

# COMPROMISO

*Lo que nos une*

Cuenta pública

## Nuestros logros 2010 y desafíos 2011

pág. 12



Pablo Piñera Echenique, gerente General Ejecutivo:

“Aspiramos a que BancoEstado sea un actor relevante para desarrollar Chile, con oportunidades para todos”

### Quién es Quién

Raúl Lagos, nuevo gerente de Recursos Humanos de BancoEstado  
**pág. 4**

### Proyectos

Plan de migración: la estrategia para que más chilenos tengan acceso a su banco en todo momento y lugar  
**pág. 8**

### Historia de Clientes

Jaime Zañartu, cliente de factoring  
**pág.11**

### 3 – Editorial

Pablo Piñera, gerente General Ejecutivo

### 4 – Quién es Quién

Raúl Lagos, nuevo gerente de Recursos Humanos



### 5 – La Columna

Víctor Coddou, gerente de Banca Empresas



### 6 – Estrategia

Mapa estratégico

### 8 – Proyectos

Plan de migración



### 10 – Calidad de Vida

Más educación para todos

### 11 – Historia de Clientes

Jaime Zañartu, vicepresidente de Zañartu Consultores y cliente de factoring



### 12 – Tema Central

Cuenta pública 2010

### 16 – La Entrevista

Pablo Piñera, gerente General Ejecutivo de BancoEstado

### 18 – Comprometidos

BancoEstado inicia novedosa campaña de uso eficiente y ahorro de energía, agua y papel

### 19 – Bancopaís

ServiEstado, cada día más cerca de todos los chilenos



### 20 – El Café

### 22 – Tú Participas

### 25 – Sociales

Se lanza innovadora misión espacial 2011



### 26 – En Familia

Entretención para todos

### 27 – En Sepia

Sello de nuestra historia

#### Comité Editorial

**Pablo Silva M.**

Director Laboral

**Victoria Martínez O.**

Gerente General de Administración

**Óscar González N.**

Gerente de Planificación y Control de Gestión

**Cecilia Vergara F.**

Gerente Gestión Comercial Personas

**Christian Bórquez S.**

Subgerente de Comunicaciones

 **BancoEstado**



TÚ VOTAS TÚ REPORTEAS TÚ OPINAS

**TU OPINIÓN NOS INTERESA.**

*Ingres a compromiso.*

*mibancoestado.cl y participa*

*opinando, votando y reportando.*

*O escríbenos al e-mail,*

*revistacompromiso@bancoestado.*

*cl, o al fax (2) 9705094.*



“Será un año de crecimiento para el país y para el Banco, un período de mucho trabajo, en el cual seguiremos creciendo de manera sostenible, brindando nuevas oportunidades”.

## Mucha energía y algunas reflexiones para un año que avanza

Se acabó el verano 2011 y dejamos atrás nuestras merecidas y tan esperadas vacaciones. Ahora es el momento de volver al trabajo, con ánimo y energía, poniendo nuestros esfuerzos en el tremendo desafío: construir un mejor Banco para todos y bancarizar a más chilenos, ofreciéndoles un mejor servicio y nuevos y mejores productos, acordes a sus necesidades.

Esto no es tarea sencilla, pues nos enfrentamos a un mercado altamente competitivo y cambiante. Sin embargo, cuando hay conciencia de que estamos trabajando en la institución financiera más importante del país, con un número de clientes que supera los 7 millones con cuentas de ahorro, 3 millones con CuentaRUT, y la mayor cobertura geográfica, con 4.500 CajaVecina repartidas en todo el país, y una permanente preocupación por las personas, sentimos que podemos lograr este desafío.


Como BancoEstado nos sentimos orgullosos de lo que hemos alcanzado como institución, pero también sentimos una enorme responsabilidad para seguir consolidando lo que hemos alcanzado hasta hoy. No es fácil atraer a nuevos clientes y retener a los actuales. No sólo tenemos que lograr que nos prefieran, sino también fidelizarlos y que nos recomienden.

Ello exige ofrecer no sólo productos de alta calidad y en forma oportuna; sino también desarrollar una estrategia de gestión de clientes post venta, a fin de profundizar nuestra relación, y en eso tenemos mucho por avanzar. Para ello, hemos iniciado los llamados programas transformacionales, que estamos seguros cambiarán nuestra forma de relacionarnos con nuestros clientes y brindar una mejor atención.

Sin embargo, este Banco lo construimos juntos y algunas actitudes en nuestro trabajo diario marcarán esta diferencia. Una de ellas es mantener nuestro foco en el cliente, poniendo nuestros esfuerzos en satisfacer sus necesidades, tomando en cuenta que son ellos el motor de nuestro negocio; seguir los mercados y profundizar la actitud de competir y ganar. Es decir, ver diariamente cómo podemos atenderlos mejor y contribuir a mejorar su calidad de vida.

Los invito también a mantener un espíritu de superación constante y de apertura a lo nuevo, es tiempo de aprovechar las oportunidades de crecimiento y formación que ofrece el Banco para progresar y servir mejor a nuestros clientes, cuidando nuestros recursos.

El trabajo en equipo es otro aspecto esencial para alcanzar nuestros objetivos. Ser proactivo y generar un apoyo mutuo para cumplir los compromisos son imprescindibles. Si un eslabón de la cadena falla, fracasamos todos.

Los invito a analizar estas actitudes y ver cómo podemos integrarlas en el trabajo diario. Estoy seguro que incorporándolas, éste será un año de crecimiento para el país y para el Banco, un período de mucho trabajo, en el cual seguiremos creciendo de manera sostenible, brindando nuevas oportunidades a nuestros colaboradores, a las pymes, a los emprendedores y a los chilenos, haciendo de éste un mejor lugar donde trabajar, donde no sólo importa lo que logramos, sino también la forma en que lo hacemos y el sentido que le damos a nuestro quehacer. 

Pablo Piñera Echenique  
Gerente General Ejecutivo  
BancoEstado

Raúl Lagos, nuevo gerente de Recursos Humanos de BancoEstado:

## “Soy parte de un engranaje que trabaja para los demás”

Con más de 25 años de experiencia en diferentes empresas, donde ha asumido cargos en diversas áreas, este ingeniero es el nuevo gerente de Recursos Humanos del Banco. Aquí entrega algunas reflexiones, en las que asume su pasión por los nuevos desafíos.




**GRANDES AMORES.** Mi familia es fundamental. Estoy casado hace 21 años con María Bernardita, ingeniera eléctrica de la Universidad Católica de Valparaíso, a quien conocí cuando trabajaba en una minera a más de 3.500 metros de altura. Hoy tenemos una familia maravillosa, con dos hijas: María Belén y María Jesús, de 18 y 16 años, y Copita, una perrita de raza maltés, que nos alegra la vida.

**MUCHA EXPERIENCIA.** En mi carrera, he ocupado cargos en finanzas, abastecimiento, logística y sistemas de información y busqué moverme a recursos humanos porque me apasiona. He conocido muchas empresas y personas. Me ha tocado viajar y conocer diferentes realidades. En 10 años, ocupé 12 cargos en una misma empresa. En los siguientes 15 años, he estado en cuatro empresas distintas. Esto me ha dado la oportunidad de mirar las cosas de una óptica amplia, reconociendo que hay diferentes prismas para ver un mismo tema, valorándolo.

**EQUIPO DE EXCELENCIA.** Es un honor trabajar en este Banco, por su rol social y crecientes reconocimientos alcanzados, y que está en la senda de seguir mejorando su eficiencia. Me integro a un equipo de 70 profesionales, que están pensando y trabajando por y para las personas.

**PASIONES.** Me encanta el fútbol. Soy hinchista de la UC y estoy abonado al Canal del Fútbol (CDF) y veo muchos partidos el fin de semana. Me gustaría volver a jugar, pero una lesión me alejó de las canchas. También me gusta leer, especialmente ciencia ficción.

**DESAFÍOS.** Aunque tengo una personalidad calmada, soy un tipo tremendamente inquieto y que le gusta aprender. Me encantan los desafíos. En BancoEstado me llamó la atención su tremenda gestión en el ámbito de las personas con importantes premios que lo respaldan, así como su metodología de mejoramiento de procesos, la búsqueda permanente de mejoras a través del estudio metódico y la métrica asociada a los procesos.

**NAVEGANDO POR AGUAS NUEVAS.** Me gusta navegar con los equipos por dificultades y superarlas, pero para eso tenemos que conocernos bien. En eso estoy ahora, reuniéndome con ellos y aprendiendo mucho. Me encanta conocer personas nuevas y trabajar en conjunto para lograr nuevas metas y superar desafíos. 

Con más de dos décadas de experiencia laboral en diferentes empresas del rubro minero, industrial y consumo masivo, el nuevo gerente de Recursos Humanos de BancoEstado, Raúl Lagos, sabe que debe aprender a “nadar rápido” para sumarse lo antes posible al desafío de conducir y mejorar los procesos de esta área, que presta servicios a más de 12.000 colaboradores en todo Chile.

Este ingeniero comercial y profesor del Magíster en Gestión de Personas de la Universidad de Chile está consciente del tremendo desafío que tiene por delante. “Hay un equipo extraordinario, de excelente nivel profesional y humano, que está haciendo las cosas bien. Me siento orgulloso de ser parte de éste y aportar al crecimiento del Banco, desde el mundo de las personas”, afirma.

