

## **FUNCIONES**

### **I. FISCALÍA**

Es supervisada y coordinada por el Fiscal del Banco, quien es designado por el Presidente de la República. Como parte de sus funciones, Fiscalía es responsable de asesorar a las autoridades superiores del Banco, y demás funcionarios, en todas aquellas materias relacionadas con la actividad financiera que requieran una apreciación de carácter legal y de asumir la representación del Banco ante los tribunales de justicia, administrativos u otros especiales, como también de proporcionar en forma oportuna y eficiente los servicios legales asociados al giro bancario, contribuyendo al resultado de las diversas áreas de negocios del Banco.

Asimismo, Fiscalía brinda asesoría al Banco en su relación con los órganos reguladores y/o fiscalizadores de la actividad bancaria, tales como el Banco Central, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (próximamente, Comisión para el Mercado Financiero) y el Servicio Nacional del Consumidor y vela porque los distintos acuerdos, actos y contratos celebrados por el Banco se ajusten a la regulación vigente, junto con colaborar en la evaluación y gestión del riesgo legal asociado a las diversas operaciones bancarias o iniciativas que pudieren impactar en ella.

## **II. CONTRALORÍA**

Contribuir al desarrollo de un Banco seguro y confiable, con una función de auditoría independiente, apoyando al Comité de Auditoría en el cumplimiento de sus funciones, mediante evaluaciones a las distintas instancias del Banco y sus Filiales sobre la forma en que gestionan sus riesgos, así como el ambiente de control en el que desarrollan sus actividades.

Auditoría Riesgo de Crédito: Responsable de la auditoría de todo el negocio crediticio del Banco. Ello incluye las actividades comerciales de otorgamientos, administración y recuperación de créditos, los aspectos operativo-contables del proceso, la gestión de riesgo en la evaluación, clasificación y seguimiento de deudores, y la constitución de provisiones, los modelos de estimación de pérdidas esperadas, la información al regulador, entre otros. Incluye a las filiales Microempresas y Cobranzas.

Auditoría Riesgo Operacional y Tecnológico: Responsable de auditar una amplia variedad de procesos y actividades en el ámbito del riesgo operacional del banco y sus filiales. Ello incluye, entre otras materias, los productos de cuentas y sus medios de pago, la prevención de lavado de activos, el cumplimiento normativo, los sistemas de información, las plataformas tecnológicas y la seguridad de la información. También es de su ámbito la auditoría a la Sucursal Nueva York y las Filiales Corredora de Seguros, ServiEstado, CajaVecina y Centro de Contacto Lota.

Por último, es responsable de gestionar el proceso de mejora de la infraestructura TI de la función de auditoría y la generación y mantención de indicadores de auditoría continua.

Auditoría Sucursales e Investigaciones: Responsable de efectuar auditorías a la red de sucursales del país y de ServiEstado, en donde se verifica el cumplimiento de la normativa que regula el proceso de venta de créditos de consumo y los procesos operativos relacionados con la venta y post venta de productos y los procesos internos de administración.

Además, está a cargo de realizar las investigaciones sumarias internas destinadas a indagar y esclarecer acciones que podrían constituir un acto u omisión que contravenga las normas e instrucciones que regulan el funcionamiento del Banco y el desempeño del personal y que causa daño material o de imagen a la Empresa o a sus clientes, cuando el monto involucrado es igual o superior a los M\$8.000.

### **II.a) Gerencia Auditoría Riesgo Financiero**

Responsable de la auditoría de todo el negocio financiero de BancoEstado. Ello incluye todas las actividades de gestión de riesgos estructurales o de balance del Banco y los negocios a través de las Mesas de Dinero, abarcando los procesos de Front-Office, aspectos operativo-contables (Back-Office), de control financiero y de gestión de riesgos.

En su cobertura de auditoría considera además las filiales Corredores de Bolsa y Administradora General de Fondos, así como la auditoría a la "Administración del Gobierno Corporativo"; "Fogape" en su rol administrador; y las materias "Administración de la Estrategia de negocio y Gestión del capital"; y "Sistemas de Información de Gestión". Adicional a lo anterior, administra las actividades de Auditoría Continua y aspectos de Capacitación.

### **III. DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO**

Responsable de la gestión en materias de Prevención de Lavado de Dinero, Cumplimiento Normativo, Manual de Ética, Modelo de Prevención de Delitos, de acuerdo a la Ley N°20.393, Prevención de Riesgos de Fraudes, Modelo de Libre Competencia, Ley de transparencia sobre acceso a la información pública, y otras materias en el ámbito de las buenas prácticas, normativas y leyes aplicables a la Corporación. Reporta a Comités de alta administración; Ejecutivo, de Cumplimiento y Conducta, de Auditoría, de Riesgo y al Consejo Directivo.

