



Anexos

Memoria
Integrada

2021



Anexo 1:

Indicadores adicionales

1. Estructura del gobierno corporativo

(102-18; 102-22; 102-23)

Consejo Directivo

Nombre	Cargo	Edad
Ricardo de Tezanos Pinto Domínguez	Presidente	61
Pablo Correa González	Vicepresidente	45
Juan Cooper Álvarez	Gerente General Ejecutivo	60
Paola Assael Montaldo	Directora	53
Edmundo Eluchans Urenda	Director	71
Roberto Palumbo Ossa	Director	71
Susana Jiménez Schuster	Directora	52
Edith Signé Rodríguez	Directora Laboral	55
Jaime Soto Fuentes	Director Laboral Suplente	51

Nota: Todos sus miembros son de nacionalidad chilena y asistieron a un 100% de las sesiones del Consejo Directivo.

Otros órganos de Gobierno:

Las funciones del Comité Ejecutivo se complementan con otros estamentos que forman parte del Gobierno Corporativo de nuestra empresa.

Fiscal

Isabel Margarita Cabello Silva.
RUT: 10.488.187-4

Contralor

Pedro Bolados Morales.
RUT: 7.901.773-6

Director de Cumplimiento

Pablo Mayorga Vásquez
RUT: 8.856.947-4

Comités de apoyo:

Comité de Auditoría

Colabora en la mantención y aplicación de los controles internos del Banco y sus filiales. Además, vigila el cumplimiento de las normas y los procedimientos que rigen su operación y analiza eventuales riesgos que se puedan enfrentar en los negocios que realizamos. Su función se complementa con aquella que la Ley Orgánica del Banco encomienda al Contralor, sirviendo como enlace y coordinador de las tareas entre la auditoría interna y los auditores externos.

Sesiona: Mensualmente.

Compuesto por:

- Presidente:
Roberto Palumbo Ossa
- Representante del Comité Ejecutivo:
Pablo Correa González
- Representante del Consejo Directivo:
Paola Assael Montaldo
- Representante Independiente del Comité Ejecutivo:
Guillermo Ramírez Vilardell
- Representante Independiente del Consejo Directivo:
María Soledad Aguad Facusse

Comité de Cumplimiento y Conducta

Su objetivo es asegurar el cumplimiento, tanto en BancoEstado como en sus filiales, de la legislación vigente en materias de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, responsabilidad penal de las personas jurídicas, libre competencia y conducta de acuerdo con lo establecido en el Código de Conducta para el Mercado de Valores, el Manual de Ética y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Sesiona: Bimestralmente.

Compuesto por:

- Presidente:
Pablo Correa González
- Edmundo Eluchans Urenda
- Juan Cooper Álvarez
- Isabel Margarita Cabello Silva
- Eduardo De Las Heras Val

Comité de Ética

Contribuye a respetar, promover y mejorar las prácticas y comportamientos que expresan nuestros valores institucionales, para mejorar el relacionamiento entre trabajadores y también con nuestros clientes.

Sesiona: Mensualmente.

Compuesto por:

- Presidente:
Susana Jiménez Schuster
- Victoria Martínez Ocamica
- Isabel Margarita Cabello Silva
- Pablo Mayorga Vásquez
- Rodrigo Ode Pérez

Comité de Prevención de Delitos

Se encarga de asegurar la adecuada gestión de la relación con los clientes y proveedores en BancoEstado y sus filiales, con el fin de prevenir los delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, las materias relacionadas con la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y aquellas vinculadas con el modelo de prevención en libre competencia. Contempla la definición de criterios, tipologías genéricas e

información que permitan la adecuada detección, análisis y resolución de operaciones inusuales y la definición de los reportes a la Unidad de Análisis Financiero.

Sesiona: Mensualmente.

Compuesto por:

- Pablo Mayorga Vásquez
- Eduardo De las Heras Val
- Catalina del Campo Carmona

Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico

Su función es velar por que las acciones del Banco sean consistentes con niveles de riesgo razonables para la ejecución de su estrategia de negocios, la gestión del riesgo operacional y tecnológico.

Sesiona: Mensualmente.

Compuesto por:

- Presidente:
Eduardo De las Heras Val
- Ricardo de Tezanos Pinto Domínguez
- Pablo Correa González
- Juan Cooper Álvarez
- Isabel Margarita Cabello Silva
- Marcelo García Nanning
- Óscar González Narbona
- Gonzalo Collarte Taboada
- Sara Herrera Parraguez

Comité de Activos y Pasivos

Analiza toda la gestión financiera de BancoEstado, considerando su estructura en este ámbito, la estrategia de financiamiento y los niveles de riesgo financiero y solvencia.

Sesiona: Bimestralmente.

Compuesto por:

- Presidente:
Ricardo de Tezanos Pinto Domínguez
- Eduardo De Las Heras Val
- Oscar González Narbona
- Andrés Heusser Risopatrón
- Andrea Silva Da-Bove
- Pablo Correa González
- Marcelo Henríquez Isla
- Gonzalo Kiessling Sandoval
- Víctor González Sersen
- Juan Cooper Álvarez Juan
- María Loreto Ramírez Bustamante
- Aníbal Ramírez Ubilla

Comité de Riesgo Crédito

Su objetivo es para que el actuar del Banco resulte consistente con el nivel de riesgo que se considera razonable asumir, para la ejecución de su estrategia de negocios en el ámbito de riesgo de crédito.

Sesiona: Mensualmente.

Compuesto por:

- Presidente:
Eduardo De Las Heras Val
- Ricardo de Tezanos Pinto Domínguez
- Pablo Correa González
- Juan Cooper Álvarez
- Óscar González Narbona

Comité de Calidad y Transparencia

Define los lineamientos estratégicos en la atención a clientes, incluyendo eventuales cambios en la metodología a aplicar, de acuerdo a las necesidades del mercado.