**CONOCIENDO EL BANCO.** Estoy conociendo esta organización, a mis pares, colaboradores y procesos. Ha sido una experiencia espectacular, ya que he visto a un equipo profesional y humano de muy buen nivel.

**LLEGADA AL MUNDO DE LAS PERSONAS.** Cuando decidí dedicarme al área de recursos humanos, fue porque estoy convencido de que es acá donde pasan las cosas. Las personas son los principales responsables de las transformaciones y mejoras en los procesos de toda organización.

### Tú reporteas



Ingresa a [compromiso.mibancoestado.cl](http://compromiso.mibancoestado.cl) y cuéntanos qué funcionario del Banco crees que merece ser parte de esta sección, debido a su labor destacada y características personales.



“Este segmento exige que estemos cerca del negocio de nuestros clientes, entender sus necesidades y anticiparnos. Que sientan la pasión de servirlos, con proactividad y prontitud”.

Víctor Coddou, gerente de Banca Empresas:

## “Queremos ser un actor cada vez más relevante para la industria y los chilenos”

Al comenzar este 2011, tenemos el desafío de analizar lo que hemos hecho como equipo y mirar con optimismo el futuro, para evaluar y trazar nuestras metas. Como Banca Empresas, tenemos el reto de seguir optimizando nuestro modelo de atención, estando más cerca de nuestros clientes, escuchándolos cada vez con mayor preocupación y aumentando nuestra capacidad de respuesta, con una oferta crediticia y de servicios diversa y un foco descentralizador y más cercano a nuestros clientes.

Nuestro desafío es crecer de manera sostenida en participación de mercado, superando el promedio de colocaciones que registra actualmente el Banco, de manera de convertirnos también en este segmento. Queremos ser un actor cada vez más relevante para la industria y los chilenos.

Este segmento exige que estemos cerca del negocio de nuestros clientes, que entendamos sus necesidades y nos anticipemos a ellas. Lograr que sientan la pasión de servirlos, con proactividad y prontitud.


Hoy somos un equipo de aproximadamente 90 personas, con presencia en más de 15 ciudades en diferentes regiones. Para lograr nuestras metas, estamos fortaleciendo la dotación en Santiago, con una nueva plataforma comercial conformada por ocho ejecutivos de cuenta y dos jefes de grupo adicionales. En otras regiones, en tanto, estamos potenciando nuestra estructura y buscando nuevas fórmulas para atender y solucionar las necesidades de los clientes directamente.

Queremos como área contribuir a descentralizar las decisiones y que estos equipos tengan mayor autonomía, otorgándoles mayor

poder de decisión a nuestros ejecutivos y quitándoles algunas tareas operativas, a través de la incorporación de tecnología, de manera que puedan orientar sus esfuerzos en escuchar, resolver y anticiparse a las necesidades de nuestros clientes.

Hoy trabajamos en un Banco que nos permite alcanzar nuestras metas, dada su cobertura a nivel nacional, portafolio de productos y servicios, competitividad, flexibilidad y capacidad de innovar. La Banca Empresas está en el ADN de esta institución, ya que siempre hemos mantenido una relación cercana con los dueños, gerentes y ejecutivos de empresas que facturan entre \$7.000 millones y \$860 millones anuales.

Para la atención en regiones no tenemos un límite de ventas, en la medida que la administración y propiedad se encuentren localizadas fuera de la capital. Además, este año queremos fortalecer nuestra presencia, atendiendo a más empresas que tengan su administración y toma de decisiones en regiones y que requieran de nosotros.

Confiamos en que 2011 será un muy buen año, un período de recuperación y crecimiento, que nos abrirá una tremenda oportunidad como área. Tenemos la capacidad humana y profesional para aprovechar este buen momento y centrar nuestros esfuerzos en nuestros clientes, pues somos el Banco de los chilenos, el mayor generador de productos y servicios del país, con la más amplia cobertura. Estoy seguro que seguiremos profundizando este camino y que contaremos con el apoyo de nuestros colaboradores y ejecutivos de todo el país. 

Mapa estratégico:

# La importancia de bancarizar a los chilenos con eficiencia y rentabilidad

BancoEstado ha definido como objetivo estratégico de mediano plazo bancarizar con eficiencia. ¿Qué significa esto? En definitiva, ofrecer productos y servicios de bajo costo que nos permitan incorporar más chilenos como clientes y mantener nuestra rentabilidad.

Diferentes estudios a nivel internacional señalan la estrecha relación entre el desarrollo económico y la bancarización. Los países desarrollados exhiben un alto grado de bancarización y, por el contrario, las naciones en desarrollo poseen una bancarización mucho menor.

Por ello, explica el gerente de Planificación y Control de Gestión, Óscar González, “siendo uno de los principales desafíos de nuestro país alcanzar un mayor desarrollo económico y social, nuestra tarea de bancarizar a los segmentos de menores ingresos constituye, sin duda, nuestra primera prioridad. Para BancoEstado bancarizar es el motor que mueve su gestión”.

Para BancoEstado bancarizar es uno de los focos que mueve su gestión. Es su razón de ser. Es cumplir un rol social que lo diferencia del resto de la banca, al poner al sistema financiero al alcance de todos los chilenos.

Por eso, junto con ello, BancoEstado se plantea el objetivo de mejorar su índice de eficiencia y su rentabilidad (ROE), acortando la brecha que tiene con sus competidores. Para nuestro Banco, la eficiencia es importante porque debemos conservar y rentabilizar un patrimonio que es de todos los chilenos.

“El principal desafío para el período 2011–2014 será conciliar una estrategia agresiva de bancarización con la necesidad de mejorar los indicadores de eficiencia y rentabilidad”, señala Óscar González.

Bancarizar supone ser un banco masivo y relevante en aquellos segmentos que son menos atendidos. Para ello, en BancoEstado disponemos de instrumentos tales como CuentaRUT y CajaVecina, propuestas innovadoras en la banca, que serán potenciadas en este período, al igual que otros canales complementarios como los cajeros automáticos, ServiEstado e Internet.

En tanto, el gerente de División Personas y Sucursales, Juan José Ruiz complementa que “estamos abordando la eficiencia a través de dos focos principales: reducción de costos al ofrecer a los clientes más y mejores canales de autoatención y aumento de ingresos, básicamente a través de la mejora en productividad de los canales y de las plataformas comerciales”.

“Estamos poniendo mucho énfasis en lograr estándares de venta de los ejecutivos de negocio y que sean homogéneos y competitivos.



## ¿Por qué es importante mejorar los índices de rentabilidad y eficiencia?

- ✓ Debemos conservar y rentabilizar un patrimonio que es de todos los chilenos.
- ✓ Estamos insertos en una industria competitiva y que está atenta a aprovechar las oportunidades de mercado.
- ✓ Nuestros clientes requieren de un servicio de calidad y a un precio conveniente.
- ✓ Nos da la legitimidad para cumplir nuestro rol social y seguir haciendo las inversiones necesarias para nuestro futuro desarrollo y crecimiento.

Para ello estamos mejorando los procesos y las ofertas y, sobre todo, apoyando y supervisando las prácticas comerciales de las sucursales.

Dentro de este proceso, el lograr una mayor utilización efectiva de los convenios seguirá siendo la principal palanca de aumento de ingresos y fidelización de clientes”, agrega. Bancarizar con eficiencia implica importantes desafíos en el ámbito de los procesos internos.

Por ejemplo, mejorar los estándares de calidad (SLA), a través de la metodología de gestión de procesos; lograr aumentos de productividad y/o reducción de costos en los mismos y, por último, instalar procesos y tecnologías que nos permitan sustentar el objetivo de la masividad. Los Programas de Transformación apuntan en esa dirección. 🇨🇷



### Iniciativas 2011 para mejorar eficiencia y rentabilidad

- ✓ Aumentar el cruce de bancas y productos, principalmente en segmentos masivos.
- ✓ Aumentar nuestros ingresos financieros con un equilibrio adecuado entre rentabilidad y riesgo.
- ✓ Mejorar la información de costos de los procesos y generar acciones que permitan aumentar la productividad y por esa vía bajar los costos.
- ✓ Acelerar la migración de transacciones desde canales presenciales a canales no presenciales.
- ✓ Anticipar los plazos y entregables de los proyectos de transformación.
- ✓ Mejorar nuestro sistema de incentivos para que esté alineado con el énfasis en la eficiencia y rentabilidad.



Bancarizar con eficiencia implicará importantes desafíos en el ámbito de los procesos internos. Aquí los objetivos son: mejorar los estándares de calidad (SLA) en los procesos, a través de la metodología de la gestión de ellos; lograr aumentos de productividad y/o reducción de costos en los procesos y, por último, instalar los procesos y tecnologías que nos permitan sustentar el objetivo de la masividad.



# Plan de migración: la estrategia para que más chilenos tengan acceso a su banco en todo momento y lugar

Nuestro Banco se encuentra implementando una agresiva estrategia de desarrollo y comunicación de sus canales no presenciales, de manera que nuestros clientes conozcan sus ventajas y nosotros promovamos su uso.

Hoy, ya no se necesita ir al banco para transferir a cuentas propias o de terceros, revisar estados de cuenta o autorizar el pago automático de cuentas. Estas alternativas y muchas más son las que ofrece BancoEstado a través del uso de sus canales no presenciales, los que cada día cobran mayor fuerza entre nuestros clientes.

