

## **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 ASUNTOS PÚBLICOS Y SOSTENIBILIDAD**

La Gerencia de Asuntos Públicos y Sostenibilidad es la encargada de comunicar tanto interna como externamente el aporte de BancoEstado en la comunidad y el ámbito donde se desarrolla, enmarcada en el rol de banco público como articulador y facilitador de la inclusión financiera, del aporte al desarrollo del país y de las políticas públicas que el Estado nos encomienda.

## **V. 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.

### **V.a) Gerencia de Planificación y Estudios**

Dirección del Proceso de Planificación del Banco a mediano plazo, que aseguren el cumplimiento de su misión y objetivos, estableciendo las necesidades de recursos, proyectos y capital.

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 y la evaluación de proyectos de inversión.

### **V.b) Gerencia de Control de Gestión y Proyectos**

Consolidar 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 a nivel de segmentos de negocios y áreas.

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.

### **V.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.

### **V.d) 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.e) Gerencia de Fogape**

La Gerencia de Fogape tiene como responsabilidad la operación regular del Fondo de Garantía para Pequeñas y Medianas Empresas, manteniendo la relación con las instituciones participantes, llamar a licitaciones y adjudicar sus resultados, autorizar los pagos de garantías, todo de acuerdo a los procedimientos

establecidos. En su rol diseña los modelos administrativos y operacionales para el mejor desempeño y seguimiento de la actividad del Fogape.

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

La Gerencia General de Finanzas, dependiente de la Gerencia General Ejecutiva y a través de sus Gerencias, tiene como principal objetivo entregar soluciones financieras y generar nuevos negocios maximizando la rentabilidad de los recursos que están bajo su responsabilidad, administrando los riesgos de mercado y liquidez asociados a su administración.

### **VI.a) Gerencia de Distribución Financiera**

La Gerencia de Distribución Financiera tiene como objetivo brindar un servicio integral de soluciones financieras a los clientes actuales y potenciales de BancoEstado, siendo además un asesor permanente para la alta dirección del banco y a los clientes internos y externos que atiende en forma directa.

- Facilitar e impulsar los negocios financieros del segmento mayorista, a través de soluciones de cobertura y de inversión con una oferta de productos y servicios acorde con las necesidades de nuestros clientes.
- Facilitar e impulsar los negocios financieros de los segmentos minorista, con una oferta de productos y servicios acorde con las necesidades de nuestros clientes.
- Asesoría financiera directa para los clientes mayoristas con estrategias y soluciones financieras que les generen valor, entregando información de mercado para que los clientes puedan tomar sus mejores decisiones financieras. (Tasas, TC, derivados, variables macroeconómicas).
- Apoyo a la gestión comercial de los segmentos mayoristas, teniendo como objetivo fortalecer la relación con el cliente en el largo plazo.
- Apoyo a la gestión comercial de la red de sucursales y sus clientes minoristas fortaleciendo los negocios del banco a través de la asesoría y capacitación permanente.
- Potenciar la digitalización y la innovación de los productos de Mesa de Dinero en línea con los focos estratégicos del Banco.

### **VI.b) Gerencia Intermediación Financiera**

La Gerencia de Intermediación Financiera tiene como objetivo principal proveer liquidez a las operaciones de los segmentos mayoristas y minoristas para sus distintas coberturas, así como también maximizar los recursos a través de sus líneas de negocio.

- Generación e implementación de soluciones financieras para satisfacer requerimientos de los flujos de clientes, otorgando precios y gestionando el riesgo financiero de las operaciones ejecutadas por los segmentos del Banco.
- Gestión activa del espacio de riesgo asignado al libro de negociación, buscando la generación de resultados que permiten cumplir con el presupuesto asignado.
- Administración Cartera de Inversiones Fondo de Garantía Pequeño Empresario. (FOGAPE)
- Presencia activa en Mercados, arbitrando las expectativas de BancoEstado versus las expectativas de Mercado en ámbitos de Inversiones, Monedas y Derivados.

- Incorporación e implementación de factores Normativos/Financieros que permitan la correcta generación de precios a las soluciones financieras entregadas a los clientes.
- Mantención de relaciones comerciales con las contrapartes locales e internacionales financieras, apoyo a las áreas comerciales con estrategias de negocios y la implementación de nuevos productos financieros.

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

La Gerencia de Balance Financiero es el área que tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de los objetivos de solvencia, liquidez y financiamiento propios de la función financiera, entregar los precios de transferencia para los distintos productos del Banco y garantizando al mismo tiempo un cabal cumplimiento de toda la normativa vigente relacionada con la actividad financiera de las instituciones bancarias.