Sesiona: Cuatrimestralmente

Compuesto por:

- Presidente:
Leopoldo Quintano Hartard
- Claudia Hernández Soto-Aguilar
- Jaime Blanco Barrio
- Marcelo Hiriart Vergara
- Gunther Wyss Ortega
- Carlos Olivares González

2. Entidades relacionadas y coligadas

Gerencias Divisionales

Nombre del ejecutivo	Cargo	RUT	Fecha que asume cargo
Eduardo De Las Heras Val	Gerente Corporativo de Riesgos	8.540.885-2	24 agosto 2006
Victoria Martínez Ocamica	Gerente General de Administración	6.561.614-9	03 febrero 2008
Óscar González Narbona	Gerente de Planificación y Control de Gestión	6.362.085-8	01 septiembre 2010
Leopoldo Quintano Hartard	Gerente División Marketing y Clientes	12.403.588-0	01 junio 2018
Marcelo Hiriart Vergara	Gerente División Comercial Minorista	10.161.236-8	01 junio 2018
Andrés Heusser Risopatrón	Gerente General de Créditos	6.942.963-7	03 septiembre 2018
Marcelo García Nanning	Gerente División Operaciones y Tecnología	13.026.315-1	25 marzo 2019
Andrea Silva Da-Bove	Gerente General de Finanzas	12.585.247-5	01 abril 2021
Cargo vacante	Gerente de Asuntos Públicos y Sostenibilidad		

Entidad	Porcentaje de participación	RUT	Descripción
Administrador Financiero Transantiago S.A.	21,00%	99.597.320-0	Sociedad anónima cerrada de apoyo al giro bancario, encargada de la administración financiera de los recursos del sistema de transporte público de pasajeros de Santiago.
Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.	14,96%	99.571.580-5	Sociedad anónima cerrada. Opera un sistema electrónico de compensación que permite la transferencia de pagos en tiempo real entre instituciones financieras, así como el proceso de entrega contra pago para la liquidación de operaciones del mercado de valores.
Operadora de Tarjetas de Créditos Nexus S.A.	14,81%	96.815.280-7	Operadora de tarjetas de crédito. Ofrece servicios de apoyo al giro bancario, tales como el procesamiento de cuentas de tarjetas de crédito, autorización de transacciones y gestión y prevención de fraudes.
Transbank S.A.	8,71%	96.689.310-9	Sociedad de apoyo al giro, encargada de la administración de tarjetas de crédito y débito.
IMERC-OTC S.A	14,60%	76.307.486-2	Sociedad anónima cerrada que provee una plataforma de infraestructura para el mercado financiero. Otorga, entre otros servicios, el registro, confirmación, almacenamiento y consolidación de operaciones en instrumentos derivados.

Para más información sobre nuestras entidades relacionadas y coligadas, puede visitar el siguiente enlace en el sitio web corporativo de BancoEstado: <https://www.corporativo.bancoestado.cl/transparencia/filiales-y-entidades-relacionadas/entidades-relacionadas>

3. Cambios legislativos

- 1. Ley N° 21.398**, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores.
- 2. Ley N° 21.389**, que crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos y modifica diversos cuerpos legales para perfeccionar el sistema de pago de las pensiones de alimentos.
- 3. Ley N° 21.384**, autoriza la capitalización del Banco del Estado de Chile con el objeto de cumplir con las exigencias de Basilea III.
- 4. Ley N° 21.366**, que modifica la ley N° 20.659 para perfeccionar y modernizar el Registro de Empresas y Sociedades.
- 5. Ley N° 21.365**, que regula las tasas de intercambio de tarjetas de pago.
- 6. Ley N° 21.339**, que establece un nuevo bono de cargo fiscal, en las condiciones que indica.
- 7. Ley N° 21.330**, que modifica la Carta Fundamental, para establecer y regular un mecanismo excepcional de retiro de fondos previsionales y anticipo de rentas vitalicias, en las condiciones que indica.
- 8. Ley N° 21.320**, que modifica la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de cobranza extrajudicial y otros derechos del consumidor.
- 9. Ley N° 21.314**, que establece nuevas exigencias de transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de los mercados, regula la asesoría previsional, y otras materias que indica.
- 10. Ley N° 21.323**, que establece un nuevo bono clase media y un préstamo solidario para la protección de los ingresos de la clase media.
- 11. Ley N° 21.312**, que extiende la vigencia de los beneficios establecidos en las leyes N° 21.227 y 21.263.

4. Cumplimiento

(206-1)

a. Juicios vigentes:

- Recurso de Protección Khipu: Pendiente vista de la causa en Corte de Apelaciones.
- Juicio ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia de Scotiabank, Banco Security, Banco Internacional, BBVA y Banco Bice contra BancoEstado por tarifa en transferencias interbancarias. A la espera de fallo.
- Juicio ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia por criptomonedas. Demandantes: Orionx, Buda y CriptoMarket. A la espera de fallo.

b. Juicios Terminados:

- Demanda Colectiva contra el Crédito con Aval del Estado (CAE). Se obtuvo sentencia favorable para el Banco.
- Procedimiento Voluntario Colectivo entre SERNAC y BancoEstado por fraude de AIRBNB. Se llegó a un acuerdo con el Servicio y se dio cumplimiento al mismo.

5. Contribución a la Influencia Política

Como empresa pública, tenemos un compromiso irrestricto con la transparencia, cumpliendo con la legislación vigente de forma rigurosa. Por esta razón, no realizamos contribuciones a campañas políticas y a organizaciones de Lobby.

Nuestra contribución a asociaciones principalmente corresponde a membresías anuales a asociaciones comerciales bancarias, asociaciones de comunicación comercial, asociaciones gremiales y cámaras de comercio.