“El plan de migración nos permitirá reducir el número de transacciones por caja de 3,3 millones a 1,4 millones mensuales a diciembre de 2014, logrando redistribuir las transacciones a canales menos costosos y cuyo acceso es más fácil y cómodo para nuestros clientes. Nuestro desafío es incrementar el uso de los canales no presenciales y de autoatención en los próximos cuatro años y eso exige un esfuerzo tremendo”, afirma el gerente de ventas, Alejandro Romero.

El ejecutivo explica que es fundamental promover el uso de los canales no presenciales, Internet, telefonía, WebPay Plus y Banca Móvil, cajeros automáticos, autoservicios, Redcompra, ServiEstado y CajaVecina. Para ellos se está implementando una agresiva estrategia de desarrollo para los próximos cuatro años, la cual considera 4 pilares: acelerar el cambio de hábito de clientes, cambiar atributos de productos, habilitar nuevas funcionalidades en canales y gestionar éstos para que estén preparados para atender de mejor manera a los clientes.

“Es una invitación a los chilenos, para que puedan acceder a realizar todos sus trámites y transacciones a cualquier hora, tiempo y lugar y de una forma cómoda, fácil, segura y cercana. Este será un mejor Banco para nuestros clientes, donde tendrán una experiencia de servicio más fácil y accesible”, afirma.

“Lo más difícil de esta transición es cambiar los hábitos de aquellos clientes que llevan años asistiendo a la sucursal para realizar sus trámites y que hoy no conocen o no se atreven a hacerlo a través de otras vías”, indica.

De esta forma, en los distintos puntos de atención de BancoEstado se están implementando diversas acciones para motivar el uso de estos nuevos canales. En la plataforma comercial y posventa, por ejemplo, se está promoviendo el uso de los canales automatizados e internet y para todos los clientes de caja, se está trabajando fuertemente para que conozcan los beneficios y puedan optar por realizar sus trámites a través del uso de ServiEstado y Caja Vecina.



Dentro de las nuevas prácticas que se han implementado, este ejecutivo destaca el trabajo realizado a través de iniciativas propias y proyectos pilotos e indica que el principal aporte de estos canales es que pueden hacer todas sus transacciones financieras en cualquier tiempo y lugar y no necesariamente trasladarse al banco o depender de su horario bancario, que se extiende generalmente entre 9:00 y 14:00 horas.

Para el banco, el uso de estos canales permite que las sucursales puedan concentrarse mejor en satisfacer las necesidades de sus clientes

## Beneficios para el cliente de los canales no presenciales

- ✓ Atención fácil, rápida, segura y cercana.
- ✓ Mayor cobertura en todo momento y lugar.
- ✓ Menores gastos en tiempos y traslados para nuestros clientes.
- ✓ Banco más moderno y ágil.

y orientar sus esfuerzos en la venta, logrando mejores índices de eficiencia y disminuyendo los costos para toda la institución.

El gerente agrega que “si queremos seducir a más clientes debemos hacer un esfuerzo de envergadura, para informarlos, orientarlos y ayudarlos en este proceso y en esto es fundamental la participación y el apoyo de todos los funcionarios de BancoEstado. El desafío es estimular el uso de estos canales, los cuales han sido diseñados especialmente para su satisfacción. Es una herramienta fundamental de nuestra estrategia para el segmento masivo”.

Para lograr este objetivo, este plan de migración integra inicialmente un conjunto de actividades que se realizarán en 36 sucursales piloto de manera de comunicar las ventajas y el uso de estos canales. La campaña incorpora material publicitario, nuevas señaléticas e incentivos, entre otras iniciativas, las que luego se extenderán a todas las sucursales del país.

“Queremos que nuestros jefes y ejecutivos de sucursales también se informen y conozcan los beneficios de estos canales y orienten a nuestros clientes para que los utilicen”, puntualiza la jefa de Desarrollo de Canales, Vania Bordoli.

### Más y nuevos productos y servicios

Actualmente, BancoEstado brinda a sus clientes los siguientes canales de atención:

- ✓ **Cajeros automáticos:** nuestra red cuenta con más de 1.708 cajeros automáticos propios, los cuales se complementan con los 4.707 privados en Chile.
- ✓ **Redcompra:** las transacciones y pagos por esta vía no tienen costo para los clientes que poseen CuentaRUT.
- ✓ **WebPay Plus:** los clientes de CuentaRUT, chequera electrónica y cuenta corriente ya están habilitados para efectuar, en forma segura, sus pagos de compras y servicios en comercios habilitados con WebPay a través de Internet. Para ello, sólo requieren solicitar la tarjeta de coordenadas en cualquier sucursal de ServiEstado o sucursales de BancoEstado.
- ✓ **Internet:** www.bancoestado.cl brinda todos los servicios de nuestra plataforma web a nuestros clientes.
- ✓ **Telefonía:** 6002001700 es el número de teléfono que atiende a nuestros clientes, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Éstos son complementados por los siguientes canales:

- ✓ **ServiEstado:** contempla 82 oficinas ubicadas estratégicamente en distintas ciudades del país, las que cuentan con un horario de atención continuado que incluye los días sábados y domingos.
- ✓ **CajaVecina:** con una red de más de 4.500 puntos en todo el país, permite realizar retiros de dinero, depósitos, transferencias entre cuentas BancoEstado y pagar cuentas de servicio y créditos de manera fácil, rápida y segura, empleando los medios de pago de BancoEstado.
- ✓ **Portal Móvil:** permite acceder al sitio web del Banco, directamente desde el teléfono celular. Se pueden consultar saldos de CuentaRUT, cuenta corriente, chequera electrónica, línea de crédito, cuenta de ahorro y tarjetas de crédito; realizar transferencias entre sus propias cuentas o a terceros, pago de productos como créditos y línea de crédito, entre otras operaciones.

### El rol fundamental de las sucursales

Nuestras sucursales son un actor relevante en el plan de migración, ya que su rol fundamental es educar al cliente dándole a conocer la red de atención complementaria y cuáles son las más cercanas a la oficina.

De igual manera, se recomienda que las sucursales visiten los sitios [www.serviestado.cl](http://www.serviestado.cl) y [www.cajavecina.cl](http://www.cajavecina.cl), donde se encuentran los listados actualizados de transacciones habilitadas en las filiales y dónde se localizan.

La idea es sensibilizar a los ejecutivos de la red para que vean cada vez más a la sucursal como un espacio de oportunidades para concentrar sus esfuerzos en generar actividades de mayor valor como escuchar, entender y satisfacer las necesidades de los clientes, de manera de profundizar la relación y generar nuevos negocios”, afirma.

Dentro de las nuevas prácticas, Alejandro Romero destaca, principalmente, la figura del anfitrión o anfitriona, quien orienta y que sirve de guía a los clientes en las sucursales para que conozcan los beneficios de estos nuevos canales. Esto, agrega, sumado a la señalética que comenzaremos próximamente a implementar de manera masiva, contribuirán al logro de estos objetivos y que estamos seguros, cambiará nuestra forma de relacionarnos con nuestros clientes, con evidentes beneficios.

### Dos casos emblemáticos de migraciones exitosas



#### Segmento joven: becas Junaeb se pagan electrónicamente

Para los más de 150.000 jóvenes beneficiados con becas de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (Junaeb) que antes debían retirar su dinero

por caja, el uso de la nueva CuentaRUT ha resultado ser una herramienta multifuncional, con muchos beneficios.

Esto, porque no sólo se les deposita directamente el dinero correspondiente a sus becas en dichas cuentas, sino que además porque pueden utilizar su tarjeta como medio de pago, a través de Redcompra, en el comercio asociado; recibir depósitos de terceros; realizar giros de dinero y consultar su saldo, etc.

#### Segmento adulto: Freirina y Canela dejan de hacer filas para cobrar sus pensiones y sueldos

En el segmento adulto, BancoEstado ha implementado diversas CajaVecina en más de 4.500



puntos en todo el país. Dos casos emblemáticos han tenido lugar en las localidades de Freirina, Región de Atacama, y Canela Baja, Región de Coquimbo. Gracias a la entrega de CuentaRUT, sus habitantes cambiaron las largas colas que debían hacer para cobrar las pensiones y los sueldos, al retirar su dinero con mayor comodidad y en el momento que estimen conveniente, en su CajaVecina, accediendo también a todas las ventajas asociadas a esta tarjeta.

Beneficios de estudio:

# Más educación para todos

En esta época del año, la preocupación central para muchos es la educación, a raíz de esto, Jorge Silva, subgerente de Bienestar, nos detalla cuáles son los tipos de beneficios que se entregan en el ámbito educacional, que tienen su origen en la negociación colectiva y los logros obtenidos el año 2010.



**Jardín infantil:** para trabajadoras con hijos entre 2 y 5 años de edad. En Región Metropolitana se cuenta con instalaciones propias en la comuna de Las Condes que fueron utilizadas por 143 niños en 2010 y para regiones este beneficio alcanzó a 185 funcionarias.

**Beca de estudio:** para funcionarios con hijos entre 2 y 25 años que cursen estudios prebásicos, básicos, medios, preuniversitarios, técnicos o universitarios. En su último periodo, febrero de 2011, se otorgaron 8.466 becas a 4.833 trabajadores.