Su ámbito de acción importa todas las áreas del Banco y sus empresas filiales, como también a la sucursal de Nueva York. El Director de Cumplimiento, tiene el rol de Oficial de Cumplimiento en temas de Prevención de Lavado de Dinero y representa al Banco en el comité de Prevención de Lavado de Dinero de la Asociación de Bancos, ABIF. Asimismo, es el Encargado de Prevención de Delitos, según lo establece la Ley N°20.393, Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

## **IV. GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN**

La Gerencia de Planificación y Control de Gestión tiene como funciones principales velar por el cumplimiento de la estrategia del Banco y efectuar el seguimiento de los resultados; evaluar los proyectos de desarrollo y asegurar su implementación; y, dar cuenta de los resultados del Banco y del cumplimiento del rol social.

### **IV.a) Gerencia de Control de Gestión y Proyectos:**

Dirigir el proceso de planificación estratégica y confección del presupuesto incluyendo el plan de negocios, resultados esperados, los proyectos de inversión y sus tableros de gestión.

Asimismo, realizar el control de gestión, el seguimiento de la actividad comercial y sus resultados, y control de avance de los proyectos estratégicos en plazos, recursos e impactos comprometidos.

### **IV.b) Gerencia de Estudios y Políticas Públicas:**

Dar cuenta de la gestión del banco, en términos de resultados y de sus pilares de inclusión financiera, elaborando información para presentar estos resultados en distintas instancias internas y externas.

También tiene la función de elaborar estudios y reportes acerca del rol del banco y su impacto, el apoyo en la generación de políticas públicas, la evaluación de proyectos de inversión y el análisis de oportunidades de mejoramiento de los ingresos.

### **IV.c) Gerencia de Gestión Presupuestaria:**

Asegurar la eficiencia en el uso de recursos a través de una mejor gestión de los gastos e inversiones, a través del costeo de los procesos y el análisis y captura de oportunidades de mejora y la mantención y actualización del sistema de gestión tanto en los ingresos como en los costos y gastos

Asimismo, la Gerencia tiene como función asegurar el correcto y oportuno pago de proveedores.

### **IV.d) Gerencia de Productividad y Eficiencia:**

Contribuir a la mejora en la eficiencia a través de optimizar la gestión de los gastos y del costeo de los procesos, y el análisis y captura de oportunidades de optimizaciones.

Análisis de mejoras en la productividad interna a través del análisis de los procesos, definiendo métricas, estándares y necesidades de recursos.

### **IV.e) Gerencia de Contabilidad:**

Elaborar los estados financieros del Banco y Filiales, lo que implica definir, planificar y controlar la generación, difusión y uso de información financiero-contable y de gestión para la marcha de la organización, estableciendo los principios de representación de la información comercial y de resultados, definiendo las políticas y criterios contables y tributarios.

La Gerencia de Contabilidad es responsable por la elaboración de los reportes de información a organismos reguladores y la administración del Banco y de los Estados Financieros y sus notas.

## **V. GERENCIA DE COMUNICACIONES Y VINCULACION CON EL MEDIO**

Mantener una mirada integral e integrada sobre el quehacer de BancoEstado, su reputación y percepciones asociadas, alineando todas las formas de comunicación para construir una identidad corporativa coherente con la estrategia definida por el Comité Ejecutivo.

Aportar a la construcción de un posicionamiento único donde la identidad y comunicación corporativas, sumadas a las experiencias asociadas a la marca, sean coherentes con el carácter de empresa pública y la efectividad de su sello social distintivo.

Dotar de una cultura de negocios con el concepto de desarrollo sostenible a la Corporación BancoEstado, difundirla para que sea reconocida y apropiada por sus empleados y sus diferentes grupos de interés.

## **VI. GERENCIA GENERAL DE FINANZAS**

Responsable de optimizar la rentabilidad de BancoEstado y de las filiales bajo su dependencia, con el objeto de maximizar los recursos generados para financiar el crecimiento de la empresa.

### **VI.a) Gerencia de Negocios Internacionales**

Gestiona a través de la ejecución de negocios propios o a la ejecución de negocios por cuenta de terceros y debe:

- Apoya a los clientes de BancoEstado en todas sus operaciones con el exterior, esto significa ofrecer productos y servicios financieros competitivos de acuerdo a estándares internacionales, que los apoyen en su proceso de crecimiento e internacionalización;
- Efectúa negocios propios, esto implica evaluar las distintas alternativas de los mercados internacionales en cuanto a colocaciones, financiamientos e inversiones y decidir de acuerdo a las políticas establecidas;
- Desarrolla y mantiene la relación con entidades financieras internacionales y agencias de rating;
- Apoya la gestión de las áreas del banco que requieran productos o servicios del exterior; y
- Supervisa la exposición consolidada de BancoEstado en el exterior.

