

El objetivo es generar un cambio en el comportamiento de los jóvenes, integrando las responsabilidades financieras en la base de su formación, como una forma efectiva de crear una sociedad más informada y consciente con respecto a su salud financiera.

La alianza establecida con OGR consiste en el desarrollo de Talleres de Educación Financiera en establecimientos educacionales, enfocados principalmente en alumnos de tercer año de enseñanza media. El ciclo completo comprende 4 talleres teórico-prácticos de 90 minutos cada uno, implementados en forma presencial, que se complementan con una evaluación al inicio (a modo de diagnóstico) y otra al final, junto a un solucionario con las respuestas correctas, su explicación y aprendizaje.

Entre los meses de agosto y diciembre de 2015 se desarrolló el primer piloto de este programa en colegios municipales y particulares, abarcando un total de 212 talleres en 50 colegios, distribuidos por región de la siguiente forma:



Esta iniciativa permitió llegar a 1.840 alumnos aproximadamente y a más de 50 profesores, coordinadores y técnicos de Unidad Técnico Pedagógica. Los alumnos que participaron del programa arrojaron un incremento del 8% en los conocimientos entre la evaluación al inicio y al final del ciclo de talleres.

La segunda etapa de este piloto comprenderá 25 colegios y espera expandirse a más de 300 entre 2016 y 2017.

De forma adicional a los talleres presenciales, el programa “Usa Bien tu Plata” busca convertirse en una plataforma integral que abarque distintos medios de comunicación y formas de aprendizaje. Las principales herramientas desarrolladas durante 2015 fueron las siguientes:

- Talleres presenciales en colegios.
- Actividades recreativas de aprendizaje en cada taller.
- Página web: www.usabientuplata.cl con contenido audiovisual, blog, cápsulas, talleres, entre otros.
- Fanpage de Facebook: <https://www.facebook.com/usabientuplata>.
- Video resumen del programa.

TALLERES Y JUEGOS QUE EDUCAN

Con el propósito de enfrentar el sobreendeudamiento y fomentar el hábito de ahorro en las familias y microempresarios, BancoEstado estableció un acuerdo de cooperación con Fosis, para desplegar una serie de actividades orientadas a educar sobre el manejo de efectivo y las formas de ahorro e inversión, entre otros temas. La firma de este convenio permitirá avanzar el camino trazado como banco público y socio del Estado, sumando esfuerzos para aportar al desarrollo de Chile y sus habitantes.

De forma complementaria, la entidad está implementando un programa de educación financiera continuo, que busca acortar las brechas de desigualdad en el país. La iniciativa consiste en la digitalización de dos juegos de mesa sobre educación financiera: “Karukinka” y “Tú Decides”. Con el primero se busca enseñar la importancia del ahorro a los niños y adolescentes, mientras que el segundo entrega pautas para ordenar el presupuesto familiar. De ese modo, ambos serán dispuestos por Fosis en Internet para usarse en computadores y dispositivos móviles.

6.2

COMUNICACIÓN CON EL PAÍS

G4-15, G4-16, G4-PR5

Dada la masividad de BancoEstado es fundamental que entregue información oportuna, clara y transparente, a todos quienes se relacionan con él. Por ello, la gestión comunicacional de la entidad es esencial para alcanzar los objetivos de inclusión y también para mantener y profundizar una relación cercana con distintos actores sociales, a través de canales directos.

En 2015, se incrementaron las acciones de comunicación del banco y su exposición mediática, con el fin de estar cada vez más cerca de la comunidad, reforzando la presencia pública y marcando con mayor énfasis su sello distintivo. Destacan especialmente una serie de hitos clave que hicieron de este año uno de los más noticiosos para la empresa, comunicando de forma oportuna las mejoras en la gestión comercial y social, las respuestas ante situaciones de crisis y la presencia donde fuera necesario por su rol en materias económicas de alcance nacional.

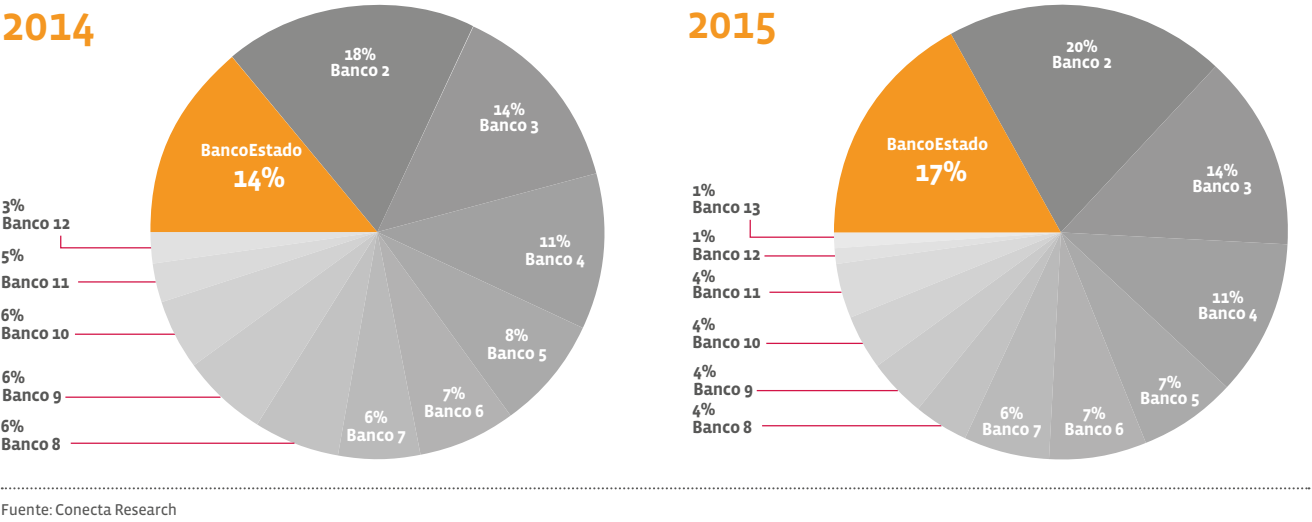
Se mantuvo una política de puertas abiertas, orientada a fortalecer el vínculo con los medios de comunicación a través de la Gerencia de Identidad Corporativa, creada en 2014. La consolidación de esta política de comunicaciones se vio robustecida por la mayor presencia en los medios regionales, a través de vocerías activas que situaron a los subgerentes regionales como máximos representantes de la organización, de una forma más proactiva y sistemática.