**Beca complementaria estudios universitarios:** para trabajadores con hijos que hayan cobrado la beca de estudio y estén cursando estudios de nivel superior. Durante 2010, 2.199 jóvenes obtuvieron este aporte.

**Beca complementaria por discapacidad:** para trabajadores con hijos que hayan cobrado la beca de estudio y presenten discapacidad certificada. En el año 2010 este beneficio alcanzó a 64 becados.

**Subsidio por título:** para trabajadores y sus hijos que hayan obtenido un título de estudio de educación superior. En 2010 benefició a 316 titulados.

**Subsidio para postgrado:** para trabajadores que hayan obtenido un título de postgrado. En 2010 benefició a 34 funcionarios.

**Beca mejores puntajes PSU:** para los 50 más altos puntajes en la Prueba de Selección Universitaria (PSU) entre los funcionarios activos.

**E**l desarrollo personal es una necesidad y prioridad, tanto para el propio funcionario como para sus hijos. Es por esto que BancoEstado otorga máxima prioridad a proporcionar sus trabajadores de herramientas que les faciliten el desarrollo personal y la educación de sus hijos.

Estos beneficios en el ámbito de la educación, y que han sido acordados por negociación colectiva, abarcan desde la educación preescolar hasta la profesional. A continuación, un detalle de los cuáles son y sus resultados en el último periodo:

**Sala cuna:** para trabajadoras con hijos entre 84 días y 2 años de edad. En Región Metropolitana se cuenta con instalaciones propias en el 4° piso de casa matriz que fueron utilizadas por 80 pequeños en 2010 y para regiones se cancela un bono mensual de reembolso, que benefició a 191 madres trabajadoras de BancoEstado.

## Consejos para volver al trabajo y al colegio

En verano, todo gira en torno a las vacaciones y los panoramas con la familia y los amigos. Son días dedicados, principalmente, a renovar nuestras energías para el resto del año. Lo complicado es que este período terminó. A continuación, sencillos consejos para volver al trabajo y al colegio con energía.

- **Sea positivo:** asuma su regreso como una oportunidad de hacer lo que siempre ha querido y no se estrese.
- **Ordene su agenda:** no sea exigente consigo mismo. Ordene sus actividades, conforme a sus prioridades.
- **Coma sano:** prefiera alimentos bajos en grasa, frutas y verduras. Diga adiós a las comidas fritas y consuma mucha agua.
- **Evite la sobrecarga:** no asuma actividades que no podrá realizar. Sea responsable y tome en cuenta que lentamente irá retomando sus actividades normales.
- **Haga ejercicio y utilice el tiempo libre:** realizar actividades de recreación, técnicas de respiración y/o relajación pueden ayudarle a enfrentar mejor la vuelta al colegio y al trabajo. Una alimentación balanceada y dormir ocho horas diarias puede ser también una excelente ayuda.

## Jaime Zañartu, vicepresidente de Zañartu Consultores y cliente de factoring: “A BancoEstado lo consideramos un socio permanente”

Este grupo de empresas trabaja con nuestro Banco hace 14 años, y hace aproximadamente dos tomó la decisión de utilizar los servicios de Factoring-Empresas para concentrar sus esfuerzos en su negocio y hacer más eficiente sus operaciones. Hoy son una gran empresa, con más de 700 colaboradores y cientos de proyectos.



Hace 14 años que el grupo de empresas Zañartu trabaja con BancoEstado. Con más de 25 años de trayectoria, este holding de seis empresas construye, capacita y presta servicios a más de 30 clientes públicos y privados en las áreas minera, construcción, sanitaria y transporte.

“Con BancoEstado hemos trabajado juntos desde hace mucho tiempo y lo sentimos como un socio permanente en todos nuestros emprendimientos. Es muy grato trabajar con ellos, saber que siempre contamos con su apoyo y respaldo”, asegura uno de los directores y vicepresidente de la compañía, Jaime Zañartu. Explica que han utilizado diversos servicios con BancoEstado, pero principalmente el de Factoring-Empresas, como una forma de concentrar sus esfuerzos en su negocio y hacer más eficiente sus operaciones. Tras analizar el mercado, optaron por BancoEstado, por la rapidez de su gestión, sus ventajas comerciales y las diversas modalidades del producto. Además, del respaldo y confianza que tiene el Banco.

“Nuestra evaluación del equipo de Factoring-Empresas es excelente. Siempre innovando, ofreciendo alternativas y generando productos, conforme a nuestras necesidades. Siempre elaborando verdaderos ‘trajes a la medida’, siempre los recomiendo”, destaca.

Zañartu Consultores posee una amplia cartera de clientes, donde destacan Metro de Santiago, Codelco, Aguas Andinas, Ministerio de Obras Públicas, Unidad de Concesiones del Ministerio de Obras Públicas, ENAP y Serviu, entre otros, a quienes presta asesoría de ingeniería y estudios en diversos proyectos de infraestructura, como carreteras, puentes, viaductos, túneles, líneas del Metro y aeropuertos.

Un tema emblemático y que fue trabajado junto a BancoEstado consistió en el financiamiento de la construcción y posterior operación hipotecaria del edificio corporativo, ubicado en Seminario 714, Ñuñoa. “Esta es nuestra casa; una estructura de más de 1.860 metros cuadrados, cinco pisos y subterráneos, que nos permite concentrar nuestras operaciones en un solo lugar, con un diseño de vanguardia y que nos permite operar con eficiencia”, recuerda Jaime.

Actualmente, esta empresa está compuesta por un directorio formado por tres socios, liderados por Sergio Clavería, gerente general, que lleva más de 22 años en la empresa y que tiene un equipo gerencial compuesto por seis ejecutivos. “Somos más de 700 empleados y colaboradores, quienes trabajamos en los diversos proyectos que llevamos adelante en el país y nuestra idea es seguir creciendo y consolidando nuestra presencia”, recalca.

El vicepresidente de Zañartu Consultores se refiere con especial cariño al equipo que lo atiende habitualmente en esta área del Banco: “Tengo el privilegio de trabajar directamente con el subgerente de Banca Empresas, Pablo Badilla, apoyado por todo su equipo, quienes, en conjunto con el área de Factoring siempre responden a mis consultas, construyendo una relación de confianza mutua. Si me preguntan, mi evaluación del Factoring y la Banca Empresas es un doble siete, uno para cada uno”



### Alexander Best, gerente de Factoring de BancoEstado: “Nuestro desafío es crecer en participación de mercado y número de clientes”

El gerente de Factoring, Alexander Best, asegura que hoy este servicio es un producto consolidado en el segmento mayorista del Banco, valorado por sus clientes y que crece. “Nuestros clientes nos prefieren por el alto conocimiento que tenemos del negocio, nuestros altos estándares de calidad de atención y equipo ejecutivo, siempre dispuesto a conocer sus necesidades”, indica.

El ejecutivo explica que este producto se inicia en el mercado local a comienzos de los 90 y que en 2005, BancoEstado toma la decisión de incorporarlo a su cartera.

Actualmente, la Gerencia de Factoring tiene el gran desafío de introducir el producto a la Banca de Pequeñas Empresas, para lo cual está trabajando en el plan de capacitación a las distintas plataformas, lanzamiento de campañas y aumento de la cobertura del producto a las zonas de Antofagasta y Puerto Montt. Hoy cuenta con ejecutivos especialistas en Santiago, Concepción y Valparaíso.

Cuenta pública 2010:

# Liderando la industria, lugares y bancarizando

El presidente de BancoEstado dio cuenta al país de la gestión de nuestra entidad durante los próximos años.

---



# Llegando a más a más chilenos

durante 2010 y entregó algunos de los principales lineamientos estratégicos para los

El 2010 fue un buen año para BancoEstado. Así lo explicó el presidente de BancoEstado, Segismundo Schulín-Zeuthen, durante la cuenta pública 2010, donde explicó los principales resultados logrados por nuestro Banco durante el pasado ejercicio y destacó los desafíos más relevantes para los próximos años.

Desde el punto de vista del proceso de bancarización, el ejecutivo destacó que 2010 fue muy fructífero, ya que se produjo un importante crecimiento en clientes microempresarios, en el número de CajaVecina y CuentaRUT activadas.

“Aunque 2010 fue un año difícil para Chile por el terremoto, con efectos transversales al Banco y que incluyó más de 60 sucursales dañadas, avanzamos en el segundo semestre en ámbitos muy relevantes para las personas”, destacó.

Recalcó que tras el terremoto, nuestra institución ofreció la postergación de cuotas a los clientes afectados por el sismo, lo que se tradujo en cerca de 57.000 operaciones que beneficiaron al segmento personas y 26.000 a clientes del segmento microempresas. “Recibimos más de 43.000 denuncios por viviendas afectadas, el mayor volumen del sistema y tras un gran esfuerzo, hemos logrado responder prácticamente a todos los denuncios”, resumió.

## Resultados financieros: un banco sólido y con proyección

El presidente destacó que durante 2010, los resultados del Banco fueron positivos, lo que le permitirá continuar fortaleciendo su red de atención y creciendo en segmentos relevantes para el país, como las micro y pequeñas empresas. “El 2010 para la economía y el sistema financiero fue un año de recuperación, con resultados positivos para la banca”, dijo. Resaltó que un elemento importante para el Banco fue la mejora en el Índice de Eficiencia alcanzado, que mejoró, llegando a un 58%.