### **VI.b) Gerencia Oficina Nueva York**

BancoEstado concreta la apertura de una sucursal en la ciudad de Nueva York, en noviembre de 2005, la cual se constituye en una herramienta para mejorar la competitividad de la institución, mediante una presencia operativa directa, que permite captar operaciones internacionales con origen o destino en Chile, además de aquellas transacciones que se realizan totalmente en el extranjero y en las cuales participan empresas chilenas u otros potenciales clientes. La operación de la sucursal de Nueva York, permite otorgar una mejor atención a los clientes del Banco.

### **VI.c) Gerencia de Balance Financiero**

- Gestión de Pasivos: Búsqueda permanente de financiamiento de mediano y largo plazo (Bonos Locales e Internacionales), maximizando las oportunidades de fondeo y adecuada diversificación, tanto nacional como internacional.
- Gestión de Liquidez Estructural: Gestión y seguimiento de la posición global de liquidez, a través de la gestión anticipada de los riesgos financieros. (C08).
- Gestión del Capital
- Implementación de la Política de Liquidez
- Supervisión y Gestión de Encaje y Reserva Técnica: Dar cumplimiento a los márgenes normativos, minimizando su costo financiero.
- Gestión y Seguimiento de los Riesgos Financieros. (por ejemplo de tasa, C40).
- Gestión de descalces de tasa, plazo y moneda, maximizando las utilidades para el Banco.
- Gestión del GAP UF Estructural.
- Gestión, Desarrollo y Crecimiento de Coberturas Contables.
- Gestionar carteras de inversión disponible para la venta y permanente.
- Modelos de Precios: Fijación independiente de los precios de transferencia, para las áreas comerciales y de mercado, con modelos de tasas que permitan medir el aporte al margen de cada unidad de negocio y sean una señal para el manejo de políticas de incentivación.

#### **VI.d) Gerencia de Negocios Financieros y Mercados**

- Intermediación: Administración de posiciones de trading con alta presencia en los mercados y énfasis en capturar diferencias de tasas, inflación y monedas. Incluye cartera de inversiones de negociación.
- Innovación financiera, focalizada en los segmentos pequeñas y microempresas.
- Contribuir con estrategias de valor y gestión comercial a las funciones de las distintas áreas del banco.
- Red Mayorista: Facilitar e impulsar los negocios, mediante soluciones financieras de valor, a la medida de las necesidades de nuestros clientes
- Red Minorista: Facilitar e impulsar los negocios, con personas, pequeñas y microempresas, con una oferta de productos y servicios acorde con las necesidades de cada segmento y en sinergia con la red comercial.
- Capacitación permanente a la red comercial en los productos financieros ofertados.

#### **VI.e) Gerencia de Gestión Financiera**

- Medir, controlar y monitorear la gestión realizada por las unidades Front Office de la GGF (Gerencia de Negocios Financieros y Mercados, Gerencia de Balance Financiero, Gerencia de Negocios Internacionales y Filial Corredora de Bolsa).
- Determinar los resultados del segmento financiero y su distribución al interior de la GGF.
- Participar en los Comités Financieros, generando la información que requieren para el seguimiento de los negocios.

## **VII. GERENCIA CORPORATIVA DE RIESGO**

La principal Misión de la Gerencia Corporativa de Riesgos es contribuir a la optimización de la relación Riesgo / Retorno de los Activos de Riesgo del Banco, a través de una Gestión Integral de Riesgos.

Mediante una Gestión:

- Diferenciada por segmento de negocio y producto.
- Integral, participando en todas las fases de proceso de crédito.
- Ampliada, Riesgos de Crédito, Riesgos de Mercado y Riesgo Operacional, Banco y Filiales.
- Coordinada, con las áreas funcionales que participan en las distintas fases del proceso de crédito.

### **VII.a) Gerencia de Riesgo Pequeña y Microempresa**

Gestiona el riesgo de crédito para los segmentos de Pequeña y Microempresa. Participa en la definición de normas para el segmento, en el desarrollo de herramientas de admisión y recuperación y en comités crédito, realizando el seguimiento de riesgos de éstas carteras. Se vincula a BECO para apoyar gestión de recuperación

### **VII.b) Gerencia de Riesgo Personas**

Gestiona el riesgo de crédito para el segmento Personas. Participa en la definición de normas para el segmento, en el desarrollo de herramientas de admisión y recuperación y realiza el seguimiento de las carteras. Se vincula con BECO para apoyar gestión de recuperación.

### **VII.c) Gerencia de Riesgo Mayorista**

Responsable de la gestión integral del riesgo crédito de la Banca Mayorista, cubriendo el proceso de crédito desde la admisión, control de riesgo y regularización de créditos. De esta gerencia dependen la subgerencia de control de riesgo, la subgerencia regularización de créditos y la gerencia de admisión riesgo empresas.