- Incrementar los aportes a los resultados del banco, gestionando activamente el balance, la liquidez estructural, los descalses de tasas, monedas y plazos, la cartera de inversiones y la gestión de pasivos de BancoEstado.
- Adicionalmente entrega los precios de transferencia para todos los productos del banco.
- 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.
- Proveer liquidez a las áreas comerciales del banco a costos competitivos.
- Gestión de la posición de liquidez individual, consolidada y global en moneda nacional y moneda extranjera, a través de la gestión de riesgos financieros, controlando los movimientos de fondos en las cuentas corrientes mantenidas en el Banco Central de Chile y en los bancos corresponsales del exterior.
- Gestionar y Supervisar el cumplimiento normativo diario.

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

Las funciones de la Gerencia de Negocios Internacionales son:

- Representar y desarrollar relaciones con entidades del exterior en aspectos de activos, pasivos y flujos de transacciones internacionales.
- Desarrollar y mantener la relación con los inversionistas internacionales, velando por una adecuada diversificación y promoviendo a BancoEstado con marketing ad-hoc.
- Efectuar negocios propios en los mercados internacionales en cuanto a colocaciones, financiamientos e inversiones, y decidir de acuerdo a las políticas establecidas, maximizando la rentabilidad de BancoEstado.
- Supervisar la exposición de BancoEstado en el Exterior, velando por que se cumplan los límites normativos y de política interna.
- Supervisar la sucursal de BancoEstado Nueva York.
- Liderar y coordinar la negociación de diferentes contratos con entidades y bancos del exterior que permitan satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos: Derivados, Cuentas Corrientes, Garantías, entre otros.
- Apoyar a las bancas en la venta y penetración del comercio exterior. Énfasis en productos propios con gestión competitiva (confirmaciones de cartas de crédito, garantías internacionales, pagos, etc.).

- Apoyar en aumentar la oferta de valor a las filiales y a los clientes de BancoEstado, en todas sus operaciones con el exterior. Ello significa, mantener y monitorear potenciales mercados, contrapartes y productos o servicios financieros, que sirvan para dar soporte a los clientes en su proceso de crecimiento e internacionalización.

#### **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 los procesos de negocio.
- Ampliada, Riesgos de Crédito, Riesgos de Mercado y Riesgo Operacional, Banco y Filiales.
- Coordinada, con las áreas que participan en las distintas etapas y funciones del Banco.

### **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. De esta Gerencia depende la Gerencia de Riesgo Microempresa y se vincula a BECO para apoyar gestión de recuperación.

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

Para el segmento Microempresa, diseña e implementa normas, métodos y sistemas de evaluación especializados que posibiliten el logro de los objetivos comerciales, manteniendo los niveles de riesgo controlados. Adicionalmente modela sistemas de incentivos y atribuciones, monitorea la evolución del riesgo y coordina las asignaciones de normalización y cobranza ejecutadas por las distintas áreas de la Corporación.

### **VII.c) 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. Se vincula con BECO para apoyar gestión de recuperación.

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

Gestiona el riesgo de crédito para la Banca Mayorista, cubriendo las etapas de admisión y regularización de créditos. Participa en la definición de políticas para los segmentos mayoristas y en comités de crédito.

### **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 tener decisiones de negocios eficientes en términos de riesgo y rentabilidad.

### **VII.f) Gerencia de Riesgos No Financieros**

Responsable del control y gestión de riesgos operacionales y tecnológicos, asegurando la identificación, medición y monitoreo de estos riesgos con el objeto de mitigar sus efectos en el patrimonio de la corporación. Adicionalmente, debe direccionar la gestión sobre los riesgos no financieros transversales de la organización (Riesgos de fraude, ciberseguridad, cumplimiento, conducta, personas, reputacionales, entre otros).

**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, y en comités de créditos. Al mismo tiempo, es el encargado de generar y difundir conocimiento actualizado y directrices crediticias respecto al sector agrícola.

**VII.h) Gerencia de Ofertas Proactivas**

Área a cargo de la generación de ofertas crediticias de admisión y normalización para clientes de los segmentos Personas, Micro y Pequeñas Empresas, entregando soluciones adecuadas a la realidad de nuestros clientes y con ello, el logro de los objetivos comerciales, manteniendo los niveles de riesgo controlados.

**VII.i) Gerencia de Planificación y Control de Riesgos.**

Gestiona el riesgo de crédito desde una perspectiva de segunda línea de defensa, con funciones de seguimiento de los riesgos de todas las carteras y/o segmentos de BancoEstado.