Así, en este período la institución obtuvo 4.244 menciones en los medios, que equivalen al 17% del total de publicaciones de la industria bancaria durante todo 2015. Esta cifra ubica a la entidad financiera como la segunda con mayor presencia mediática, manteniendo la tendencia de años anteriores. Además, el número absoluto de apariciones se incrementó de forma significativa, de 2.178 notas en 2014 a casi el doble (4.244), destacándose entre los hitos noticiosos: la presencia y las medidas adoptadas por el banco para ir en ayuda de los afectados por los desastres naturales ocurridos en distintas zonas del país; el nombramiento del ex presidente de la institución, Rodrigo Valdés, como ministro de Hacienda; las acciones para enfrentar la falta de efectivo en los cajeros automáticos; y el proceso de negociación colectiva.

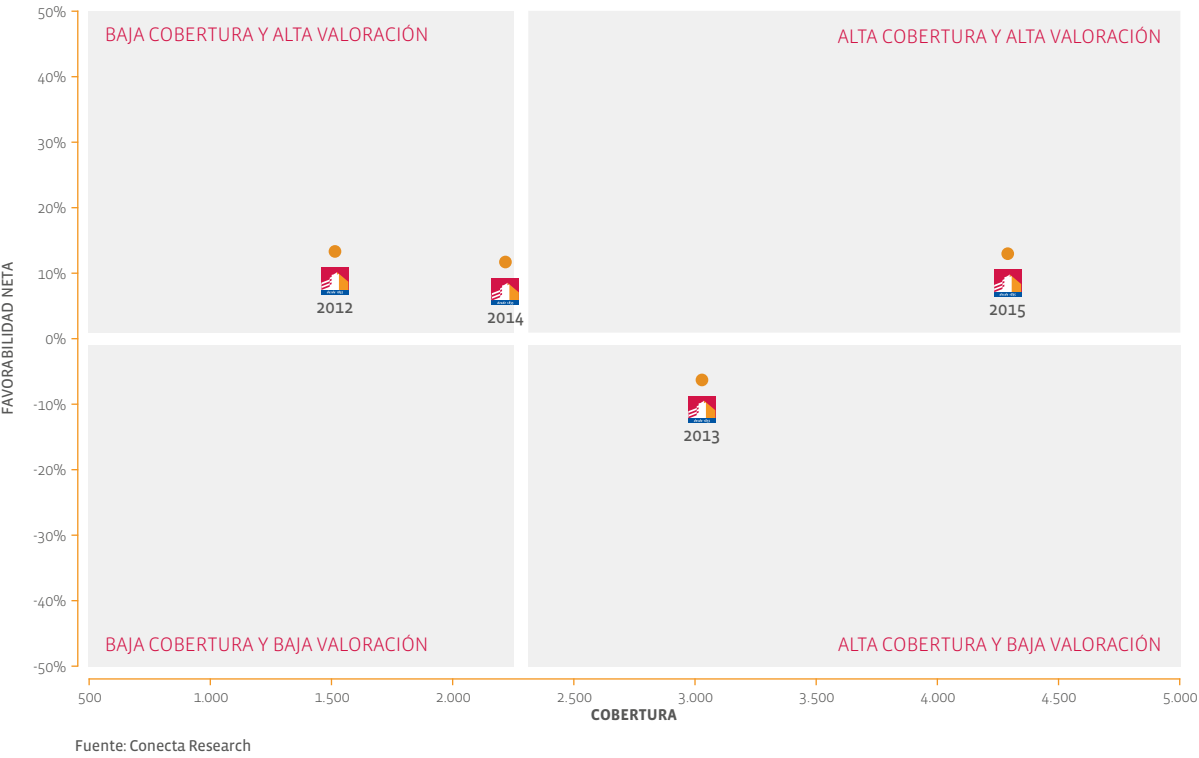
En términos cualitativos, hubo un incremento de la proporción de noticias positivas en comparación con los años anteriores, lo que se tradujo en la mayor favorabilidad neta de los últimos tres años. La principal causa dice relación con los hitos previamente mencionados, sumado a los resultados del programa “Crece Mujer Emprendedora” y la apertura de nuevas sucursales en regiones. Estos eventos noticiosos fueron valorados positivamente por los medios de comunicación, logrando transmitir atributos favorables sobre la marca BancoEstado.