### **VII.d) Gerencia de Admisión Riesgo Empresas**

Gestiona el riesgo de crédito para el segmento empresas: corporativas, grandes, medianas e inmobiliarias y concesiones, participando en la definición de normas para este segmento y en la etapa de admisión (evaluación de riesgo y aprobación de créditos).

### **VII.e) Gerencia Riesgo de Mercado y Negocios Internacionales**

Gestiona la administración de riesgos de mercado y su función consiste en identificar, medir y monitorear estos riesgos con el objeto de efficientar las decisiones de negocios en términos de riesgo y rentabilidad.

### **VII.f) Gerencia Riesgo Operacional y Tecnológico**

Gestiona a través de los Ejecutivos del Banco, en su rol de Responsables de Procesos, la administración de riesgos operacionales y tecnológicos. Su función consiste en asegurar la identificación, medición y monitoreo de estos riesgos con el objeto de mitigar sus efectos en el patrimonio de la corporación.



### **VII.g) Gerencia de Riesgo Agrícola**

Responsable de la gestión integral del riesgo de crédito para los segmentos de clientes del sector agrícola. Participa en la definición de normas para el segmento, en el desarrollo de herramientas de admisión, seguimiento y en comités de créditos. Al mismo tiempo, es el encargado de generar y difundir conocimiento actualizado y directrices crediticias respecto al sector agrícola.

## **VIII. GERENCIA GENERAL DE CRÉDITOS**

Imparte las instrucciones, y recomendaciones necesarias para la eficiente administración y buena marcha de todas las operaciones crediticias del Banco;

- Resuelve las solicitudes de crédito que se presenten al Banco, dentro de las facultades otorgadas por el Comité.
- Informa al Comité respecto de la marcha de las operaciones crediticias del Banco.
- Propone al Comité políticas y metas específicas de las operaciones crediticias del Banco.
- Responde ante el Gerente General Ejecutivo de la aplicación y cumplimiento de los acuerdos adoptados por el Comité, que se relacionen con operaciones de crédito en el contexto de las facultades que se le hubieren delegado, y
- Ejerce las demás funciones que le encomienden el Comité y el Gerente General Ejecutivo.

### **VIII.a) Gerencia Banca Institucional**

El Segmento Institucional reconoce como cliente a los Organismos y Servicios de la Administración Central del Estado (FISCO) y a las Instituciones de la Administración Centralizada, con quien mantiene una relación comercial en la cual el Banco actúa como oferente o proveedor de productos y servicios y el cliente actúa como demandante o consumidor de esos productos y servicios. Además, se ha considerado dentro del Segmento Institucional a las Instituciones sin fines de lucro sean estas públicas o privadas, que están llamadas de alguna forma a realizar actividades de bien común.

### **VIII.b) Gerencia Banca Grandes Empresas Región Metropolitanas**

Esta Gerencia atiende un segmento de empresas y grandes empresas del área mayorista, ubicadas en la Región Metropolitana, que involucran niveles similares de deuda y/o patrimonio a los que se establecen en el mercado como segmento de grandes empresas. También se consideran las empresas públicas, de propiedad estatal o mixta, regidas por las normas aplicables al sector privado y algunas normas especiales; así como al sector de la construcción que aplique para el segmento señalado.

### **VIII.c) Gerencia Banca Grandes Empresas Regiones**

Esta Gerencia atiende un segmento de empresas y grandes empresas del área mayorista, ubicadas en todas las regiones del país, con excepción de la región metropolitana, que involucran niveles similares de deuda y/o patrimonio a los que se establecen en el mercado como segmento de grandes empresas. También se consideran las empresas públicas, de propiedad estatal o mixta, regidas por las normas aplicables al sector privado y algunas normas especiales; así como al sector de la construcción que aplique para el segmento señalado.

### **VIII.d) Gerencia Banca Corporativa e Inmobiliaria y Construcción**

Planifica, direcciona y organiza las acciones comerciales y crediticias asociadas con una oferta de valor necesaria para la entrega de productos y servicios, destinada a obtener altos niveles de satisfacción y una elevada experiencia de los clientes bajo su responsabilidad. Con objeto de alcanzar los niveles de actividad y rentabilidad definidos para los segmentos de empresas a su cargo.

Participa en los Comités de Créditos donde se resuelven los requerimientos crediticios de los segmentos de empresas bajo su responsabilidad, aprobando o patrocinando estos requerimientos, de acuerdo con los niveles de atribuciones requeridos para su resolución.

Son del ámbito de la responsabilidad de esta Gerencia los clientes cuyo tamaño de actividad supera al segmento de Grandes Empresas. La atención a estas empresas se segmentan en Corporativa e Inmobiliaria, Construcción y Concesiones.

El objetivo principal de estos segmentos es la captación, atención y rentabilización de estos clientes, brindando una asesoría integral a las necesidades financieras que puedan presentar mediante la oferta de productos y de un servicio de alto estándar de una Plataforma Especializada en estos rubros. Manteniendo un nivel de riesgo acotado y definido para cada segmento.