Enfaticó esta mejora considerando el carácter social del Banco: “Atendemos a sectores de bajos ingresos, que en el fondo generan costos operativos altos e ingresos bajos. Hoy lideramos la industria con créditos hipotecarios bajo las 1.000 UF; estamos en lugares donde no hay otro Banco, bancarizamos día a día a nuevos microempresarios y los chilenos ya pueden ir caminando a su Banco ubicado en la CajaVecina”.

Por otra parte, resaltó el aporte que se entrega al Fisco, por utilidad e impuestos. Éste llegó a \$267.000 millones aproximadamente, equivalentes a 560 millones de dólares, versus los \$55.000 millones que se entregaron en 2009. Relevó también la exitosa colocación de un bono por 500 millones de dólares en mercados internacionales (Estados Unidos, Europa y Asia), cuya demanda superó 3,5 veces el monto de emisión.

**“Hoy lideramos la industria con créditos hipotecarios bajo las 1.000 UF; estamos en lugares donde no hay otro Banco, bancarizamos día a día a nuevos microempresarios”.**

## Presencia: servicios financieros para todos los chilenos

Especial relevancia dio al impacto de contar con más de 400.000 clientes microempresarios. “Es un aporte para el sistema financiero y también para el país, considerando que un microempresario otorga trabajo para otras personas y que de acuerdo a nuestras estimaciones podría generar cerca de 1.200.000 empleos”, afirmó.

Este esfuerzo se complementa con el hecho de ofrecer a los clientes la mayor cobertura geográfica, que se traduce en 343 sucursales, 82 oficinas ServiEstado, 1.812 cajeros automáticos y más de 4.500 puntos de CajaVecina en el país. “Podemos decir con orgullo que en 79 comunas somos el único Banco presente”.

En este punto recalcó el hito que significó para el Banco la celebración en Quintay de la CajaVecina 4.000, inaugurada con la presencia del Presidente de la República, Sebastián Piñera, y en la que quedó de manifiesto la importancia que implica este canal para los chilenos. “Estamos hablando de personas que debían gastar más de \$2.500 sólo en traslado a Valparaíso y la consiguiente inversión en tiempo, sólo para girar dinero, cargar el celular o pagar cuentas de servicios básicos”, indicó.

**“Este esfuerzo se complementa con el hecho de ofrecer a los clientes la mayor cobertura geográfica, que se traduce en 343 sucursales, 82 oficinas ServiEstado, 1.812 cajeros automáticos y más de 4.500 puntos de CajaVecina en el país”.**

## Mejor servicio a clientes: el Banco de los chilenos

Segismundo Schulín-Zeuthen enfatizó que somos un Banco masivo y aspiramos a mejorar cada día más la atención que damos. “Un ejemplo es que recientemente cumplimos en un 100% con el compromiso de bajar de una semana a 48 horas la aprobación y curse de créditos de consumo”, señaló.

El Banco, indicó, tiene más de 2,9 millones de clientes con CuentaRUT activas; más de 12,8 millones de cuentas de ahorro; aproximadamente 499.000 operaciones de créditos hipotecarios inferiores a 1.000 UF, con más de 600.000 clientes con créditos de vivienda; 124.000 créditos para la educación superior; más de 4,5 millones de seguros vigentes y más de 140.000 clientes con Fondos Mutuos. Además, es líder en número de clientes que usan banca Internet.

Estos indicadores, sostuvo, reflejan el rol social de BancoEstado y significan estar donde otros no están. “Somos el Banco de los chilenos y nos esforzamos por responder a las necesidades transversales de la población”, afirmó.

**“Somos el Banco de los chilenos y nos esforzamos por responder a las necesidades transversales de la población”.**



**Tú participas**

Ingresa a [compromiso.mibancoestado.cl](http://compromiso.mibancoestado.cl) y cuéntanos cómo Banco Estado puede seguir bancarizando a más chilenos.

## Recursos humanos: la importancia de las personas

El presidente indicó que estos resultados son reflejo del esfuerzo y cariño de los trabajadores del Banco. “En 2010 tuvimos buenos resultados, pero también tristezas, no sólo asociadas al terremoto, sino también a la pérdida de cinco funcionarios que fallecieron en trágicos accidentes automovilísticos”, recordó.

Pero también tuvimos alegrías, indicó, como por ejemplo el haber sido una de las Mejores Empresas para trabajar en Chile que reconoce el Great Place to Work; estar entre las mejores empresas para madres y padres que trabajan, que entregan El Mercurio y Fundación Chile Unido; o el Premio Nacional de Satisfacción de Consumidores de ProCalidad y Capital, que es un reconocimiento a todos quienes trabajan en esta institución.

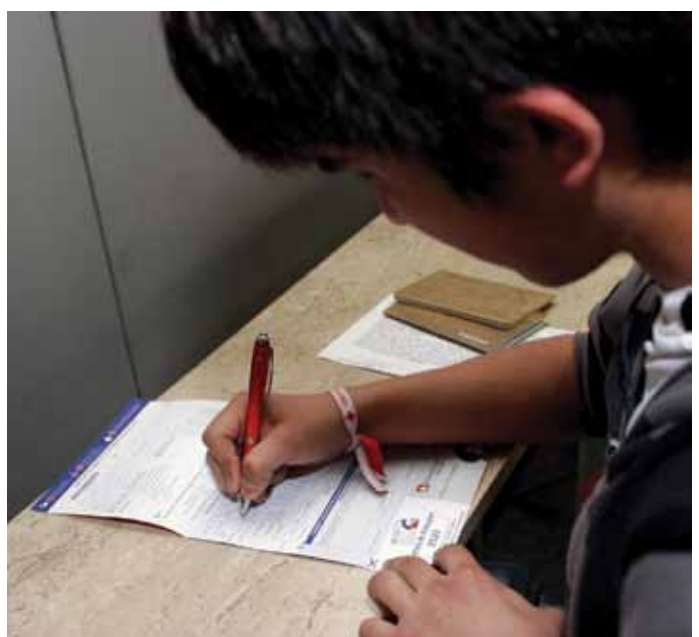


**“En el mundo de la microempresa la meta es llegar a 425.000 emprendedores bancarizados, a la vez que crecer en la pequeña y mediana empresa”.**

## Futuro: crecer, apoyar a la microempresa y bancarizar a más chilenos

El máximo ejecutivo del Banco detalló los principales desafíos para el período, que estarán focalizados en responder a las necesidades de sus clientes. “¿En qué se traduce? Se refleja en continuar creciendo en ámbitos como CajaVecina, donde esperamos alcanzar los 6.500 puntos, o en CuentaRUT activadas y alcanzar los más de 3,5 millones de chilenos con una cuenta”.

En el mundo de la microempresa la meta es llegar a 425.000 emprendedores bancarizados, a la vez que crecer en la pequeña y mediana empresa, ofreciendo un mejor servicio y productos adaptados a las necesidades de nuestros clientes. “Es así como esperamos salir pronto al mercado de las Opciones, por ejemplo, pues con ello estaremos dando un nuevo paso en la entrega de soluciones para el sector”, recalcó. 🇨🇱



Pablo Piñera Echenique, gerente general ejecutivo de BancoEstado:

# “Aspiramos a que BancoEstado sea un actor relevante para desarrollar Chile, con oportunidades para todos”

Nuestro gerente general, Pablo Piñera, conversó con revista Compromiso, donde evaluó 2010; delineó los principales desafíos para este año y agradeció el enorme esfuerzo y compromiso de los trabajadores del Banco en todo Chile.



**D**urante su tercer año como gerente general ejecutivo de BancoEstado, Pablo Piñera Echenique analizó 2010 como un año intenso, marcado por el terremoto, la celebración del Bicentenario de Chile y la auspiciosa reactivación económica que está viviendo nuestro país.

Con la mirada puesta en los desafíos del Plan Estratégico 2011-2014, nuestro gerente general anticipa que será un muy buen 2011, período en el cual profundizaremos nuestra meta de bancarizar con eficiencia y dar acceso al Banco a cada vez más chilenos. “Tenemos una gran misión y estamos desarrollando los medios para cumplirla. De nosotros depende continuar haciendo un aporte relevante al país y contribuir a que estos sueños se hagan realidad”, recalca.

## 1. ¿Qué aprendizajes tuvo para BancoEstado este 2010?

Como Banco entendimos que debemos estar preparados para enfrentar los grandes desafíos que se nos presentan en la vida, por inesperados y duros que sean, como fue el terremoto y sus secuelas. Además, fue el año del Bicentenario, donde nos reencontramos como chilenos y pudimos celebrarlo como corresponde y trabajar para contribuir al proceso de reconstrucción del país.

En este período, BancoEstado fue un actor relevante en el apoyo a las políticas públicas en el ámbito financiero, específicamente, orientadas a apoyar este proceso de reconstrucción, promover el emprendimiento y la bancarización de más chilenos, de manera de contribuir a mejorar su calidad de vida.

Lo anterior nos exige una visión y esfuerzo permanente por desarrollar el Banco en todas sus áreas, a fin de mejorar la calidad de atención a nuestros clientes y hacerlo en forma sustentable, con mayor eficiencia y rentabilidad.