COBERTURA BANCOS CONSIDERANDO FILIALES:
(% del total de menciones, principales bancos y sus filiales.
Acumulado enero-diciembre 2013-2014-2015)



MAPA DE POSICIONAMIENTO FAVORABILIDAD Y COBERTURA BANCOESTADO:
(Cobertura acumulada v/s Favorabilidad neta de BancoEstado. 2012 v/s 2013 v/s 2014 v/s 2015)



En cuanto a la evaluación de la marca, durante el año la entidad financiera mejoró la percepción en el público general en todos sus pilares de marca. Particularmente alcanzó sus mayores niveles en materia de confianza y servicio, y recuperó sus máximos históricos en conveniencia y modernidad. Cabe destacar que estas cifras se dan en un contexto de desconfianza generalizada hacia las empresas y una mayor actividad comunicacional de los competidores, donde la sociedad exige mayor consistencia entre lo prometido y los productos y servicios finalmente entregados.

Tal como en años anteriores, la organización continuó monitoreando activamente la calidad de servicio y la transparencia en la entrega de información a sus clientes, impulsando acciones necesarias para lograr un mejoramiento continuo. A partir de ello, se efectuaron aproximadamente 280 mil encuestas telefónicas a clientes para medir periódicamente su nivel de satisfacción con el servicio y sus canales de atención, sean estos presenciales o a distancia.

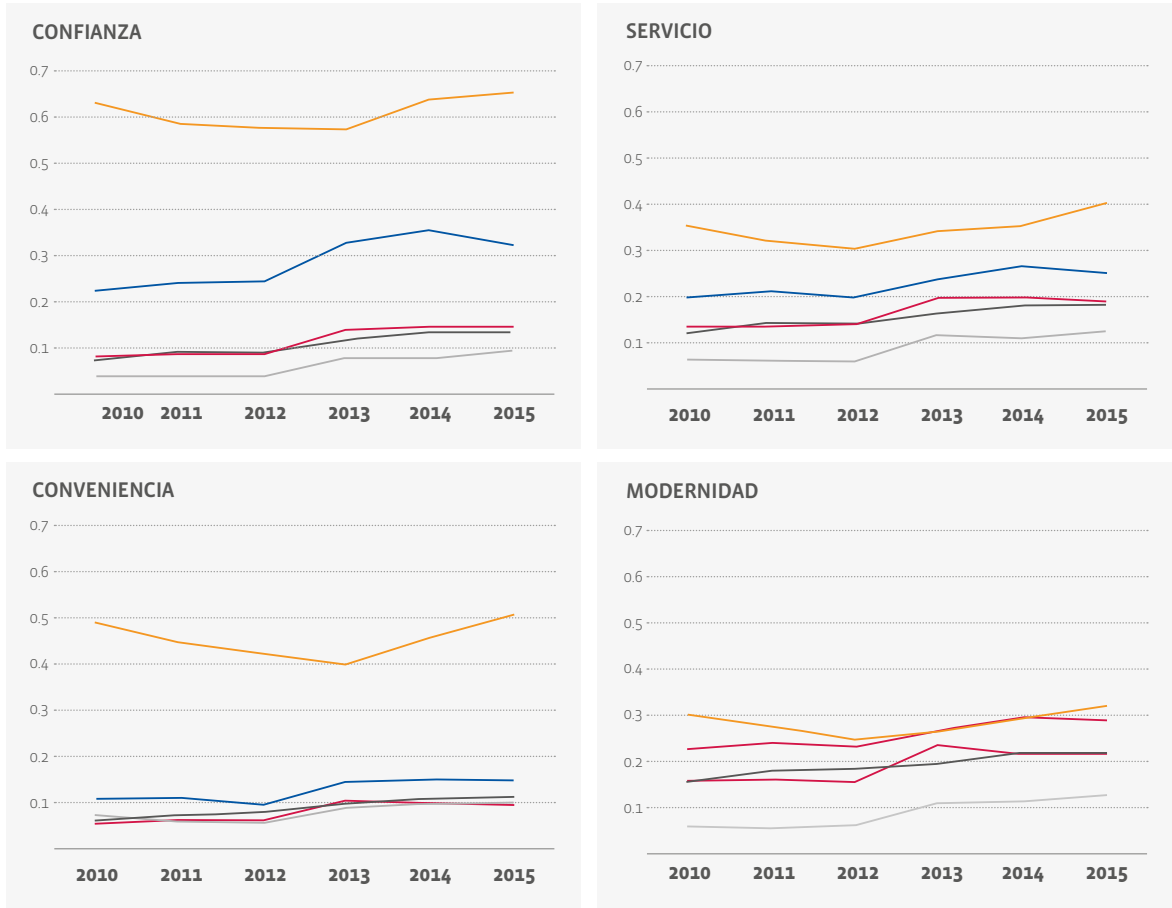
Asimismo, se realizaron alrededor de 4.800 visitas del “cliente incógnito” a sucursales, para verificar la transparencia y calidad de atención en la venta de

productos y servicios, donde se registraron altísimos niveles de cumplimiento de los protocolos definidos por la institución. A esto se suman alrededor de 1.400 visitas del “observador de sucursales” que revisan el estado y disponibilidad de las instalaciones para los clientes.

Estas actividades posibilitan la detección de oportunidades de mejora, que se traducen en acciones concretas para incrementar la satisfacción y asegurar la transparencia en la entrega de información, facilitando así las decisiones de los clientes sobre el uso de productos y servicios financieros.