Para ello esta segmentación se organiza a través de la Gerencias Banca Corporativa y Gerencia Inmobiliaria y Construcción

#### **VIII.e) Gerencia Banca Corporativa**

Es responsable de atender comercialmente a Empresas Afepeables, que tengan cotización bursátil, con emisión de oferta pública, con regulación de la SVS, filiales de multinacionales, empresas vinculadas a grupos económicos nacionales de capitalización superior a MUF 4.147 (MM US\$ 100). Empresas relacionadas en propiedad a transnacionales. Empresas relacionadas en propiedad a bancos.

El objetivo principal de esta relación es la captación, atención y rentabilización de estos clientes, brindando una asesoría integral a las necesidades financieras que puedan presentar mediante la oferta de productos y de un servicio de alto estándar de una Plataforma Especializada en estos rubros.

#### **VIII.f) Gerencia Inmobiliaria y Construcción**

Es la responsable de la relación comercial con los principales clientes Inmobiliarios, Constructores y Sociedades Concesionarias de Infraestructura del país.

El objetivo principal de esta relación es la captación, atención y rentabilización de estos clientes, brindando una asesoría integral a las necesidades financieras que puedan presentar mediante la oferta de productos y de un servicio de alto estándar de una Plataforma Especializada en estos rubros.

#### **VIII.g) Gerencia Desarrollo Comercial**

Comprende todo el segmento mayorista e instituciones de BancoEstado:

Diseña y actualiza las Ofertas de Valor y modelos de atención a Clientes, impulsar y/o implementar acciones para su materialización, con políticas, procedimientos y estrategias comerciales y estudios que influyen directamente en los resultados del negocio.

Apoya a las Bancas del segmento en estrategias y modelos de integración de segmentos, buscando el desarrollo acciones para implementar alianzas que aumenten las ofertas de negocios de las Bancas que atiende.

Apoya la planificación estratégica y el seguimiento de gestión comercial, mediante el soporte e impulso de ofertas de valor sustentadas en el conocimiento de clientes e inteligencia de negocios.

Apoya la implementación de ofertas de valor mediante planes de posicionamiento y fidelización de clientes, programas de difusión y promoción interna y externa en coordinación con las áreas de Comunicaciones y Marketing del Banco.

Adicionalmente esta Banca tiene a cargo las Gerencias de Factoring, de Comex y Leasing, a través de los cuales desarrolla y mantiene productos y servicios asociados a estas áreas.

#### **VIII.h) Gerencia de Factoring**

- Responsable del producto en el Banco, con alcance a todos los segmentos de empresas, tanto en el ámbito mayorista como minorista.
- Responsable del establecimiento de los objetivos del producto, definición de la estrategia comercial y su seguimiento.
- Debe implementar procesos que aseguren un adecuado desempeño, tanto a nivel comercial como operativo, tanto en venta como en post venta.
- Responsable de su equipo de trabajo, de su capacitación y crecimiento al interior de la organización.

#### **VIII.i) Gerencia de Leasing**

- Responsable del producto en el Banco, con alcance a todos los segmentos de empresas, tanto en el ámbito mayorista como minorista.
- Responsable del establecimiento de los objetivos del producto, definición de la estrategia comercial y su seguimiento.
- Debe implementar procesos que aseguren un adecuado desempeño, tanto a nivel comercial como operativo, tanto en venta como en post venta.
- Responsable de su equipo de trabajo, de su capacitación y crecimiento al interior de la organización.

#### **VIII.j) Gerencia de Comex**

- Responsable del producto en el Banco, con alcance a todos los segmentos, tanto en el ámbito mayorista como minorista.
- Responsable del establecimiento de los objetivos del producto y de la definición de la estrategia comercial.
- Debe implementar procesos que aseguren un adecuado desempeño a nivel comercial y coordinar con otras áreas del banco (operaciones, mesa dinero, control de crédito, riesgo operacional, etc), procesos que aseguren la venta y post venta con altos estándares de calidad para los clientes.
- Responsable de su equipo de trabajo, de su capacitación y crecimiento al interior de la organización.

#### **VIII.k) Gerencia de Proyectos Mayoristas**

Es la responsable de administrar y gestionar los proyectos e iniciativas de los diferentes segmentos de negocio, otorgando una mirada transversal tanto interna como externa, potenciando sinergias, instaurando procesos de continua innovación tecnológica y asegurando la correcta administración de los recursos asociados.

## **IX. GERENCIA DIVISIÓN MARKETING Y CLIENTES**

Diseñar, desarrollar, e implementar estrategias comerciales, ofertas de valor y modelos de atención para los segmentos Personas, Pequeña Empresa y Mayorista, que permitan acompañar en el ciclo de vida a sus clientes, cubriendo sus necesidades de productos y servicios financieros, buscando desarrollar experiencias memorables.