Una de las enseñanzas de estas experiencias es que tenemos que mejorar y desarrollar nuevos procesos y sistemas flexibles y eficientes, que nos permitan responder bien ante las contingencias y tareas permanentes. Se ratificó también la importancia de contar con funcionarios comprometidos y con anhelos de superación. Felizmente, la entrega que han demostrado los trabajadores ante estos desafíos nos permite mirar con confianza el futuro del Banco.

## 2. ¿Qué hitos marcaron al país y dónde el Banco jugó un rol relevante?

El primero fue sin duda el terremoto, que afectó a miles de clientes y a no pocos de nuestros funcionarios. Al comienzo, el Banco jugó un rol clave en el restablecimiento de los medios de pago en las zonas afectadas, proveyendo de efectivo y permitiendo una paulatina reactivación de la actividad económica, lo que exigió una pronta apertura de las sucursales y el diseñar alternativas de emergencia.

A la vez, procedió en forma inmediata a postergar el pago de los créditos hipotecarios y de consumo de los clientes afectados por el terremoto (6 dividendos y 2 cuotas, respectivamente).

Posteriormente, vino el arduo proceso de pago de los seguros comprometidos y de renegociación de créditos a miles de clientes, lo que nos permitió ratificarles nuestra cercanía y apoyo en momentos de adversidad.

# // Tenemos el desafío de seguir bancarizando Chile y llegar a más personas que hoy simplemente no tienen acceso al Banco, apoyar a los microempresarios y emprendedores y apoyar a Chile en este crecimiento”

Otro gran hito, esta vez en el ámbito de la bancarización, fue alcanzar la CajaVecina N° 4.000, el Banco en su barrio, lo que ha significado incorporar a cientos de miles de nuevos clientes, quienes operan a través de su CuentaRUT, un medio de pago innovador que hemos expandido y desarrollado en 2010.

## 3. ¿Cómo cree que será este 2011 para el Banco y sus trabajadores?

En general y conforme a las últimas cifras económicas, confiamos en que será un muy buen año para nuestro Banco y sus colaboradores. Tenemos el desafío de seguir bancarizando Chile y llegar a más personas que hoy simplemente no tienen acceso al Banco, apoyar a los microempresarios y emprendedores y apoyar a Chile en este crecimiento. Para avanzar en el cumplimiento de estos sueños hemos diseñado un Plan Estratégico 2011-2014.

Éste contiene un conjunto de proyectos para mejorar la oferta de valor en las bancas minorista y mayorista y son parte de los medios e instrumentos que el Banco tiene que desarrollar para potenciar tanto nuestra oferta comercial, como nuestros recursos humanos, procesos y sistemas, de ese modo cumpliremos nuestros objetivos y metas.

## 4. ¿Qué mensajes le gustaría entregar a sus trabajadores para este año?

Quiero agradecer a todos los trabajadores su entrega durante 2010, un año que fue difícil y que exigió mucho esfuerzo y dedicación. Como siempre, tuvieron la camiseta bien puesta y ello nos permitió enfrentar la adversidad y salir adelante.

Los invito también a enfrentar con entusiasmo los próximos desafíos que nos hemos impuesto como organización y asumir sus labores, con pasión, entusiasmo y trabajo en equipo, ya que sin el trabajo conjunto de todos quienes integramos este Banco, ninguna meta es imposible.

Nuestros sueños son ambiciosos. Aspiramos a que BancoEstado sea un actor relevante para alcanzar un país desarrollado, sin pobreza, donde se promueva el emprendimiento y existan oportunidades para todos.

## 5. ¿Qué actitudes cree que serán fundamentales para que el Banco logre sus objetivos estratégicos 2011?

Lo primero es tener la mirada puesta en el cliente, seguir atentamente a los mercados y profundizar la actitud de competir y ganar. Ver cada día cómo podemos atenderlo mejor, con nuevos productos y servicios que respondan a sus necesidades financieras, de modo que contribuyamos a elevar su calidad de vida.

Otra actitud muy importante es el espíritu de superación permanente, la apertura a lo nuevo, aprovechar las oportunidades de formación que ofrece el Banco para progresar cada día.


A la vez, evaluar constantemente nuestro trabajo, ver cómo puede mejorar, cómo elevamos la calidad de atención a los clientes, cómo generamos más ingresos y cuidamos los recursos. Esta es una responsabilidad común, a la que invito a todos los funcionarios.

El trabajo en equipo es también esencial para alcanzar los objetivos 2011, tanto en materia de bancarización como en resultados. La actitud proactiva y de apoyo mutuo y el cumplir con los compromisos son imprescindibles. Si un eslabón de la cadena falla puede causar daños al Banco o impedir que se cumplan las metas, por lo que el trabajo de cada uno es importante.

## 6. ¿Qué elementos aún debemos mejorar para construir el Banco que soñamos?

Hoy nos sentimos orgullosos de ser el primer Banco del país en clientes, lo cual es también una enorme responsabilidad. La competencia es fuerte y no es fácil retener a nuestros clientes; tenemos que lograr que éstos nos prefieran, fidelizarlos.

Ello exige no sólo ofrecerles productos de calidad y en forma oportuna. Para ello, es necesario desarrollar una estrategia de gestión de clientes post venta, a fin de profundizar la relación con ellos, en lo cual tenemos mucho que avanzar. Debemos llegar a un importante número de chilenos que todavía no tiene acceso a los servicios bancarios, ése es nuestro desafío.

Tenemos una gran misión y estamos desarrollando los medios para cumplirla. De nosotros depende continuar haciendo un aporte relevante al país y contribuir a que estos sueños se hagan realidad. Estoy seguro que, una vez más, todos juntos lo lograremos. 

Se extenderá a todas las sucursales y oficinas del país:

## BancoEstado inicia novedosa campaña de uso eficiente y ahorro de energía, agua y papel

Esta iniciativa busca incentivar a trabajadores, familias y clientes a adoptar conductas responsables en el consumo de estos recursos. Se proyecta una reducción a fin de año de un 5% en el consumo de energía eléctrica y papel.



Entregar consejos sencillos, fáciles de implementar y que permitan mejorar algunas conductas son algunos de los objetivos propuestos en la campaña de uso eficiente y ahorro de energía, agua y papel.

Esta iniciativa, que será implementada en todas nuestras sucursales y oficinas a lo largo del país, está siendo liderada por las subgerencias de Servicios y de Recursos Materiales, y busca informar a clientes, trabajadores y familias con respecto a algunas acciones orientadas a maximizar el uso de estos recursos y reducir sus consumos tanto en la oficina como en el hogar.

“Desde principios de 2008 iniciamos una campaña de ahorro energético e, incluso, fuimos reconocidos por la Confederación de la Producción y del Comercio y el Ministerio de Energía con el Premio Eficiencia Energética en la categoría Gran Empresa Pública en 2009. Sin embargo, el terremoto nos hizo concentrar esfuerzos y presupuesto en la reconstrucción de nuestras sucursales”, recuerda el jefe del departamento de Mantención, Marco Mundaca.

Indica que finalizado este proceso y dado el actual déficit energético de Chile, éste es un excelente momento para retomar estos esfuerzos y extender esta campaña, a diferencia de años anteriores, a otros públicos como clientes, colaboradores y familias. “Queremos contribuir a tomar conciencia de la necesidad de implementar estas medidas y comprometernos con el medioambiente”, dice.

### BancoEstado instala moderna tecnología

Hace pocos meses, BancoEstado reemplazó todos los letreros luminosos exteriores ubicados en las afueras de la Casa Matriz en Alameda. En total, se reemplazaron 84 metros lineales de iluminación fluorescente por tecnología led. “Aunque la inversión inicial es alta, los beneficios económicos de la incorporación de este tipo de tecnología son tremendos y de largo plazo”, cuenta el jefe del Departamento de Mantención, Marco Mundaca.

La meta de esta campaña es lograr a fin de año una reducción de 5% en el consumo de energía eléctrica y papel. “En términos de energía eléctrica, esta disminución equivale aproximadamente al consumo mensual de una población de 6.800 casas DFL2”, explica. En términos de gestión del agua, puntualiza que la tarea es implementar medidas que eviten el sobreconsumo y establecer un catastro de consumo de agua por cada trabajador del Banco.

### Algunas de nuestras medidas

Para lograr estos objetivos, BancoEstado ha comenzado a implementar un conjunto de medidas orientadas a reducir el consumo de energía eléctrica en Casa Matriz en Santiago y en todas sus sucursales y oficinas en Chile. Se informará a las gerencias acerca de este programa; se elaborará un instructivo para el correcto uso de iluminación, aire acondicionado y calefacción en estas dependencias, y se actualizarán los contenidos de esta campaña en la Intranet.

“En términos de incorporación de tecnología, estamos renovando nuestro sistema de iluminación de letreros exteriores, reemplazando la iluminación externa por tecnología led, que permite un ahorro de hasta un 80% en energía. Además, evaluamos incorporar sensores de encendido automático y de movimiento para mejorar el uso de este recurso, entre otras medidas”, destaca. “Debemos tomar conciencia que esta campaña nos involucra a todos. Más allá de nuestro rol como trabajadores de BancoEstado, pues tenemos la responsabilidad de cuidar nuestros recursos naturales en beneficio de las futuras generaciones”, asegura el ejecutivo.