El año 2015 el banco tuvo nuevamente un importante crecimiento en clientes y transacciones. No obstante el mayor volumen de actividad, los avances logrados en otros canales de atención, específicamente canales presenciales, permitieron alcanzar un promedio de 72% de notas 6 y 7 en las evaluaciones de calidad de servicio percibidas por los usuarios.

PILARES DE MARCA



Fuente: Tracking de Marca trimestral, Activa Research. BancoEstado Banco 2 Banco 3 Banco 4 Banco 5



6.2.1 Relación con la Comunidad

/ Museo del Ahorro

El Museo del Ahorro de BancoEstado fue fundado en 1990 con el objetivo de preservar especies que pertenecían a las distintas instituciones que dieron origen al banco y que constituyen parte del patrimonio del país. Se trata de una exposición permanente compuesta por más de 4 mil piezas, incluyendo las primeras monedas acuñadas por la Casa de Moneda de Chile a comienzos del siglo XIX, los primeros billetes diseñados e impresos en Estados Unidos y dioramas confeccionados por el artista Rodolfo Gutiérrez “Zerreitug”, entre otros.

También cuenta con documentos de destacados artistas nacionales como Pablo Neruda, Gabriela Mistral y Vicente Huidobro. Funciona de lunes a viernes entre las 09:00 y las 14:00 horas y la entrada es gratuita.

Por cuarto año consecutivo el Museo formó parte del circuito del Día del Patrimonio Cultural, recibiendo más de 3.000 visitas.

PREMIO BANCOESTADO A LA CALIDAD PERIODÍSTICA

Desde 2008, la corporación reconoce el trabajo realizado por los periodistas del sector financiero y económico, a través del “Premio BancoEstado a la Calidad Periodística”, destacando el rol de los medios de comunicación a la hora de informar sobre temáticas económicas. El premio consiste en un viaje de capacitación profesional a Nueva York y Washington, Estados Unidos, que incluye visitas a entidades económicas, culturales y periodísticas de la ciudad, y además reuniones con algunos de los editores de los medios económicos más importantes de ese país.

En esta quinta versión se presentaron 104 trabajos en los formatos prensa escrita, medios online, radio y televisión, resultando ganadores, según el análisis del jurado, los siguientes profesionales y medios de comunicación: René Bustos, de revista Empresas y Poder, por su reportaje “Los desafíos de un Chile que envejece” en la categoría Región Metropolitana; y Cristián Ascencio, de El Mercurio de Antofagasta, por su trabajo “Los agricultores que cultivan en las piedras” en la categoría Regiones.

En la ocasión, también se otorgaron tres menciones honrosas a Loreto Álvarez de Canal 13; Luis Toledo, de diario El Llanquihue de Puerto Montt, e Iván Pereira, de VTV Valle Televisión.

Esta iniciativa recibió a su vez un reconocimiento, de parte de Pacto Global Chile, luego del estudio “Sistema de Integración de los Principios del Pacto Global” (SIPP), siendo distinguida entre las buenas prácticas del ámbito Anticorrupción.

CONCURSO LITERARIO "MI VIDA Y MI TRABAJO"

BancoEstado dio su apoyo al certamen organizado por la Dirección del Trabajo, que también recibió el respaldo de Codelco y la Asociación Chilena de Seguridad. En 2015, los ganadores fueron Alfonso Cáceres, Leonardo Pellizari y Nidia Loyola, cuyos trabajos fueron escogidos de un total de 937.

El primer lugar recibió un notebook, un scanner, una impresora y \$700.000; el segundo, un notebook y \$500.000; el tercero, \$500.000; y las menciones honrosas obtuvieron un premio de \$100.000.

El jurado, fue presidido por el escritor José Luis Rosasco.

Durante el 2015 se inauguró la Sala de Exposiciones Temporales, que tiene por objetivo ofrecer un nuevo espacio de difusión del arte chileno. Las tres exposiciones que se realizaron durante el año fueron:

- **“Personajes”**, del fotógrafo y trabajador de BancoEstado, Manuel Iván Contreras.
- **“Cimientos de BancoEstado”**, una serie de fotografías que registran la construcción de la Casa Matriz de BancoEstado entre los años 1944 y 1953.
- **“Gabriela Mistral, a 70 años del Nobel”**, que muestra una serie de objetos pertenecientes a la poetisa, adquiridos por BancoEstado en 1993 y que posteriormente fueron entregados en comodato a la Dibam para su conservación.



/ Programa BancoEstado de Fomento al Cine Chileno

Con el propósito de estimular la creación nacional y contribuir a preservar la memoria colectiva del país, el banco lanzó esta iniciativa dirigida a la industria audiovisual nacional chilena.

En su primera convocatoria la película premiada en la categoría Cine Industria fue “Sin Filtro” del director y productor Nicolás López. En tanto, en la categoría Cine Independiente se premiaron: el documental “Si escuchas atentamente”, del director Nicolás Guzmán; y las películas “Aquí no ha pasado nada”, del director Alejandro Fernández; “El primero de la familia”, del director Carlos Leiva; “Rara”, de la directora Pepa San Martín; y “Jesús”, del director Fernando Guzzoni.

Además, como miembro activo de la comunidad nacional, el banco participa en Pacto Global desde 2003, asistiendo a comisiones de trabajo, seminarios y donde la gerente general Ejecutiva es parte del Comité Ejecutivo de dicha entidad.

También es socio de Acción, organización sin fines de lucro que agrupa a empresas comprometidas con la Responsabilidad Social Empresarial y el Desarrollo Sostenible.