Desarrollar, optimizar y mantener los productos y servicios necesarios para acompañar en el ciclo de vida de los clientes, de acuerdo a las definiciones de las ofertas de valor y estrategia comercial definida.

Impulsar, gestionar y controlar un servicio de calidad para los distintos segmentos de clientes del Banco en sus diferentes puntos de contacto.

Diseñar y gestionar el desarrollo de nuevas iniciativas y capacidades, que se requieren para el corto y mediano plazo con visión multisegmentos y multicanal.

### **IX.a) Gerencia Segmento Personas**

Diseñar, desarrollar e implantar la Oferta de Valor y Modelos de Atención del segmento personas naturales y los modelos de integración con los otros segmentos de clientes que permitan cumplir con los desafíos de experiencia de clientes y de negocios de largo plazo de la banca.

Gestionar servicios bancarios que permitan establecer una relación de largo plazo, acorde a las necesidades y ciclo de vida de las personas, apalancando así la vinculación, la autoatención y la digitalización, desarrollando las experiencias de los clientes.

Velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos de los segmentos de personas naturales, gestionando aquellas variables necesarias para su éxito.

### **IX.b) Gerencia Desarrollo de Negocios y Canales Digitales**

Diseñar y gestionar el desarrollo de nuevas iniciativas y capacidades, que se requieren para el corto y mediano plazo con visión multisegmentos y multicanal, según las definiciones de la oferta de valor definida por los segmentos. Velando por que estos desarrollos estén alineados con la estrategia del Banco, y generen los resultados de negocio comprometidos.

Gestionar los canales electrónicos, integrando los medios de contacto basado en un enfoque multicanal, centrado en la experiencia y preferencias del cliente durante todo su ciclo de vida, de acuerdo a la oferta de valor y estrategia definida por los segmentos de clientes.

### **IX.c) Gerencia de Productos**

Desarrollar, optimizar y mantener los productos y servicios necesarios para acompañar en el ciclo de vida de los clientes, de acuerdo a las definiciones de las ofertas de valor y estrategia comercial definida.

### **IX.d) Gerencia de Clientes**

Impulsar, gestionar y controlar un servicio de calidad para los distintos segmentos de clientes del Banco en sus diferentes puntos de contacto, para lo cual debe:

- Definir estándares y métricas de calidad de servicio para nuestros clientes
- Promover una cultura centrada en el cliente
- Impulsar iniciativas de mejoras en calidad de servicio
- Gestionar reclamos de clientes
- Monitorear cumplimiento regulatorio sobre transparencia

### **IX.e) Gerencia Alianzas Comerciales**

Definir, negociar y disponibilizar beneficios pensados para los diferentes segmentos de clientes del Banco, para incrementar la propuesta de valor desde un ámbito no financiero, creando relaciones de largo plazo con terceros, que sean relevantes en la vida y actividades de nuestros clientes, con el objeto de aumentar la preferencia y uso de los productos del Banco.

## **X. GERENCIA DIVISIÓN SUCURSALES**

Gestionar y articular el rol de la Red de Sucursales, adquiriendo con nuestros Clientes una vinculación más allá del componente financiero, considerando la calidad del servicio y la ética en el centro del negocio.

Adoptar una visión integral de los canales de la Corporación, facilitando la auto atención a nuestros clientes; articulando la inclusión financiera para todas las personas, empresas e instituciones.

Implementar las políticas y proyectos de la Corporación BancoEstado que involucren a la red de sucursales, velando por la mayor eficiencia de los recursos.

Administrar modelo de distribución de canales presenciales y gestionar diseño e implementación de puntos de atención en función de los modelos de negocios de las bancas y filiales.

### **X.a) Gerencias Sucursales Zonales**

Transmitir, implementar, gestionar y ejecutar los planes comerciales, lineamientos estratégicos y directrices definidas por la Gerencia de División de Sucursales.

Supervisar, administrar y gestionar, los aspectos comerciales de las Subgerencias Regionales y a través de ellas la red de Sucursales del Banco, dentro del marco de los procedimientos y normativas vigentes.

Difundir e implementar, las estrategias y planes comerciales definidos para los distintos segmentos y Bancas, en cuanto a la administración y atención de los clientes, la comercialización de productos y servicios bajo estándares y condiciones definidos, como así mismo es responsable de la gestión del riesgo en la red de Sucursales.

Proponer planes de mejora de prácticas de trabajo y desarrollo de competencias necesarios para los equipos comerciales.

Gestionar y supervisar estrategias referidas a la calidad de servicio entregada a los clientes en la red de sucursales y mantener actualizada la información de los mismos.