Apoyando a la banca minorista:

## ServiEstado, cada día más cerca de todos los chilenos

El aporte de esta filial al Banco y sus clientes es cada vez más palpable, sobre todo en regiones. Acá les contamos algunos casos que dan cuenta de su compromiso con el país.

ServiEstado continúa expandiéndose y apoyando a los clientes de BancoEstado. Ya son 82 las sucursales en Chile que ofrecen soluciones transaccionales y absorben parte de esta demanda.

“El contacto que hemos logrado con los clientes es muy importante. Aprovechamos cuando están en la sucursal para ofrecerles productos personalizados, soluciones a medida, al mismo tiempo que contribuimos a descongestionar el Banco”, señala su gerente general, Patricia Morales.

### Alto Hospicio, una red de apoyo para la comunidad



Cuando se abrió esta oficina de ServiEstado en la localidad de Alto Hospicio, nadie imaginó el positivo impacto que tendría para las comunidades de los pueblos aledaños de la Región de Tarapacá.

“El nivel de transacciones que tenemos en esta sucursal me tiene muy satisfecha. No sólo estamos aportando a los clientes de la zona, sino que hemos ayudado a descongestionar las oficinas de BancoEstado en Iquique”, señala su supervisora, Viviana Meza.

Las transacciones más realizadas en esta sucursal son el pago de pensiones y sueldos, seguros de cesantía, depósitos, giros y pago de cuentas.

### Punta Arenas, donde todos se conocen

Punta Arenas es una ciudad pequeña en la que todos se conocen. En un comienzo, a los clientes les costó asimilar el cambio tras la llegada de ServiEstado. Sin embargo, a poco andar comenzaron a valorar los servicios y la atención de esta sucursal.

Igualmente sucedió con los trabajadores de dicha sucursal. “Este es un equipo muy comprometido y que entiende bien el rol de apoyo social que cumple”, destaca Nilsa Baldevenites, supervisora.

### Concepción, un equipo con garra



El 27 de febrero de 2010 muchas cosas cambiaron en Concepción tras el terremoto; y en ese escenario, ServiEstado hizo un esfuerzo especial para apoyar a los penquistas.

Tras el sismo, el supervisor de la oficina de Concepción, Edwin Martínez, acudió a revisar las instalaciones. Ahí comenzaron a ordenar todo de manera de comenzar a atender a sus clientes lo antes posible. Pese al esfuerzo, la falta de agua y, sobre todo, de luz en la ciudad, les impedía iniciar los sistemas para operar.

“El terremoto fue a fin de mes, por lo que muchas personas se quedaron sin cobrar sus sueldos o pensiones. Por eso, al igual que las sucursales de BancoEstado, hicimos todo lo posible para darles una pronta atención. El 11 de marzo, visitando las instalaciones noté que regresó la luz. Llamé a todo el equipo y de inmediato vinieron”, recuerda Edwin.

Ese día abrieron en la tarde, por un corto período de tiempo, pero las personas corrieron la voz de que ServiEstado había abierto y empezaron a llegar. Fueron los primeros en atender a clientes en Concepción.

“Lo más destacable fue el espíritu de todos, que no dudaron en acudir a la sucursal. Por ejemplo, Yovana Arriagada vivía en San Pedro, localidad que quedó aislada tras el corte del puente, y llegó caminando ese mismo día. Fue muy loable de su parte”, agrega el supervisor de ServiEstado Concepción.

“Estos son ejemplos de la forma de trabajar que tenemos en ServiEstado, de la cual nos sentimos orgullosos, sobre todo por el compromiso que asumimos con nuestro país, el Banco y nuestros clientes”, agrega Patricia Morales. 🇨🇱

## Rama de Andinismo “Expedición Aconcagua 2010” convoca a nuevos socios

El equipo de la rama de Andinismo de BancoEstado, liderado por su presidente, Hernán Cáceres; su secretario, Carlos Valdés, y tesorero, Juan Carlos Lira, precisó que las adversas condiciones climáticas presentadas durante la “Expedición Aconcagua 2010” les impidieron alcanzar la cumbre de este emblemático cerro, aclarando información entregada en la edición N° 33 de la revista Compromiso.

Sin embargo, lejos de desanimarse, este grupo de montañistas está consciente de que fue una excelente experiencia y una correcta decisión regresar con toda la delegación en perfectas condiciones. “El clima nos jugó una mala pasada por el fenómeno de La Niña, con vientos de más de 100 km/hora y las temperaturas más bajas en 40 años. Sin embargo, esta expedición fue todo un éxito desde el punto de vista logístico, equipo y programa”, asegura Juan Carlos Lira.

“Esperamos repetir nuevos desafíos en el futuro”, indica Hernán Cáceres, quien destaca que este año esperan volver a asociarse a la Federación de Andinismo de Chile (FEACH) para lograr alianzas con otros clubes, tener acceso a nuevos cursos y a ascensiones a cumbres de largo alcance. Este año, indica, proyectamos aumentar el número de socios.

Por eso invitamos a las personas interesadas a sumarse a las diversas iniciativas que llevaremos adelante durante este año, como salidas de fin de semana completo, trekking por el día y actividades de bicicleta de montaña. Estas iniciativas culminarán en diciembre, con una ascensión para expertos a un cerro de mayor complejidad, entre 5.850 a 6.000 metros de altura, y del Plomo, que tiene 5.430, para quienes se integren a la rama.



### ¿Quieres ser parte de la rama de Andinismo?

Visita el blog de la rama: [www.andinismo.mibancoestado.cl](http://www.andinismo.mibancoestado.cl) y/o contáctate con los miembros de su directiva:

- Presidente, Hernán Cáceres:  
[hcaceres@bancoestado.cl](mailto:hcaceres@bancoestado.cl) (562-9707205)
- Secretario, Carlos Valdés:  
[cvaldes2@bancoestado.cl](mailto:cvaldes2@bancoestado.cl) (562-9715163)
- Tesorero, Juan Carlos Lira:  
[jlira@bancoestado.cl](mailto:jlira@bancoestado.cl) (562-9707524)

## Se reinauguran nuevos casinos de Casa Matriz y Huérfanos

Tras dos meses de trabajo, los casinos de Casa Matriz y Huérfanos abrieron sus puertas para recibir nuevamente a los trabajadores de BancoEstado. La remodelación consideró importantes mejoras para la comodidad de sus usuarios, como la incorporación de una cafetería más amplia, que incluye máquinas de autoservicio.

Las nuevas instalaciones destacan por sus llamativos colores, donde predomina el verde, que transmite tranquilidad y relax, el mejoramiento de la iluminación y la incorporación de un nuevo mobiliario con líneas modernas y simples.

En la remodelación, participaron trabajadores de tres áreas del Banco: la Subgerencia de Abastecimiento, que agilizó el proceso de licitación; la Subgerencia de Servicios e Inmobiliaria, que otorgó todas las facilidades para la operación de los nuevos casinos; y la Subgerencia de Recursos Materiales, que hizo efectivos todos los cambios.



## Trabajador cumple 50 años de servicio

En una conmovedora ceremonia realizada en el Salón de Honor de nuestro Banco, el actual jefe de Correspondencia y Central de Impresiones, Pedro Hermosilla, recibió un emotivo reconocimiento por cumplir 50 años de servicio.

En la ocasión, el trabajador agradeció a todos quienes han colaborado con su desarrollo y, sobre todo, el apoyo de su familia y su mujer, quien ha sido "un pilar fundamental en este largo camino, que comencé cuando ingresé al Banco siendo muy joven y que me ha dado enormes satisfacciones", afirmó.



En este homenaje, participaron el presidente de BancoEstado, Segismundo Schulín-Zeuthen; la gerente general de Administración, Victoria Martínez, y el delegado sindical, Rigoberto Castillo. Asimismo, asistieron los dirigentes nacionales Marco Beas, Juan Maluenda, Ivonne Danovaro, Iván Ibáñez, José Villarroel y el vicepresidente Alejandro Mery, quien, a nombre del sindicato nacional, reconoció la trayectoria de Pedro Hermosilla.



## Nace el primer banco conceptual en París

En Francia, fue inaugurado el primer banco conceptual del mundo. Desarrollado por una de las mayores y más importantes instituciones financieras del planeta, la cadena francesa BNP Paribas, este innovador espacio se encuentra ubicado en el edificio histórico del Palacio de la Ópera en París y fue diseñado por el afamado arquitecto Fabrice Ausset de Zoevox.

Brinda los mismos servicios de un banco tradicional, pero lleno de pequeños detalles y características propias, con un toque retro; muebles a medida; espejos, lámparas y sitaliales de diseñador, dándole un sello único de elegancia y distinción, que son algunos de los atributos que desea transmitir esta obra.

# ¡Qué gran verano!



En el número anterior les pedimos que compartieran sus mejores fotos del verano. Recibimos más de 120 fotografías que dan cuenta de los grandes momentos vividos por todos nosotros.

Acá les mostramos a los ganadores de los tres primeros lugares, junto a una selección de menciones honoríficas.