Igualmente, la entidad forma parte del ranking Great Place to Work y desarrolla proyectos específicos junto a Fundación San José, Recycla Chile, Fundación Chile y Comunidad Mujer, todos en aras de trabajar de forma integral por los objetivos de inclusión y equidad.

Por último, la corporación también asiste sistemáticamente a las mesas de trabajo organizadas por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, ABIF.

6.3 TRABAJO CONJUNTO CON PROVEEDORES

DMA, G4-12

Los clientes son el centro de la gestión de BancoEstado. Sin embargo, las acciones de la organización también buscan generar impactos positivos en otras esferas de la sociedad que se relacionan con la entidad financiera.

Desde esta perspectiva, el propósito de disminuir las brechas existentes y generar oportunidades también está incorporado en la gestión con los proveedores. Para lograrlo, el mayor reto ha sido descentralizar los procesos de relacionamiento con los proveedores.

Este es el marco para el Proyecto de Compras Descentralizadas, cuyo piloto –ejecutado en 2015– evidenció que es posible descentralizar el proceso de abastecimiento, diseminándolo a lo largo de las regiones del país, sin comprometer las metas de eficiencia de la institución ni afectar la relación con proveedores y clientes. Todo esto, en un contexto donde las operaciones de compras son procesos críticos, que requieren un cuidado constante de la transparencia para evitar riesgos vinculados al conflicto de intereses.

La clave del éxito de este piloto fue distinguir qué procesos son susceptibles de descentralizar. Una vez definidas las áreas, el foco estuvo en evaluar a los potenciales proveedores, poniendo especial análisis en su capacidad de facturación y su ubicación geográfica.

Con este proyecto fue posible entender, trabajando en terreno, que las barreras de entrada que enfrentan las empresas proveedoras tienen que ver con certificaciones y con el cumplimiento de estándares de calidad, lo que abre la puerta para evaluar con instituciones del Estado pertinentes –como Corfo y otras– mecanismos que faciliten el desarrollo de las micro y pequeñas empresas que potencialmente pueden convertirse en abastecedores del banco. Además, este piloto, donde participaron 121 empresas proveedoras, permite pensar en nuevas formas de relaciones con las pequeñas y medianas empresas en 2016, para así seguir aportando al desarrollo de Chile.



BANCOESTADO Y SUS FILIALES CUENTAN CON SELLO PROPYME

En virtud de la preocupación por la sostenibilidad de sus proveedores, la entidad financiera paga los servicios prestados por empresas de menor tamaño en un plazo máximo de 30 días corridos.

Este esfuerzo fue reconocido en 2012, con la certificación del Ministerio de Economía, que destaca a las grandes organizaciones que se comprometen a cancelar los servicios prestados en dicho plazo.

Las ocho filiales de BancoEstado también obtuvieron este sello de calidad en 2014, lo que convirtió a la organización en la primera empresa pública certificada en su totalidad.

CAP. 7

ESTADOS FINANCIEROS

CONTENIDO

- I. Informe de los Auditores Independientes
- II. Estado de Situación Financiera Consolidado
- III. Estado del Resultado Consolidado del Ejercicio
- IV. Estado de Otro Resultado Integral Consolidado del Ejercicio
- V. Estado Consolidado de Cambios en el Patrimonio
- VI. Estado Consolidado de Flujos de Efectivo

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores
Banco del Estado de Chile

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Banco del Estado de Chile y Filiales (en adelante “el Banco”), que comprende el estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2015 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el ejercicio terminado en esa fecha y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas Contables e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. La Administración también es responsable por el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados, para que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad de que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados del Banco con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Banco del Estado de Chile y Filiales al 31 de diciembre de 2015 y los resultados consolidados de sus operaciones, los resultados integrales y los flujos de efectivo por el ejercicio terminado en esa fecha de acuerdo con Normas Contables e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Otros asuntos - Auditores Independientes Antecesores

Los Estados Financieros Consolidados de Banco del Estado de Chile y Filiales por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2014, fueron auditados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin salvedades sobre los mismos en su informe de fecha 26 de febrero de 2015.

Febrero 25, 2016
Santiago, Chile

Juan Carlos Cabrol Bagnara

BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES

Estado de Situación Financiera Consolidado
Al 31 de diciembre de 2015 y 2014
(En millones de pesos - MMs)

	31.12.2015 MMs	31.12.2014 MMs
ACTIVOS		
Efectivo y depósitos en bancos	4.634.708	3.991.859
Operaciones con liquidación en curso	325.925	383.694
Instrumentos para negociación	2.209.909	1.876.891
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	234.062	179.780
Contratos de derivados financieros	442.739	306.971
Adeudado por bancos	489.453	437.373
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	18.539.161	16.164.190
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	4.013.041	3.333.722
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	36.273	42.632
Inversiones en sociedades	13.161	12.128
Intangibles	133.804	98.125
Propiedades, planta y equipo	303.777	256.561
Impuestos diferidos	802.298	744.049
Otros activos	371.271	288.229
TOTAL ACTIVOS	32.549.582	28.116.204
PASIVOS		
Depósitos y otras obligaciones a la vista	7.940.027	6.653.167
Operaciones con liquidación en curso	161.900	351.760
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	575.634	475.202
Depósitos y otras captaciones a plazo	14.346.167	12.641.928
Contratos de derivados financieros	253.460	216.856
Obligaciones con bancos	1.040.353	679.003
Instrumentos de deuda emitidos	5.421.541	4.562.943
Otras obligaciones financieras	39.265	33.279
Impuestos corrientes	42.246	119.825
Impuestos diferidos	267.334	191.201
Provisiones	673.633	753.622
Otros pasivos	294.055	194.919
TOTAL PASIVOS	31.055.615	26.873.705
PATRIMONIO De los propietarios del Banco:		
Capital	574.632	432.472
Reservas	886.976	795.779
Cuentas de valoración	5.403	8.685
Utilidades retenidas:		
Utilidad del ejercicio	112.583	165.659
Menos: Provisión distribución de utilidad a beneficio fiscal	(92.149)	(165.659)
	1.487.445	1.236.936
Interés no controlador	6.522	5.563
TOTAL PATRIMONIO	1.493.967	1.242.499
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	32.549.582	28.116.204

BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES

Estado del Resultado Consolidado del Ejercicio
Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014
(En millones de pesos - MMS)

	31.12.2015 MMS	31.12.2014 MMS
Ingresos por intereses y reajustes	1.573.104	1.682.613
Gastos por intereses y reajustes	(811.916)	(943.107)
Ingreso neto por intereses y reajustes	761.188	739.506
Ingresos por comisiones	311.233	266.642
Gastos por comisiones	(113.541)	(78.813)
Ingreso neto por comisiones	197.692	187.829
Utilidad neta de operaciones financieras	29.106	123.520
Utilidad de cambio neta	114.507	30.101
Otros ingresos operacionales	12.936	8.407
Total ingresos operacionales	1.115.429	1.089.363
Provisiones por riesgo de crédito	(145.958)	(233.128)
INGRESO OPERACIONAL NETO	969.471	856.235
Remuneraciones y gastos del personal	(362.004)	(319.936)
Gastos de administración	(249.603)	(218.980)
Depreciaciones y amortizaciones	(73.572)	(69.284)
Deterioros	-	-
Otros gastos operacionales	(24.002)	(27.849)
Total gastos operacionales	(709.181)	(636.049)
RESULTADO OPERACIONAL	260.290	220.186
Resultado por inversiones en sociedades	1.460	1.134
Resultado antes de impuesto a la renta	261.750	221.320
Impuesto a la renta	(138.835)	(46.057)
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO	122.915	175.263
Atribuible a:		
Propietarios del Banco	112.583	165.659
Interés no controlador	10.332	9.604
	122.915	175.263

BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES

Estado de Otro Resultado Integral Consolidado del Ejercicio
Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014
(En millones de pesos - MMS)

	31.12.2015 MMS	31.12.2014 MMS
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO	122.915	175.263
OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO		
Pérdida neta por valoración de instrumentos de inversión disponibles para la venta	(8.370)	(654)
Utilidad ajuste acumulado por diferencias de conversión	857	2.324
(Pérdida) utilidad neta de derivados de cobertura de flujos de efectivo	(5.497)	19.164
Subtotal otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio	(13.010)	20.834
Impuesto a la renta relativo a componentes de otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio	9.728	(13.194)
Total otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio	(3.282)	7.640
OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO		
Ajuste por planes de beneficios al personal	2.847	(6.002)
Subtotal otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio	2.847	(6.002)
Impuesto a la renta relativo a componentes de otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio	(1.850)	4.021
Total otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio	997	(1.981)
TOTAL OTROS RESULTADOS INTEGRALES	(2.285)	5.659
UTILIDAD INTEGRAL CONSOLIDADA DEL EJERCICIO	120.630	180.922
Atribuible a:		
Propietarios del Banco	110.298	171.318
Interés no controlador	10.332	9.604
	120.630	180.922

BANCO DEL ESTADO
DE CHILE Y FILIALES

Estado Consolidado de Cambios en el Patrimonio
Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014
(En millones de pesos - MMS)

	Capital	Reservas		Cuentas de valoración				Utilidad retenida del ejercicio anterior	Utilidad del ejercicio	Provisión de distribución de utilidades a beneficio fiscal	Total atribuible de los propietarios del Banco	Interés no controlador	Total Patrimonio
		Otras reservas no provenientes de utilidades	Reservas provenientes de utilidades	Instrumentos de inversión disponible para la venta	Coberturas de flujos de efectivo	Diferencia de conversión	Impuesto diferido						
		MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS						
Saldos al 01.01.2014	278.497	-	797.760	5.750	6.194	(4.646)	(6.253)	-	103.188	(103.188)	1.077.302	4.992	1.082.294
Traspasos	-	-	103.188	-	-	-	-	-	(103.188)	-	-	-	-
Dividendos pagados	-	-	(103.188)	-	-	-	-	-	-	103.188	-	(2.638)	(2.638)
Aporte de Capital	153.975	-	-	-	-	-	-	-	-	-	153.975	-	153.975
Variación instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	-	-	(654)	-	-	88	-	-	-	(566)	-	(566)
Variación de derivados de coberturas contables	-	-	-	-	19.164	-	(13.282)	-	-	-	5.882	-	5.882
Ajuste por diferencia de conversión Sucursal NY	-	-	-	-	-	2.324	-	-	-	-	2.324	-	2.324
Ajuste por planes de beneficio al personal	-	(1.981)	-	-	-	-	-	-	-	-	(1.981)	-	(1.981)
Provisión para distribución de utilidad mínima a beneficio fiscal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(165.659)	(165.659)	(6.395)	(172.054)
Resultado del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	165.659	-	165.659	9.604	175.263
Saldos al 31.12.2014	432.472	(1.981)	797.760	5.096	25.358	(2.322)	(19.447)	-	165.659	(165.659)	1.236.936	5.563	1.242.499
Saldos al 01.01.2015	432.472	(1.981)	797.760	5.096	25.358	(2.322)	(19.447)	-	165.659	(165.659)	1.236.936	5.563	1.242.499
Traspasos	-	-	165.659	-	-	-	-	-	(165.659)	-	-	-	-
Dividendos pagados	-	-	(75.459)	-	-	-	-	-	-	(75.459)	(2.996)	(78.455)	(78.455)
Aporte de Capital	142.160	-	-	-	-	-	-	-	-	-	142.160	-	142.160
Variación instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	-	-	(8.370)	-	-	5.469	-	-	-	(2.901)	-	(2.901)
Variación de derivados de coberturas contables	-	-	-	-	(5.497)	-	4.259	-	-	-	(1.238)	-	(1.238)
Ajuste por diferencia de conversión Sucursal NY	-	-	-	-	-	857	-	-	-	-	857	-	857
Ajuste por planes de beneficio al personal	-	997	-	-	-	-	-	-	-	-	997	-	997
Provisión para distribución de utilidad mínima a beneficio fiscal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	73.510	73.510	(6.377)	67.133
Resultado del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	112.583	-	112.583	10.332	122.915
Saldos al 31.12.2015	574.632	(984)	887.960	(3.274)	19.861	(1.465)	(9.719)	-	112.583	(92.149)	1.487.445	6.522	1.493.967