### **X.b) Gerencia Soporte Operativo de Sucursales**

Implementar y gestionar, los modelos de atención de sucursales, definidos en la Oferta de Valor de cada Segmento y metodologías necesarias que permita asegurar la experiencia de clientes definida y la calidad de servicio, promoviendo el cuidado de la imagen corporativa y la Gestión comercial del Banco. Implementar acciones que permitan la continuidad del negocio en equipos comerciales, participar en mesas de trabajos tendientes a mejorar los procesos de venta.

Desarrollar la cobertura y modelo de capacidades de la red de sucursales, con una mirada multicanal y geográfica, asegurando la coherencia con los modelos de atención (ofertas de valor) y el plan estratégico del Banco, articular los proyectos y soportes de infraestructura con la Gerencia de Apoyo Logístico (GAL) y la Gerencia de Tecnología.

Administrar y gestionar las capacidades de los procesos y funcionalidades de los aplicativos en la red de sucursales, con el fin de asegurar su correcto funcionamiento e integración de los distintos modelos de atención, en coherencia multicanal con los servicios de ServiEstado, Caja Vecina, Cajeros Automáticos, Internet y Mobile.

Administrar la capacidad operacional de la red de sucursales, que permita la optimización de la atención de los canales de venta y postventa.

Gestionar, analizar y resolver reclamos y generar respuestas dentro de los plazos establecidos. Además realizar seguimiento a las acciones correctivas en el ámbito de los servicios de postventa y de infraestructura en sucursales.

Administrar la Seguridad Física Corporativa de BancoEstado proponiendo las políticas y medidas de prevención de seguridad, que tiendan a evitar o minimizar danos, perdida y riesgos a la Corporación, funcionarios y clientes.

Implementar acciones que permitan la continuidad del negocio en equipos comerciales.

### **X.c) Gerencia Gestión de Plataformas de Pequeñas Empresas**

Responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión comercial de las plataformas especializadas del segmento Pequeñas Empresas:

- Lidera la implementación de las políticas y estrategias comerciales referidas al segmento de pequeñas empresas en las plataformas de atención a dicho segmento a nivel nacional.
- Gestiona en plataformas especializadas PE el cumplimiento de las metas comerciales para el segmento.
- Dirige la gestión operacional de las plataformas especializadas PE en cuanto a los procesos, personas e infraestructura



## **XI. GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**

Sus funciones se encuentran establecidas en la Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile, y son:

- Proponer al Comité políticas de administración de los recursos humanos y materiales del Banco;
- Proponer al Comité políticas de desarrollo y capacitación del personal;
- Proponer al Comité la adquisición, arrendamiento o enajenación de los bienes raíces y bienes corporales muebles necesarios para su servicio o funcionamiento;
- Proponer al Gerente General Ejecutivo la contratación, promoción, traslado, comisión de servicios, sanciones disciplinarias que autoricen la reglamentación interna, aceptación de renunciaciones y término de contratos de trabajo de los funcionarios del Banco de acuerdo con las políticas que establezca el Comité a tal efecto;
- Responder ante el Gerente General Ejecutivo de la aplicación y cumplimiento de los acuerdos tomados por el Comité en materias administrativas, en el contexto de las facultades que en él se hayan delegado, y
- Ejercer las demás funciones que le encomienden el Comité y el Gerente General Ejecutivo.

### **XI.a) Gerencia Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional**

Responsable de proponer y administrar eficientemente las políticas, programas y procedimientos que consideran entre otros; la estructura organizativa, dotaciones, presupuesto, compensaciones e incentivos, seguridad en el trabajo, y gestión y mantención de los sistemas de recursos humanos. Tiene a cargo funciones y procesos como reclutamiento y selección, movilidad del personal, pago de remuneraciones, administración de contratos, estructura y compensaciones y las tecnologías asociadas, entre otros.

Responsable de proponer y administrar los sistemas que contribuyan al desarrollo de una cultura que permita generar competencias en los líderes y trabajadores del banco, que faciliten el logro de los desafíos estratégicos corporativos.

Entre sus principales áreas de acción se encuentran: Participar en los procesos transformacionales, la gestión de la cultura y el cambio organizacional, la gestión del clima laboral, promover las comunicaciones internas y la gestión del conocimiento, la formación y desarrollo de Líderes, la gestión de programas de entrenamiento y formación, la gestión del desempeño y el desarrollo de programas que contribuyan al logro de los principios de Orientación al Cliente y el dar cuenta por la gestión.

### **XI.b) Gerencia de Relaciones Laborales**

Es responsable de la buena marcha del aspecto laboral y contractual; integrando cada vez más a la empresa, el sindicato y sus trabajadores, mejorando la productividad y la satisfacción de las partes.

**XI.c) Gerencia Administración Logística**

Responsable de proponer lineamientos y políticas de gestión inmobiliaria y operación logística en los ámbitos bajo su responsabilidad (servicios, abastecimiento e infraestructura).