Contribución a la Influencia Política Corporación

	2018 BancoEstado	2019 BancoEstado	2020 BancoEstado	2021 BancoEstado y Filiales
Contribución a organizaciones de Lobby	\$0	\$0	\$0	\$0
Contribución a Campañas Políticas	\$0	\$0	\$0	\$0
Contribución a Asociaciones Comerciales/Gremiales o Grupos Exentos de Impuestos	\$83.332.325	\$26.501.241	\$40.096.646*	\$62.710.944
Total Contribución Influencia Política	\$83.332.325	\$26.501.241	\$40.096.646*	\$62.710.944

* Se reajusta la información del año 2020 debido a membresías que finalmente no adheridas.

6. Indicadores adicionales de la gestión de personas Corporación BancoEstado

(401-1)

Rotación de trabajadores BancoEstado y Filiales

Tasa de Rotación	2021	Tasa de Rotación Voluntaria	2021
BancoEstado	4,6%	BancoEstado	2,90%
BancoEstado Microempresas	6,3%	BancoEstado Microempresas	3,5%
BancoEstado Express	10%	BancoEstado Express	3,2%
BancoEstado Cobranza	13%	BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.	36,1%
BancoEstado Corredora de Seguros S.A.	12%	BancoEstado Cobranza	7,1%
BancoEstado Administradora General de Fondos	10%	BancoEstado Corredora de Seguros S.A.	7,4%
BancoEstado CajaVecina	28%	BancoEstado Administradora General de Fondos	4,2%
BancoEstado Corredores de Bolsa	14%	BancoEstado CajaVecina	24,5%
Red Global S.A.	18%	BancoEstado Corredores de Bolsa	9,8%
		Red Global S.A.	14,8%

* La filial BancoEstado Contacto 24 horas presta los servicios de contacto telefónico, distinto de la operación financiera del banco, por lo que presenta una tasa de rotación muy distinta al de la Corporación.

Principales Beneficios Laborales BancoEstado y Filiales

(401-2; 403-6)

Ámbito Familiar:

BancoEstado

- Permiso y bono por matrimonio o acuerdo de unión civil.
- Permiso y bono por celebración de nacimiento o adopción legal.
- Permiso especial para nuevos padres, entregando cinco días adicionales a los establecidos legales.
- Sala cuna y jardín Infantil propio para los hijos(as) de las trabajadoras de la Región Metropolitana. En el caso de regiones, el Banco paga la matrícula y la mensualidad de la sala cuna seleccionada y se entrega un aporte en dinero al trabajador para solventar en parte el pago del jardín infantil.
- Permiso por enfermedad de hospitalización de hijo(a) del trabajador(a) menor a 18 años por cinco días hábiles y en el caso de mayor de 18 años se evalúa la situación.
- Permiso y bono por fallecimiento de familiar directo, con ayuda económica por gastos de servicios fúnebres.
- Pago íntegro de licencias de pre y post natal.

- Bono al trabajador por el nacimiento de cada hijo(a).
- Retiro anticipado a trabajadoras embarazadas a partir de la semana 20.
- Ayuda económica para menores que por instrucción médica deben permanecer en el domicilio.

BancoEstado Microempresas

- Solicitud de días de permiso para padres adicionales al legal.
- Beneficio horario para padres, con posibilidad de salida anticipada por un mes posterior al post natal.
- Beneficio invierno y verano para hijos(as), consistente en el reembolso por actividades recreativas en época de vacaciones de los hijos(as).
- Cuidado en el traslado, que implica la salida anticipada para embarazadas desde la semana 25.
- Reembolso por pago de asistencia a centro educacional a hijos(as) entre edades dos años un mes hasta cinco años once meses.
- Permiso con goce de sueldo por enfermedad grave de familiar directo.

- Regreso paulatino para madres, con salida anticipada por un mes desde que vuelve de su postnatal parental.
- Sala cuna legal o aporte económico para el cuidado desde su casa.

BancoEstado Express

- Permiso para terminar la jornada laboral dos horas antes a aquellas colaboradoras que tienen hijos(as) pequeños.
- Convenio de sala cuna a nivel nacional.

BancoEstado Cobranzas

- Bono y permiso de matrimonio.
- Permiso especial para nuevos padres, entregando cinco días adicionales a los establecidos legales.
- Beneficio Amor de Papá, consistente en flexibilidad horaria al padre, que da la posibilidad de llegar una hora más tarde o retirarse una hora antes de la jornada laboral, considerándose estas horas como trabajadas, a partir del noveno día de nacimiento o adopción del hijo(a), considerando una duración de 30 días corridos.

- Beneficio Bienvenida Mamá, que entrega facilidades para flexibilizar la jornada de trabajo de la madre, con goce de remuneración completa por nacimiento o adopción de un hijo(a). Esto se traduce en reducir a media jornada laboral, durante un período de 30 días hábiles posterior al término del postnatal otorgado por ley.
- Gift Card de nacimiento de un(a) hijo(a) o adopción legal.
- Bono de cuidado al menor, para aquellos casos en que algún hijo(a) menor a dos años necesite el cuidado domiciliario por instrucción médica.
- Bono alternativo de cuidado al menor, en los casos que, por decisión de la colaboradora, requiere del cuidado de su hijo(a) menor de dos años en el hogar y no cuenta con prescripción médica que lo fundamente o bien desea escoger libremente la sala cuna -rol Junji- a la que asistirá. Podrá optar a una asignación, calculado en forma proporcional a los días que el menor permanezca en el hogar y/o asista a la sala cuna seleccionada.
- Permiso y bono por fallecimiento de familiar directo.

BancoEstado Corredores de Seguros S.A.

- Teletrabajo para trabajadores con hijos(as) menores de 12 años que no tienen con quien dejarlos en casa.

BancoEstado Administradora General de Fondos

- Teletrabajo para aquellos trabajadores que debían cuidar a sus hijos(as) durante la pandemia.