BANCO DEL ESTADO
DE CHILE Y FILIALES

Estado Consolidado de Flujos de Efectivo
Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014
(En millones de pesos - MMS)

	31.12.2015 MMS	31.12.2014 MMS
FLUJOS ORIGINADOS (UTILIZADOS) POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN:		
Utilidad consolidada del ejercicio	122.915	175.263
Cargos (abonos) a resultado que no representan flujos de efectivo:		
Depreciaciones y amortizaciones	73.572	69.284
Deterioro de activos	-	-
Provisiones por riesgos de crédito	234.401	317.066
Ajuste a valor de mercado inversiones no permanentes	(114.126)	(45.600)
Utilidad por inversiones en sociedades	(1.460)	(1.134)
Utilidad neta en venta de bienes recibidos en pago	(4.679)	(2.029)
(Utilidad) pérdida neta en venta de propiedades, planta y equipo	(167)	19
Castigos de activos recibidos en pago	4.493	2.925
Otros cargos que no significan movimientos de efectivo	194.602	10.437
Variación neta de intereses y reajustes devengados sobre activos y pasivos	(91.421)	(102.216)
Cambios en activos y pasivos que afectan al flujo operacional:		
Aumento de inversiones para negociación	(490.317)	(170.556)
Aumento en colocaciones	(2.520.929)	(2.031.538)
(Aumento) disminución de inversiones hasta el vencimiento y disponible para la venta	(672.960)	327.140
Aumento en otras operaciones de crédito	(52.080)	(200.307)
Aumento (disminución) de acreedores en cuentas corrientes	1.064.797	(54.906)
Aumento de depósitos y captaciones	1.954.627	769.121
(Disminución) aumento de otras obligaciones a la vista o a plazo	(28.325)	211.345
Aumento (disminución) de otras obligaciones por intermediación de documentos	100.432	(8.522)
Disminución en obligaciones de letras de crédito	(117.822)	(78.023)
(Disminución) aumento de préstamos obtenidos de bancos del país	(246.020)	174.210
Aumento (disminución) de préstamos obtenidos de bancos del exterior	607.370	(100.807)
Disminución de préstamos obtenidos del Banco Central	-	-
Aumento de otros activos y otros pasivos	149.028	426.200
Total flujos originados (utilizados) en actividades de la operación	165.931	(312.628)
FLUJOS ORIGINADOS (UTILIZADOS) POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:		
Adquisición de propiedades, planta y equipo, y activos intangibles	(162.735)	(69.152)
Enajenación de propiedades, planta y equipo, y activos intangibles	73	46
Inversiones en sociedades	(194)	(2.200)
Dividendos recibidos de inversiones en sociedades	570	409
Venta de bienes recibidos en pago adjudicados	6.305	3.132
Total flujos utilizados en actividades de inversión	(155.981)	(67.765)
FLUJOS ORIGINADOS (UTILIZADOS) POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:		
Emisión de bonos	614.573	632.195
Rescate de bonos	(24.868)	(22.627)
Aumento de Capital	142.160	153.975
Pago de utilidades del ejercicio anterior a beneficio fiscal	(75.459)	(103.188)
Pago de dividendos interés no controlador	(9.395)	(12.127)
Total flujos originados en actividades de financiamiento	647.011	648.228
VARIACIÓN NETA DEL EJERCICIO DEL EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE	656.961	267.835
SALDO INICIAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE	4.874.556	4.606.721
SALDO FINAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE	5.531.517	4.874.556