## **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 Metropolitana**

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**

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 segmenta 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 de Segmentos y Productos**

Comprende a todas las bancas, instituciones y productos mayoristas de BancoEstado a excepción de productos de negocios transaccionales, de financiamiento y medios de pago:

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 Finanzas Corporativas**

Es responsable de Originar, estructurar, syndicar, distribuir y agenciar financiamientos que permitan generar nuevos ingresos para el banco y disminuir el uso de capital propio, desarrollando una estrategia que cumpliendo con las exigencias de Capital de Basilea III,



permita a Banco Estado convertirse en un banco "estructurador líder" en financiamientos sindicados de medio y largo plazo, y no ser un banco solo seguidor.

### **VIII.I) Gerencia de Negocios Transaccionales**

Área especializada en la venta y post venta de negocios transaccionales como convenios de pago de remuneraciones, proveedores, recaudaciones, entre otros servicios y productos, a través de canales presenciales y no presenciales.

Es responsable de participar activamente en los servicios masivos, tanto de pagos y recaudación, vinculándolos con las empresas e instituciones públicas del estado, y sus relacionados directos. En dichos procesos debe disponibilizar diversos canales, para que los clientes generen pagos y recaudación de servicios y productos.

Además de fomentar la creación de soluciones adecuadas para la pequeña empresa y potenciamos la disminución del efectivo, instalando soluciones digitales en grandes clientes.

## **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.

### **IX.f) Gerencia de Publicidad**

Desarrollar, diseñar e implementar las acciones de comunicación a clientes, ya sea por medio de campañas publicitarias masivas, así como también las estrategias de marketing dirigido. Planificar y gestionar la comunicación a públicos de interés, cuidando su eficiencia e impacto esperado. Planificar, dirigir y diseñar campañas publicitarias, ya sea institucionales, como las destinadas a la promoción de productos o acciones comerciales específicas.

## **X. GERENCIA DIVISIÓN COMERCIAL MINORISTA**

Gestionar e integrar Comercialmente los clientes de los segmentos Persona, Pyme, Microempresas y otros segmentos, a través de la Red de sucursales el Banco y de los canales indirectos (Web, APP, Call Center, BExpress, CajaVecina y otros), Con el objetivo de lograr una vinculación más allá del componente financiero, considerando la calidad del servicio, la eficiencia, la sostenibilidad y la ética como pilares del negocio.

Fortalecer una visión integral de los canales de la Corporación, con el objetivo de que la experiencia de los clientes sea simple, ágil y efectiva, facilitando el acceso de todos a la omnicanalidad; articulando la inclusión financiera para todas las personas, empresas e instituciones.

Articular los negocios con los distintos Segmentos, canales y Filiales del Banco a de entregar una oferta de valor e integral a los clientes del Banco.

Impulsar Desafíos Comerciales, implementar políticas y proyectos de la Corporación BancoEstado a través de la red de sucursales y sus canales indirectos, que impacten favorablemente a nuestros clientes, velando por la optimización del uso de los recursos.

Gestionar la Red de sucursales para dar soporte operativo a las Personas, Empresas e Instituciones, atender sus necesidades de liquidez y de postventa, orientarlas al uso masivo de canales de autoatención. Generar todo tipo de iniciativas que faciliten la atención de los clientes en las sucursales de la red del Banco.

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

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

Gestionar, administrar y supervisar, los aspectos comerciales de las Subgerencias Regionales y a través de ellas la red de Sucursales del Banco, dentro del marco de los Desafíos, 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.

### **XI.b) Gerencia Gestión Operativa de la Red**

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 Web, APP, CallCenter, BEexpress, CajaVecina y Cajeros Automáticos.

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

### **XI.c) Gerencia Gestión Comercial Sucursales**

Asesorar al Gerente de la División respecto a las siguientes materias: Estrategia del Negocio Personas y Pequeñas Empresas, Planes Comerciales, Presupuesto, Dotaciones y cualquier otra materia que se disponga en el ámbito comercial.

Planificar y efectuar seguimiento de la gestión comercial del Negocio Personas y Pequeñas Empresas con foco en la instalación de prácticas comerciales que permitan mejorar la eficiencia, calidad de atención y productividad de las plataformas comerciales de los segmentos personas y pequeñas empresas.

Proponer y articular acciones comerciales que apalanquen el cumplimiento de los desafíos y negocios del plan comercial de la División alineados a los desafíos Banco

Coordinar con los distintos segmentos y filiales del Banco el diseño y despliegue de los modelos de atención, iniciativas comerciales, oferta valor que impactan la Red de Sucursales

Definir y coordinar con RRHH las necesidades de capacitación y gestión del cambio de la RED de Sucursales

### **XI.d) Gerencia Canales Indirectos**

Gestionar los canales Indirectos, proponer estrategias y ejecutar acciones e iniciativas que faciliten la oferta comercial a los clientes, la atención no presencial y el cumplimiento de los desafíos comerciales de la División.