BancoEstado CajaVecina

- Bienvenida Mamá regreso paulatino del postnatal, reduciendo la jornada laboral a la mitad, durante un periodo de 30 días corridos, posterior al término del Postnatal Parental o cuando comience a regir la sentencia definitiva de adopción otorgado por la ley.
- Medio día libre por cumpleaños de hijo(a) hasta los 14 años.
- Bono por nacimiento hijo(a) de 5 UF imponibles.
- Bono por Matrimonio de 5 UF imponibles).
- Dos días por matrimonio

Ámbito Educación:

BancoEstado

- Bonos de escolaridad por hijo(a), enseñanza pre escolar, primaria y secundaria.
- Financiamiento compartido de estudios superiores.
- Becas PTU para los hijos(as) de los trabajadores con mayores puntajes.
- Permisos para realizar examen de grado, ascensos por estudios y bonos por titulación.
- Seguro de escolaridad por muerte o invalidez del trabajador.
- Becas de estudios para todos aquellos hijos(as) de trabajadores con necesidades educativas especiales (NEE), sin límite de edad.
- Becas de estudio de Magíster en el extranjero
- Beca Post Grado de Excelencia BancoEstado.
- Bono bianual por hijo(a) estudiante universitario.

BancoEstado Microempresas

- Bono escolaridad.

BancoEstado Express

- Bonos asociados a nivel de estudios de trabajador(a) e hijos(as) y titulación.
- Permiso para estudios vespertinos.

BancoEstado Cobranzas

- Bonos de escolaridad.
- Financiamiento Compartido de Estudios.

BancoEstado CajaVecina

- Bono de escolaridad por hijo(a), enseñanza pre escolar, primaria y secundaria.
- Financiamiento compartido de estudios superiores.
- Bono por titulación imponible.

BancoEstado Corredores de Bolsa

- Beca de escolaridad para hijos(as).

Ámbito Vivienda:

BancoEstado

- Ayuda económica por la compra de la primera vivienda con fines habitacionales.

BancoEstado Cobranzas

- Bono por escrituración de vivienda.

Ámbito Salud:

BancoEstado

- Seguro de Enfermedades Catastróficas.
- Pago de los tres primeros días de licencia médica por enfermedad, cuando el sistema de salud respectivo no cubra este pago (licencias de hasta 10 días).
- Fondo Solidario Enfermedades de Alto Costo.
- Centro médico.
- Orientación psicológica Programa BancoEstado Te Acompaña (BETA).
- Fundación de Salud: Entidad sin fines de lucro para trabajadores activos y pensionados. A través de ella, la Gerencia de Bienestar ha establecido convenios con centros de salud a lo largo de todo el país, en los cuales los trabajadores se pueden atender en el caso de que lo necesiten. Somos la única empresa financiera del país que cuenta con este servicio.

- Bono Gimnasio y posibilidad de incorporarse a diferentes ramas deportivas conformadas por la Corporación Deportiva de BancoEstado (CODEBECH)

BancoEstado Express

- Seguro Complementario de Salud, de Vida y Dental.
- Apoyo económico a través de un crédito blando sin interés hasta 12 cuotas y un crédito de emergencia, también sin interés.

BancoEstado Cobranzas

- Seguro Complementario de Salud
- Pago de los tres primeros días de licencia médica por enfermedad, cuando el sistema de salud respectivo no cubra este pago (licencias de hasta 10 días).
- Exámenes preventivos sin costo.
- Vacunación contra la influenza.
- Permiso por enfermedad de hospitalización de hijo(a): Para los menores a 18 años, se otorgan cinco días hábiles y, en el caso de ser mayor de 18 años, se evalúa la situación.

BancoEstado CajaVecina

- Seguro Complementario de vida y salud.
- Pago de los 3 primeros días de licencia médica por enfermedad, cuando el sistema de salud respectivo no cubra este pago (licencias de hasta 10 días).
- Programa Juntos Nos Cuidamos, que entrega información y acompañamiento en temas de relacionados con la pandemia, como salud mental, como prevenir contagios, entre otros.
- Bono Gimnasio o Convenio con la Corporación Deportiva de BancoEstado (CODEBECH).
- Preventivos de salud como operativos oftalmológicos, operativos auditivos y vacunas contra influenza.
- 1 día por semestre por permiso sin licencia médica.
- 5 días por enfermedad grave de familiar directo.

BancoEstado Corredores de Bolsa

- Seguro complementario de salud.

Ámbito Laboral:

BancoEstado

- BancoEstado “Acércate a tu casa” que consiste en apoyo en la reubicación de trabajadores que viven lejos de su lugar de trabajo.
- Flexibilidad de jornada y horarios diferidos.
- Permisos preventivos para operar en forma remota: trabajadores en grupos de riesgo por Covid-19.
- Trabajo remoto para trabajadores sin atención a clientes en período de pandemia.
- Bonos por antigüedad laboral.

BancoEstado Cobranzas

- Jornada laboral de 40 horas.
- Reconocimiento por antigüedad laboral.
- Permiso administrativo de tres días.

BancoEstado CajaVecina

- Horario de verano, con salida anticipada el día viernes, compensando 20 minutos diarios al ingreso o salida.
- Voluntariado corporativo, con permiso de 2 horas mensuales para actividades.

- 2 días por fallecimiento familiar directo.
- 2 días por fallecimiento familiar indirecto.

BancoEstado Corredores de Bolsa

- Teletrabajo para aquellos trabajadores que debían cuidar a sus hijos(as) durante la pandemia.

Red Global S.A.

- Teletrabajo durante la pandemia.

BancoEstado Express

- Bono antigüedad.

Ámbito Recreación:

BancoEstado

- Bono por vacaciones.
- Seis instalaciones en zonas de balnearios y campo recreacional.
- Dos estadios propios en la Región Metropolitana para eventos y actividades recreacionales.
- Acceso a tres hostales, dos en la Región Metropolitana y uno en Concepción.
- Día libre por cumpleaños.

BancoEstado Microempresas

- Permisos por cumpleaños.
- Banco de horas.
- Días por trayectoria.

BancoEstado Express

- Bonos de vacaciones.
- Permiso por día de cumpleaños, cambio de domicilio, días administrativos.

BancoEstado Cobranzas

- Bono vacaciones.
- Día de la secretaria, se da el día libre.
- Día libre por cumpleaños del trabajador.