TABLA DE INDICADORES GRI-G4 Y PROPIOS DE BANCOESTADO

G4-32

CÓDIGO	NOMBRE INDICADOR	UBICACIÓN Y/O COMENTARIOS	PÁG(S)
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Capítulo 1	6 a 7
G4-2	Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades en la organización.	Capítulo 3	59-61
Perfil de la organización			
G4-3	Nombre de la organización.	Contratapa	N/A
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Capítulos 2 y 4	45 a 49 / 65 a 80
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Contratapa	N/A
G4-6	Se describe en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	Capítulos 1 y 4	6 a 7 / 24 a 25 / 81 a 85
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Contratapa y Anexo	N/A y 113 a 117
G4-8	Mercados servidos (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Capítulo 4	81 a 88
G4-9	Se determina la escala de la organización, indicando: Número de empleados; número de operaciones; ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.”	Capítulos 1, 4 y 5	12 a 17 / 81 a 89 / 91 a 92
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comuniqué todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola)”	Capítulo 5	90 a 92
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Capítulo 5	94
G4-12	Cadena de suministro de la organización.	Capítulo 6	108 a 109
G4-13	a. Se indican cambios significativos que hayan tenido lugar durante el período objeto de análisis de la memoria, en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: - Cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; - Cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y - Cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.	Capítulos 1 y 4	6 a 7 / 81 a 85

CÓDIGO	NOMBRE INDICADOR	UBICACIÓN Y/O COMENTARIOS	PÁG(S)
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Dada la naturaleza de los productos y servicios que entrega BancoEstado, sus operaciones no contemplan actividades que puedan tener un impacto ambiental. De todas maneras, el banco cuenta con una declaración de respeto medioambiental, la que puede ser revisada en su sitio web www.bancoestado.cl	N/A
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Capítulos 1 y 6	8 y 107
G4-16	a. Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: - Ostente un cargo en el órgano de gobierno; - Participe en proyectos o comités - Realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; - Considere que ser miembro es una decisión estratégica. Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.”	Capítulo 6	107
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.”	Capítulo 2	45 a 49
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.”	Capítulo 1	8 a 11
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Capítulo 1	8 a 11
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	Capítulo 1	8 a 11
G4-21	Se indica la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	Capítulo 1	8 a 11
G4-22	Se describen las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	En 2015 no hubo reformulaciones de esta naturaleza.	N/A
G4-23	Se señalan todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Los contenidos de este documento cubren la totalidad de las operaciones y actividades de la Corporación BancoEstado, y no presentan cambios de alcance o cobertura respecto de lo reportado en 2014.	N/A
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Se muestra una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Capítulo 3	54 a 58
G4-25	Se Indica en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja en la organización.	Capítulo 3	54 a 58

CÓDIGO	NOMBRE INDICADOR	UBICACIÓN Y/O COMENTARIOS	PÁG(S)
G4-26	Aquí se describe el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Capítulos 1 y 3	8 a 11/ 54 a 58
G4-27	Aquí se señalan qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y, además, se describe la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Capítulo 1	8 a 11
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Capítulo 1	8
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Capítulo 1	8
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Capítulo 1	8
G4-31	Se facilita un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Capítulo 1	8
G4-32	a. Se Indica qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Se Facilita el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Se Facilita la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Capítulo 1 y Anexo	8 / 118 a 121
G4-33	Se describe la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Los contenidos del presente documento no han sido verificados por un tercero.	N/A
GOBIERNO			
G4-34	Se describe aquí la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Se indica qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Capítulo 2	36 a 44
G4-38	Se describe la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Capítulo 2	36 a 44
G4-39	Se indica si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	Capítulo 2	36 a 40
G4-40	Se describen los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.	Capítulo 2	37 a 42
G4-41	Se describen los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	Capítulo 2	36 a 44 / 48
G4-42	Se describen las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Capítulo 2	36 a 44
G4-48	Se indica cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Capítulo 2	37
G4-56	Se describen los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Capítulos 2 y 3	48 / 51 a 53

CÓDIGO	NOMBRE INDICADOR	UBICACIÓN Y/O COMENTARIOS	PÁG(S)
PRACTICAS LABORALES			
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Capítulo 5	90 a 97
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	Capítulo 5	90 a 97
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Capítulo 5	95 a 97
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Capítulo 5	95 a 97
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Capítulo 5	95
ECONOMÍA			
BE1	Datos Corporativos Consolidados BancoEstado y sus filiales.	Capítulo 1	12 a 17
BE2	Rentabilidad.	Capítulo 1	16
BE3	Eficiencia.	Capítulo 1	16
BE5	Participación de Mercado.	Capítulo 1	12 a 17 / 21
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Capítulo 1	12 a 17
SOCIEDAD			
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Capítulos 1 y 6	7 / 32 a 33
BE6	Cobertura adicional de servicios.	Capítulo 4	65 a 80
BE7	Localidades apartadas donde la organización tiene presencia.	Capítulo 4	81 a 89
G4-FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Capítulo 4	81 a 89
BE8	Programas relaciondos a la educación financiera de clientes y usuarios.	Capítulo 6	99 a 101
BE9	Señale iniciativas, proyectos o programas en los cuales la organización participe activamente junto a la comunidad.	Capítulos 4 y 6	76 a 78 / 99 a 101
BE10	Situaciones relacionadas a cambios regulatorios o conflictos en los que la organización se haya visto involucrada durante el periodo que informa.	Capítulo 3	62 a 63 / 94
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO			
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios; y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	Capítulo 4	65 a 80
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Capítulo 6	102 a 105



Materialidad y Contenidos: Gestión Social

Diseño y Diagramación: Armstrong y Asociados

Fotografía: Andrés Figueroa / Archivo BancoEstado / Agencia Los Quiltros / Juan Pablo Ugalde / Ursula Ortiz / Berta Gatica

Impresión: Fyrma Gráfica