Fortalecer una visión integral de los canales de la Corporación, facilitando el acceso de todos a la omnicanalidad; y genere una experiencia de clientes simple, ágil y efectiva, movilizandando la inclusión financiera para todas las personas, empresas e instituciones.

Articular comercialmente con los segmentos y áreas de productos iniciativas y proyectos que favorezcan la oferta de valor entregada a los clientes a través de los canales indirectos, acordar líneas de acción que faciliten su ejecución.

Articular con los distintos segmentos y filiales del Banco el diseño y despliegue de modelos de venta y atención, iniciativas comerciales, que impacten favorablemente en los clientes.

Planificar y dar cuenta de la gestión comercial de los canales a su cargo, proponer planes de acción, iniciativas y estratégicas que apalanquen el cumplimiento de objetivos, metas y desafíos de la División.

## **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 Infraestructura y Producción**

Administrar los distintos componentes tecnológicos de la Corporación, de manera de asegurar la disponibilidad, continuidad, capacidad y escalabilidad de la plataforma tecnológica y procesos centralizados que permiten sostener la operación del Banco.

Gestionar la capacidad y soporte para atender la plataforma tecnológica distribuida a nivel nacional, que es utilizada por los clientes de la corporación BancoEstado.

Administrar y controlar los cambios de la plataforma tecnológica.

Asesorar y apoyar la introducción de nuevas tecnologías en la corporación gestionando los ámbitos de implementación, instalación, administración y operación de las nuevas plataformas.

Operar y monitorear el correcto funcionamiento de los sistemas, plataformas y servicios que se entrega a nuestros Clientes, escalando oportunamente eventos que puedan o provoquen quiebres en los servicios.

Gestionar restablecimiento del servicio de apoyo tecnológico en el menor tiempo posible, ante incidentes que impacten la disponibilidad, confidencialidad y/o integridad de la información en el ámbito de infraestructura tecnológica.

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

Definir las políticas relacionadas con la seguridad de la Corporación en coordinación con la Gerencia de Riesgo Corporativo.

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 de Operaciones Banca Mayorista**

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 Mayorista desde la preventa, venta, implementación, operación, postventa y cierre de los mismos, asegurando el cumplimiento de las normativas y políticas definidas.

Administración y resguardo de la operación diaria de los clientes Empresas e Instituciones para cada uno de sus productos, incluyendo los negocios transaccionales tanto de Pagos como de Recaudaciones, así como los Financieros.

Gestionar y resolver las alertas que afecten a los clientes del segmento, implementando las mejoras requeridas para minimizar nuevos eventos.

Atender y entregar soporte especialista a requerimientos y reclamos a los clientes del segmento mayorista.

Generar la información de las operaciones requeridas por los clientes mayoristas.

#### **XII.d) Gerencia Operaciones Banca Minorista**

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 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

#### **XII.e) 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.f) Gerencia Arquitectura Tecnológica y Desarrollos Core**

Diseñar, promover y asegurar el uso de las reglas, estándares y mejores prácticas de las arquitecturas de datos, tecnológica y de sistemas.

Asegurar el correcto uso de las actuales metodologías de desarrollo y su evolución, incorporando nuevas tecnologías e innovación.

Definir, diseñar y evolucionar la estrategia de arquitectura global de Banco, desarrollo de soluciones propias e integración de soluciones de terceros.

Asegurar la calidad, oportunidad y gobierno de los datos de la corporación.

Proveer Capacidades de analítica avanzada y BI desde las distintas fuentes de datos y entrenar a otros equipos para su autogestión.

Implementar Capacidades BigData y Modelos Predictivos para la Corporación.

Desarrollar o incorporar componentes tecnológicos transversales para ser utilizados por las distintas aplicaciones del Banco.

Definir y liderar la implementación de "Core Bancarios" que evolucionen o reemplacen soluciones existentes o agreguen nuevas según las necesidades del negocio.

Implementar procesos asociados a modelos de negocio, operativos y tecnológicos que permitan ser replicables y escalables a toda la organización.

Brindar asesoría y apoyo técnico a los equipos de desarrollo.

Implementación de proyectos propios de arquitectura.

#### **XII.g) 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.h) Gerencia Operaciones y Medios de Pago**

Resguardar la operación diaria de los clientes en los productos medios de pagos y cuentas, de acuerdo a las normativas y políticas definidas.

Responsable de los procesos transaccionales y operacionales para el funcionamiento del rol Adquirente y Emisor.

Resguardar la continuidad operacional en los siguientes canales de interacción de los clientes, Internet, App, CajaVecina, Cajeros Automáticos, Autoservicios.

Interoperabilidad con redes de propiedades de terceros.