BancoEstado CajaVecina

- 3 días administrativos.
- 1 día por cambio de casa.
- 1 día por cumpleaños.
- Bono por vacaciones.

BancoEstado Corredores de Bolsa

- Días administrativos.

Principales programas de formación BancoEstado y Filiales

(404-2)

Principales Programas de Formación BancoEstado	Descripción	Nº Trabajadores Capacitados	% de Trabajadores Capacitados Respecto del Total de Trabajadores de BancoEstado
Certificación Agentes en Riesgo PE	Programa de certificación interno, de conocimientos técnicos y de negocio, para agentes en el segmento Pequeña Empresa.	210	2%
Certificación Postventa	Programa de certificación en alianza con la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI) en conocimientos de procesos y normativas para trabajadores de postventa en sucursales.	2.658	26%
Acreditación en Productos de Inversión	Programa de acreditación ante la Comisión Acreditadora del Mercado de Valores (CAMV), que permite a trabajadores del ámbito comercial de sucursales asesorar a clientes en productos de inversión.	3.399	34%
Escuela de Negocios	Programa de entrenamiento para trabajadores del ámbito comercial de sucursales, que ayuda a desarrollar habilidades de venta y gestión comercial y verificar aumentos de productividad individual y del segmento.	1.254	13%
Programa de Capacitación en Ciberseguridad	Programa de entrenamiento para trabajadores de la Gerencia de Ciberseguridad y Riesgo Operacional, que actualiza conocimientos técnicos en ámbitos de seguridad de la información.	9.853	100%
Implementación de Proyecto Estratégico de Plataforma Comercial NuBE en Sucursales y Áreas Centrales	Acciones de capacitación y gestión del cambio en la implementación del proyecto NuBE para los distintos segmentos.	972	10%

Principales Programas de Formación BancoEstado Microempresas	Descripción	Nº Trabajadores Capacitados	% de Trabajadores Capacitados Respecto del Total de Trabajadores de BancoEstado Microempresas
Currículum Hipotecario	Conocer el Sistema de Seguimiento Hipotecario: estado de las solicitudes, el responsable del avance, tiempos involucrados.	668	55%
Venta Digital Cuenta Emprendedor	Conocer los principales aspectos de la Venta Digital de Cuenta Emprendedor, sus características, proceso y soporte.	813	67%
Nueva Biometría	Homologar y utilizar en las distintas plataformas comerciales y de atención al cliente el nuevo sistema de autenticación biométrica.	828	68%
Calidad y Experiencia de Clientes	Conocer los conceptos para mejorar la calidad y experiencia de Clientes. Saber cómo poder impactar positivamente en los indicadores de satisfacción y recomendación. Conocer y aplicar buenas prácticas y protocolos con los clientes.	855	70%
Office 365	Conocer Office 365 y su aplicación al puesto de trabajo, metodologías de trabajo en línea compartido, uso de nube y seguridad operacional.	858	70%
NuBE	Conocer el sistema NuBE CRM, funcionalidades y beneficios.	883	72%
Ética	Fortalecer los conocimientos de los estándares éticos de BEME.	971	80%

Principales Programas de Formación BancoEstado Express	Descripción	Nº Trabajadores Capacitados	% de Trabajadores Capacitados Respecto del Total de Trabajadores de BancoEstado Express
Programa de Formación Normativo	Cumplimiento de actividades de capacitación normativas propuesta por la CMF.	1621	92%
Programa de Liderazgo	Actividades de capacitación del plan de formación de Líderes BEX.	178	11%
Programa Calidad de Servicio	Actividades de capacitación de Calidad de Servicio y Habilidades Comerciales.	1221	70%

Principales Programas de Formación BancoEstado Contacto 24 horas S.A.	Descripción	Nº Trabajadores Capacitados	% de Trabajadores Capacitados Respecto del Total de Trabajadores de BancoEstado Contacto 24 horas S.A.
Técnicas de Venta	Programación Neurolingüística aplicada a las ventas.	66	5%
Técnicas de Comunicación Efectiva y Resolución de Conflictos	Herramientas de atención a Clientes.	30	3%

Principales Programas de Formación BancoEstado Cobranzas	Descripción	Nº Trabajadores Capacitados	% de Trabajadores Capacitados Respecto del Total de Trabajadores de BancoEstado Cobranzas
Programa de Autogestión y Planificación	Lograr a nivel personal enfocarse en sus capacidades y habilidades para hacer frente a las situaciones del día a día, tanto personales como laborales, en vez de enfocarse en cómo el entorno puede o no impactarlo, favoreciendo que predomine la autocrítica, la responsabilidad y el protagonismo, alineando a su vez el proyecto personal y el proyecto organizacional.	190	27%
Ley Sernac	Conocer los aspectos relevantes que regula la Ley N°19.496, la cual establece normas respecto de la protección de los derechos de los consumidores y la relación de las entidades financieras y los clientes, esto con el propósito de que puedan comprender el impacto de esta normativa.	626	88,80%
Seguridad de la Información y Ciberseguridad	Conocer y adquirir prácticas para prevenir las amenazas existentes en Seguridad de la Información y Ciberseguridad, sus responsabilidades en relación a esto, el impacto en las personas, nuestros clientes y nuestra organización.	669	94,90%
Nueva Ley 21.320 sobre la protección de los derechos de los consumidores	Conocer el impacto de la nueva ley en la gestión de cobranza y las modificaciones al proceso de normalización actual para dar cumplimiento a la nueva normativa.	315	44,70%