Gestionar el abastecimiento del Banco de acuerdo a los principios de transparencia y calidad.

**XI.d) Gerencia de Bienestar**

Es responsable de administrar y gestionar los recursos destinados al otorgamiento de los beneficios de los trabajadores activos y pasivos de la Empresa, como también para su grupo familiar.

Dichos beneficios constituyen el eje principal de la gestión, enfocados principalmente a la educación, vivienda, salud, cultura, recreación y otras prestaciones de carácter social, cuya finalidad principal es contribuir a mejorar la calidad de vida de sus asociados.

## **XII. GERENCIA DIVISIÓN OPERACIONES Y TECNOLOGIA**

Administrar y gestionar el soporte operacional y tecnológico a los procesos del negocio de BancoEstado y sus filiales, asegurando altos estándares de continuidad que contribuyan a disminuir el riesgo reputacional y el impacto en los clientes por indisponibilidades.

Diseñar las políticas, normas y estándares asociados a la gestión de procesos, Ciberseguridad, arquitecturas de datos, tecnológica y de sistemas y modelos de datos.

### **XII.a) Gerencia de Ingeniería de Procesos**

Diseñar y rediseñar procesos, liderando las iniciativas asociadas a los cambios que se produzcan en los procesos.

Liderar la intervención de los procesos buscando mejorar su eficiencia, calidad y riesgo y de los mecanismos de automatización de procesos.

Diseñar y promover las normas, estándares y herramientas a aplicar en el ámbito del desarrollo y la gestión de los procesos.

### **XII.b) Gerencia de Ciberseguridad**

Definir las políticas relacionadas con la seguridad de la Corporación en coordinación con la Gerencia Corporativa de Riesgos.

Gestionar las respuestas rápidas ante incidentes que pongan en riesgo la seguridad informática del Banco.

Responsable de velar por la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de la Corporación.

Controlar y revisar los equipos tecnológicos y de implementar las mejoras tecnológicas para cumplir con los objetivos del Banco en términos de seguridad.

Diseñar e implementar estrategias de Ciberseguridad.

Diseñar soluciones de Ciberseguridad mediante el uso de distintas herramientas.

### **XII.c) Gerencia Operaciones Banca Minorista y Servicios Transversales**

Garantizar la operación de los procesos de punta a punta asociados a los productos propios de los clientes pertenecientes a los segmentos de la Banca Minorista desde la preventa, venta, implementación, operación, postventa, cierre y custodia de los mismos, asegurando el cumplimiento de las normativas y políticas definidas.

Resguardo de la operación diaria de los clientes del segmento para cada uno de sus productos tanto medios de pagos, cuentas, créditos y seguros

Gestionar y resolver las alertas que afecten a los clientes del segmento de acuerdo a los estándares definidos e implementar las mejoras que permitan disminuir los incidentes.

Administrar y gestionar la atención y soporte de requerimientos y reclamos propios del segmento.

Administrar el efectivo del Banco en sucursales, cajeros automáticos y clientes que contraten el servicio.

Generación y gestión de la información de Clientes, incluyendo los informes normativos requeridos por las distintas instituciones.

Administrar la Custodia y Correspondencia de documentos y títulos ejecutivos asociados a los productos del Banco.

Resguardar la continuidad operacional en todos los canales de interacción de los clientes, Internet, Caja Vecina, Sucursales, Cajeros Automáticos, Autoservicios.

Interoperabilidad con redes de propiedades de terceros.

Velar por la seguridad de los clientes en todos los canales de operación de sus productos, monitoreando, alertando, gestionando y resolviendo las alertas de Fraude que pudiesen ser generadas.

#### **XII.d) Gerencia de Desarrollo de Tecnologías**

Gestionar la provisión y mantenimiento de los sistemas de información y de las capacidades tecnológicas del software necesarias para cumplir los objetivos y metas institucionales.

Gestionar las carteras de iniciativas de desarrollo vinculadas al proceso de Desarrollo alcanzando los niveles de cumplimientos establecidos para tal gestión y dando cuenta de ellos en los espacios de gobierno corporativo previstos.

Gestionar el mantenimiento evolutivo y correctivo de los sistemas de información.

Gestionar las contingencias operativas de los sistemas de información.

#### **XII.e) Gerencia de Transformación Digital y Canales**

Aportar con el conocimiento experto y la experiencia en la gestión de proyectos en el ámbito de su responsabilidad.

Asesorar a la organización en la implementación de iniciativas que incorporan la experiencia usuaria.

Asegurar la existencia de capacidades necesarias para desarrollos de su responsabilidad.

Liderar, gestionar e implementar la incorporación de la experiencia usuaria en los proyectos en el ámbito de su responsabilidad.

Prospectar y proponer modelos disruptivos que tengan potencial de mejorar la oferta de valor a clientes o a la operación del Banco.