*Augusto Fortini, sucursal de Antofagasta.*



*Santiago Pereira, gerencia de Tecnología.*



*Jimmy Tapia, sucursal de Curacautin.*



*Primera mención honorosa, Marcela Araos, sucursal de Antofagasta.*



*Segunda mención honorosa, María Soledad Saffie, unidad de Tasaciones Urbanas.*



*Tercera mención honorosa, Sergio Muñoz, sucursal de Puerto Saavedra.*



*Cuarta mención honorosa, Mitzi Meneses, gerencia de Recursos Humanos.*



*Quinta mención honorosa, Pamela Ocampo, sucursal de Santa Cruz.*

# Se lanza innovadora misión espacial 2011

Bajo la consigna "Conquistando juntos nuevos desafíos", trabajadores del Banco de todo el país conocieron las características de las campañas comerciales del primer trimestre de este año. Así despegaba la "Misión Espacial BancoEstado 2011", innovador programa comercial que apunta a incrementar los índices de productividad de la red comercial.

Durante el primer semestre, cuatro serán las "expediciones" que se realizarán y que estarán relacionadas con las distintas campañas que efectuará nuestra entidad durante el año. Todo el detalle de esta iniciativa en el blog Misión 2011 de la comunidad MiBancoEstado.



El gerente de Ventas, Alejandro Romero, invitó a sus equipos a cumplir esta importante misión durante el lanzamiento que se realizó en el Planetario



Los equipos de sucursales de la Región Metropolitana mostraron gran entusiasmo en el lanzamiento de esta iniciativa.



La gerente Gestión Comercial Personas, Cecilia Vergara, detalló los apoyos que tiene la red de sucursales para llevar adelante la primera expedición, que es el Creditazo Marzo.



Los "Desenfrenados del espacio" de la sucursal Temuco, demostraron todo su entusiasmo al inicio de la misión 2011.



En Mulchén, los "Bomberos terremoteados del espacio" tienen la convicción de que su nave llegará a la meta



La sucursal de Pitrufquén bautizó como Apolo 641 a su nave, con la que llevarán adelante su misión 2011

# Entretención para toda la familia

## Sopa de letras

Encuentra las siguientes palabras relacionadas con BancoEstado. Estas pueden estar de forma horizontal, vertical, diagonal o al revés.

G	J	U	K	I	L	F	G	R	D	F	V	G	C	E	W
S	A	X	C	G	B	J	K	U	E	A	S	D	U	P	Ñ
R	G	N	I	R	O	T	C	A	F	T	Y	K	E	I	P
G	H	R	T	U	I	P	A	R	T	G	D	E	N	T	U
Y	U	B	A	N	C	O	E	S	T	A	D	O	T	W	H
Q	X	V	A	S	D	F	J	L	E	R	V	C	A	N	I
O	T	I	D	E	R	C	E	D	A	T	E	J	R	A	T
I	R	F	A	S	E	A	F	I	T	O	R	V	U	D	E
R	E	M	I	F	R	J	S	E	R	I	O	F	T	G	U
A	S	A	L	R	T	A	V	B	P	N	I	O	F	L	P
C	R	V	C	A	N	V	G	T	R	A	S	D	A	F	W
E	Q	X	Y	I	J	E	L	I	F	S	T	S	F	H	J
T	G	R	T	Y	K	C	W	R	Y	M	A	O	N	B	V
O	T	S	E	R	V	I	E	S	T	A	D	O	J	U	I
P	S	T	G	T	U	N	W	R	G	H	K	L	N	M	E
I	S	C	V	G	N	A	R	H	R	V	C	A	N	G	J
H	A	S	F	T	H	U	N	O	K	H	J	P	F	S	A

- CajaVecina
- CuentaRUT
- BancoEstado
- Tarjeta de crédito
- Hipotecario
- Pato
- ServiEstado
- Factoring

## Sudoku

6	7			9	3		1	
5			8		7	2		9
		9		2		5		
	3				9	6	8	
1		8				9		
4		7	2	6		1		
			9	7	1	8		
	8		6	3	5	7		2

		3					8	9
1	8	2		3		4	7	
	9		7	1			6	
			5		9			7
2				8			1	
9		7	3			8		
3		8			2			4
7						6	2	1
4			6	9		7		

## Una pieza única del Museo del Ahorro: Sello de nuestra historia

La medalla conmemorativa realizada en 1789 en la Real Casa de Moneda de Santiago, cuyo grabador fue Rafael Nazaval, se puede conocer en nuestro museo.

Cuenta la historia que en marzo de 1789 habría llegado a Santiago la Real Cédula informando a las autoridades de la época de la muerte de Carlos III y el advenimiento al trono de España del nuevo Rey Carlos IV.

En Chile gobernaba don Ambrosio O'Higgins, quien después de realizar los lutos correspondientes por Carlos III, habría dispuesto dar comienzo a los preparativos para la Jura del Rey Carlos IV.

En el mes de noviembre, las autoridades de la época se reunieron frente al pendón real sobre un entablado que se había fabricado en la Plaza de Armas. Ahí se ubicaron algunas sillas y bancas para Cabildo y los cuatro butalmapus o gobernadores Indios de la Real Audiencia.

El escribano habría leído la Real Cédula de investidura del nuevo Rey, mientras el pueblo de Santiago escuchaba en silencio; arrodillándose y jurando de esta forma lealtad al nuevo Monarca. Luego, el señor Presidente habría tomado en sus manos el estandarte y ubicándose al borde del tablado, habría gritado: ¡Por España y las Indias, viva el Rey don Carlos IV!

El ruido y los gritos del pueblo no se dejaron esperar, con lo que se dio inicio al lanzamiento de las "Medallas de Jura", que habían sido confeccionadas por la Real Casa de Moneda de Santiago, en plata y cobre, y que eran arrojadas para ser recogidas por el público asistente. Esta misma ceremonia de proclamación se repitió en todas las ciudades del Reino.

La medalla conmemorativa realizada en 1789 en la Real Casa de Moneda de Santiago, cuyo grabador fue Rafael Nazaval, se puede conocer en nuestro museo. En su anverso (cara) aparece el busto del Rey de perfil, con la leyenda "Carolus IV Hispaniarum et ind Imperat August" (Carlos IV, emperador Augusto de España y las Indias).

En tanto, existen dos versiones para el reverso (sello) de esta medalla, quizás el más común es el que exhibe una alegoría de imágenes, que sin duda alude a la paz obtenida gracias a las gestiones del gobernador Ambrosio O'Higgins en cuanto a dominar a la totalidad del territorio del Reino.

El otro anverso y el más escaso, es la medalla que contiene el Escudo de la Ciudad de Santiago, pieza de colección que es muy difícil de hallar y que nuestro Banco atesora dentro de su colección medallística.

No cabe dudas que todas las piezas que componen el Museo del Ahorro, son piezas muy valiosas, pero obviando el contexto económico, cabría destacar que son apreciadas por la rica historia que cada una de ellas encierra. Sólo pensar que esta medalla, que ya cumplió 222 años desde su confección y que no es raro pudiera haber estado en manos del mismísimo Ambrosio O'Higgins, nos deja pensando en el inmenso y valioso patrimonio cultural que posee nuestra institución.

Este es tan sólo un ejemplo de una pieza que indudablemente tiene varios valores relacionados; patrimonial, cultural, histórico y educativo, que la hacen ser una de mis piezas preferidas. 🇨🇱



0088

**CERO TOLERANCIA**  
**CON PAGAR DE MÁS**

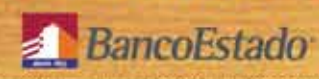


# TRÁENOS TUS DEUDAS Y BAJA TU CUOTA MENSUAL.

POR EJEMPLO: SI REFINANCIAS  
**\$3.500.000**  
A 48 MESES LA CUOTA ES  
**\$100.383**

SI EN  
**48**  
HORAS  
NO TE RESPONDEMOS  
**20% DCTO EN LA TASA**

CONSULTA POR DISTINTOS PLANES DE REFINANCIAMIENTO DESDE \$2.000.000



Infórmate sobre la garantía estatal de los depósitos en tu banco o en [www.abf.cl](http://www.abf.cl)

REFINANCIATE FÁCIL  
LLAMA AL  
**600 400 7000**  
Y UN EJECUTIVO TE ASESORARÁ

[WWW.BANCOESTADO.CL](http://WWW.BANCOESTADO.CL)

Valor cuota referencial por un monto de \$3.500.000, calculado al valor UF del 20/02/11, a una tasa de interés del 1,25% mensual, a un plazo de 48 cuotas e incluye impuestos, notario y seguro de desgravamen, el cual no es obligatorio. Esta tasa es sólo para consolidar deudas de otras instituciones en BancoEstado y considera PAC de la cuota a medio de pago BancoEstado, sea Cuenta Corriente o Chequera electrónica o Tarjeta de Crédito. Para obtener un Crédito de Consumo no es necesario tomar seguros ni contratar otros productos ni servicios, por lo que no te olvides de consultar por otras ofertas de tasa disponibles. Esta oferta estará disponible hasta el 31-03-11. Crédito de Consumo 48 hrs. Válido para solicitudes de Créditos de Consumo presentadas a evaluación crediticia en cualquier sucursal del Banco, Internet, SMS o telefonía. Las 48 horas son corridas en días hábiles y se inician desde el momento que se entrega la totalidad de documentos requeridos. Documentos requeridos: Cédula de Identidad vigente, comprobante de domicilio, 3 últimas liquidaciones de sueldo o 6 últimas boletas de honorarios o último comprobante de pago de pensión, más última declaración de impuestos (si corresponde). Chargamiento sujeto a evaluación comercial de antecedentes comerciales.