Principales Programas de Formación BancoEstado Corredores de Seguros S.A.	Descripción	Número de Trabajadores Capacitados	% de Beneficiados Respecto del Total de Trabajadores de BancoEstado Corredora de Seguros S.A.
Office 365	Capacitación vía cápsulas de video con herramientas para comprender y usar las funcionalidades de Office 365. Se contó con la guía de un profesor que individualmente asistía a los alumnos.	37	31%
Fidelización y Atención al cliente	Taller para la Gerencia de Fidelización y Beneficios, donde se abordaron las principales problemáticas y resolución de conflictos en relación al modelo de servicio al cliente.	24	20%
Gestión por Compromiso	Curso de capacitación en metodología de gestión por compromiso en el ciclo de promesas, bajo las figuras de cliente y realizador.	40	33%
Resilio	Taller para la Subgerencia de Ventas y Canales, donde se les capacitó en habilidades de resiliencia y adaptación al cambio.	25	21%

Principales Programas de Formación BancoEstado Administradora General de Fondos	Descripción	Nº Trabajadores Capacitados	% de Trabajadores Capacitados Respecto del Total de Trabajadores de BancoEstado Administradora General de Fondos
Diseño y Desarrollo de Informes y Paneles con Power BI	Curso para operar informes y paneles con Power BI, a través de una plataforma para la gestión de información del negocio, utilizando grandes volúmenes de datos, para el análisis y la toma de decisiones estratégicas oportunas en la empresa u organización.	4	6%
Programación con Macros en Visual Basic para Excel	Curso para aplicar herramientas para la programación de macros con Visual Basic en la planilla de cálculo Excel. Parte de los aprendizajes son describir las colecciones de objetos de Visual Basic, a través del manejo de procedimientos, para optimizar la recuperación o cierre de libros u hojas de trabajo.	2	2,7%
Capacitación Mercado de Valores	Curso de preparación para obtener la Acreditación en el Mercado de Valores en CAMV.	5	7%

Principales Programas de Formación BancoEstado Corredores de Bolsa	Descripción	Nº Trabajadores Capacitados	% de Trabajadores Capacitados Respecto del Total de Trabajadores de BancoEstado Corredora de Bolsa
Capacitaciones Normativas	Cursos de carácter normativo que entrega BancoEstado.	50	100%
Capacitación Continua	Cumplimiento de normativa vigente que instruye que las personas que mantengan una acreditación vigente en cualquiera de sus modalidades y en conformidad con lo establecido por la CMF, deberán someterse a un proceso de capacitación continua, para efectos de mantener actualizado el conocimiento de las personas acreditadas.	37	74%
Financiamiento Compartido	Entrega de financiamiento para diplomados y otros espacios de formación.	5	10%

Principales Programas de Formación BancoEstado CajaVecina	Descripción	Nº Trabajadores Capacitados	% de Trabajadores Capacitados Respecto del Total de Trabajadores de BancoEstado CajaVecina
Conceptos Generales de Seguridad de la información	Curso orientado a concientizar respecto a medidas preventivas y reactivas que permiten proteger la información de CajaVecina, manteniendo su confidencialidad, disponibilidad e integridad.	59	100%
Conceptos Generales del Riesgo Operacional y Tecnológico 2021	Su objetivo es sensibilizar respecto de la importancia del rol de cada funcionario de CajaVecina en la gestión del riesgo operacional y tecnológico.	58	98%
Manuel de Ética	Tiene como objetivo comprender la importancia de conductas y buenas prácticas, fomentando la reflexión sobre los comportamientos y valores que se quieren preservar y fortalecer en CajaVecina.	3	5%
Office 365	Proporciona conocimientos y habilidades a los funcionarios sobre el manejo de las herramientas tecnológicas que proporciona Office365, entre las cuales destacan: Teams, Planner, OneDrive, entre otros.	53	90%
Planes de Continuidad CajaVecina	Se orienta a concientizar a los involucrados en los planes de continuidad de CajaVecina respecto a sus roles, responsabilidades y las acciones que deben realizar ante una contingencia.	12	20%
Prevención Lavado de Activos y Financiamiento Terrorismo	Busca comprender la importancia de comportamientos y acciones que permitan la prevención de actividades ilícitas que terceros puedan realizar eventualmente al interior de CajaVecina.	5	8%
Escuela de Liderazgo	Busca alinear a los líderes de CajaVecina con el Sello del Liderazgo BancoEstado, entrenarlos para gestionar a sus equipos hacia la ejecución de la estratégica y sistematizar un proceso que vele por la coherencia de las conductas definidas en el Modelo de Liderazgo.	5	8%
Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas CajaVecina	Su objetivo era conocer el modelo de prevención de delitos de CajaVecina, con la finalidad de aplicar de manera idónea el marco.	50	85%

Indicadores de formación

(404-1)

Formación	BancoEstado	BancoEstado Microempresas	BancoEstado Express	BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.	BancoEstado Cobranzas	BancoEstado Corredores de Seguros S.A.	BancoEstado Administradora General de Fondos	BancoEstado CajaVecina	BancoEstado Corredores de Bolsa	Red Global S.A.
Horas promedio de capacitación por Trabajador/a	22,0	66	40,2	2,3	10,1	22,7	45	7,5	27	Sin información
Costos promedio de capacitación por Trabajador/a	\$120.585	\$32.148	\$80.378	\$270.938	\$211.925	\$190.053	\$180.000	\$0	\$285.008	Sin información
Total de inversión en pesos	\$2.098.676.000	\$39.220.413	\$141.546.000	\$26.010.000	\$131.817.562	\$17.606.861	\$1.797.600	\$0	\$14.250.398	Sin información
Trabajadores capacitados	9.983	1.220	1.634	96	761	120	11	59	50	Sin información
Mujeres capacitadas	7.557	743	951	88	467	78	1	39	20	Sin información

Número de trabajadores formados según cargo	BancoEstado		BancoEstado Microempresas		BancoEstado Express		BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.		BancoEstado Cobranzas		BancoEstado Corredores de Seguros S.A.		BancoEstado Administradora General de Fondos		BancoEstado CajaVecina		BancoEstado Corredores de Bolsa		Red Global S.A.	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Ejecutivos (gerentes y subgerentes)	30	78	11	28	1	7	0	0	7	39	2	7	1	1	2	2	4	6	Sin información	Sin información
Jefes	40	76	24	35	74	70	0	0	245	333	15	8	0	2	3	2	2	7	Sin información	Sin información
Trabajadores sin personal a cargo	4825	4888	708	414	948	661	88	8	2.089	1.153	61	27	0	7	34	16	14	17	Sin información	Sin información
Total	4895	5042	743	477	1023	738	88	8	2.341	1.525	78	42	1	10	39	20	20	30	Sin información	Sin información

Número de trabajadores formados por nacionalidad y género	BancoEstado		BancoEstado Microempresas		BancoEstado Express		BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.		BancoEstado Cobranzas		BancoEstado Corredores de Seguros S.A.		BancoEstado Administradora General de Fondos		BancoEstado CajaVecina		BancoEstado Corredores de Bolsa		Red Global S.A.	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Chile	4854	5006	735	474	950	696	83	7	2.190	1.464	76	41	1	9	38	19	20	30	Sin información	Sin información
Perú	14	10	2	0	24	6	4	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sin información	Sin información
Venezuela	12	18	1	0	34	28	1	1	105	45	2	0	0	0	1	1	0	0	Sin información	Sin información
Otros	19	20	5	3	15	8	0	0	41	16	0	1	0	1	0	0	0	0	Sin información	Sin información

Número de trabajadores formados por rango etario y género	BancoEstado		BancoEstado Microempresas		BancoEstado Express		BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.		BancoEstado Cobranzas		BancoEstado Corredores de Seguros S.A.		BancoEstado Administradora General de Fondos		BancoEstado CajaVecina		BancoEstado Corredores de Bolsa		Red Global S.A.	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Menores de 30 años	902	1322	64	39	149	89	9	0	248	121	3	5	0	3	9	7	1	3	Sin información	Sin información
Entre 30 y 40 años	1487	1381	271	182	527	342	36	7	1.021	436	29	13	0	4	16	7	9	17	Sin información	Sin información
Entre 41 y 50 años	448	328	340	204	275	190	33	1	688	512	36	16	1	1	9	6	8	6	Sin información	Sin información
Entre 51 y 60 años	171	514	63	49	67	96	9	0	318	369	9	8	0	1	5	0	2	3	Sin información	Sin información
Entre 61 y 70 años	1891	1509	5	3	6	21	1	0	60	83	1	0	0	1	0	0	0	1	Sin información	Sin información
Mayores de 70 años	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0	Sin información	Sin información

Indicadores de Salud y Seguridad Laboral

(403-9; 403-10)

Indicadores de seguridad	BancoEstado	BancoEstado Microempresas	BancoEstado Express	BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.	BancoEstado Cobranzas	BancoEstado Corredores de Seguros S.A.	BancoEstado Administradora General de Fondos	BancoEstado CajaVecina	BancoEstado Corredores de Bolsa	Red Global S.A.
Fallecimiento por Accidente Laboral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidente Laboral con Tiempo Perdido	58	8	10	6	5	0	0	0	0	0
Tasa de Frecuencia de Accidentes con Tiempo Perdido de Trabajadores (por cada millón de horas trabajadas)	2,35	4,05	2,60	1,76	Sin información	0	0	0	0	0
Total de Días Perdidos por Accidentes	715	180	64	77	72	0	0	0	0	0
Número de Horas Trabajadas	24.707.138	1.976.167	3.853.440	3.409.131	-	-	-	-	-	0
Fallecimiento por Enfermedad Laboral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermedades Laborales	7	8	4	1	2	0	0	0	0	0
Días Perdidos por Enfermedad Laboral	323	104	125	58	146	0	0	0	0	0
Tasa de Ausentismo*	4,70%	6,10%	7,00%	10,00%	5,95%	2,48%	6,07%	7,00%	1,45%	2,48%

*Tasa ausentismo: excluye licencias maternales y permisos administrativos.

Programas de apoyo psicológico a trabajadores BancoEstado y Filiales

Tanto BancoEstado como sus filiales entregan apoyo emocional y psicológico a sus trabajadores, a través de las áreas de personas. Adicionalmente, contamos con programas específicos.

Desde BancoEstado contamos con BancoEstado Te Acompaña (BETA), servicio de atención psicológica individual, distribuida en una a cinco sesiones, que ofrecemos a todos los trabajadores de BancoEstado sin costo. En ellas el funcionario puede plantear su situación a un profesional clínico del área psicológica, quien le ayuda a abordar situaciones difíciles en el ámbito socio-familiar y socio-personal. Dentro de las principales temáticas que se trabajan, se encuentran los problemas de pareja, el manejo de hijos(as) escolares y adolescentes, la pérdida de seres significativos, enfermedades, conflictos y violencia en el hogar, entre otras.

Además, durante 2021 desarrollamos el Programa BEPositivo en BancoEstado, el cual está dirigido a todos nuestros trabajadores, con el propósito de entregarles herramientas para manejar la salud

mental y emocional, a través de cuatro pilares fundamentales:

Bienestar Emocional: A través de un podcast psicoeducativo y ejercicios prácticos de mindfulness y psicología positiva, ayudamos a reconocer y gestionar aquellas emociones difíciles como angustia, ansiedad y miedo, entre otras. Se publicaron siete podcasts, que han tenido más de 16 mil reproducciones en las plataformas CampusBE, la intranet y la app MIBE.

Fortalece tu Sistema Inmune: Junto a un equipo de nutricionistas, entregamos información respecto de la nutrición y de lo que se puede hacer para crear un escudo protector del sistema inmunológico.

Apoyo a los Líderes: Esta nueva forma de trabajar y liderar equipos en modalidad remota o mixta, también es nueva. Es por eso que para apoyarlos en su gestión les entregamos herramientas que les permitan empatizar con la realidad de sus equipos de trabajo.

Ayuda profesional: Ya sea a través de una consulta con un psicólogo o un

psiquiatra, nos preocupamos de que nuestros trabajadores sepan y estén al tanto de todas las opciones de copago, convenios y beneficios con los que cuentan como trabajadores BancoEstado. Además, entrega dos espacios diseñados para la contención emocional:

- **Mentalizados en ti:** Es un espacio de confianza y conversación sobre las emociones, donde los trabajadores pueden reflexionar y compartir su experiencia y así adquirir herramientas que les permitan alcanzar un mayor bienestar. A la fecha hemos realizado 11 talleres con 62 personas. Son de inscripción individual y voluntaria.

- **Mentalizados en ustedes:** Es un espacio de escucha, con foco en el equipo, donde los trabajadores pueden avanzar en la identificación de síntomas asociados al estrés y encontrar un espacio para el fortalecimiento y la resiliencia grupal. Han participado 34 equipos con un total de 229 personas. Son de inscripción grupal y voluntaria.

Adicionalmente, dentro de este pilar

se les ofreció a los trabajadores realizar dos test de diagnóstico que les permitían evaluar su salud:

- Test de salud general de Goldberg: Mide la salud mental actual.
- Test de estrés percibido: Mide la respuesta psicológica que tenemos frente a los distintos estresores.

BancoEstado Microempresa desarrolla el programa de Apoyo Sicosocial (PAS) que busca generar iniciativas de protección y seguridad para todos los trabajadores de la empresa, en situaciones de emergencia, a través de actividades de sensibilización, acompañamiento, prevención. Este programa se complementa con el Beneficio de Apoyo Social, el que, dependiendo de la necesidad del trabajador, trabajadora o grupo familiar, es posible derivarlos a dos sesiones psicológicas virtuales para diagnóstico. Además, a través del seguro complementario de salud contamos con cuatro sesiones psicológicas sin costo para el trabajador y sus cargas.

Por su parte, BancoEstado Servicios de Cobranzas S.A. implementó un programa de acompañamiento a personas contagiadas con Covid-19 y de asesoría en temas de seguros de salud para trabajadores con licencias prolongadas.

BancoEstado Corredores de Seguros S.A. llevó a cabo el Programa de Calidad de Vida, donde se realizaron diversos talleres de contención emocional y meditación enfocados en el bienestar de los trabajadores, en el cual participaron más del 60% de los trabajadores. Ejemplo de ello es el taller “Construyendo mi Felicidad y Calidad de Vida”, actividad a cargo de una psicóloga clínica y orientada a la búsqueda de herramientas personales para enfrentar situaciones adversas. Además, se realizó el “Taller de Meditación y Mindfulness”, que buscó entregar herramientas y prácticas para contribuir al manejo del estrés y mantener calma mental.

CajaVecina, por su parte, desarrolla el programa Juntos Nos Cuidamos, que inició en septiembre 2020, con el objetivo de entregar información y acompañamiento a todo el equipo CajaVecina en temas asociados a

salud mental, novedades del Plan Paso a Paso, recomendaciones para prevenir contagios, tips para el teletrabajo, a través del envío de cápsulas digitales informativas vía correo electrónico. Adicionalmente, se generaron “pausas activas” que tenían como principal objetivo revitalizar la energía corporal y refrescar la mente, durante 10 minutos y dentro del horario laboral.

Por otra parte, BancoEstado Administradora General de Fondos cuenta con un programa llamado AGF TE ACOMPAÑA, que brinda a todos los trabajadores el acceso a consultas psicológicas sin costo.

7. Gestión ambiental

Nuestra trayectoria en Gestión Ambiental y Cambio Climático



Energía

El uso creciente de Energías Renovables No Convencionales (ERNC) como la fotovoltaica, la incorporación de eficiencia energética en los edificios corporativos y sucursales de BancoEstado, la implementación de medidas como el **monitoreo energético** de las oficinas y los cambios a equipamientos de climatización e iluminación más eficientes son sinergias verdes que cobran sentido con el mandato de reducir nuestro impacto en el uso de energía.

Nuestro Edificio Santa Ana, mantiene vigente su contrato de Energía Verde bajo la modalidad de cliente libre, a lo que se suma el empalme con nuestro principal Edificio Matriz y 11 sucursales a lo largo del país, que son abastecidos, en algún grado, por un **sistema de autogeneración energética** a través de paneles fotovoltaicos, con lo cual en 2021 se produjeron 92.687 kWh. Además, algunas sedes, como la de Mejillones, están equipadas con sistemas de almacenamiento para compensar horarios de baja radiación solar.

En materia de **climatización**, en Casa Matriz y otras sucursales hemos implementado medidas para reemplazar el uso de combustibles fósiles por electricidad, como también se han ido instalando equipos de clima VRV (volumen de refrigerante variable) de alta eficiencia en el consumo eléctrico. Al cierre de 2021, contamos con 25 sucursales con este tipo de climatización.

En cuanto a la **iluminación**, hemos incorporado tecnología LED para todos los espacios que se habiliten, reconstruyan o que tengan alguna mantención integral. De esta manera, totalizamos 282 sucursales con este tipo de iluminación eficiente.

Gracias a todas estas iniciativas, redujimos el consumo energético en los edificios matrices en un 12% respecto de igual período del año 2019 (último año comparable debido a la disminución de uso de los edificios el 2020 por la pandemia).

Gestión de residuos

Los principales residuos generados por BancoEstado corresponden a aquellos producidos por el uso de papel y artículos computacionales. A ellos se suman, en menor medida, los generados por los trabajadores, como envoltorios y restos de comida, que son asimilables a residuos municipales.

En los últimos años hemos llevado a cabo diversas medidas en este ámbito. Durante 2020, considerando las medidas sanitarias por la pandemia del Covid-19, comenzamos a utilizar **envases de cartón y cubiertos de madera** para la distribución de alimentos desde o al interior de nuestro casino. Esto nos ha permitido reducir el uso de artículos de plástico. A partir de 2021, hemos ido habilitando paulatinamente los aforos máximos permitidos de los comedores para funcionarios, eliminando la entrega de alimentos en envases desechables y reciclables.

Además, en relación al **consumo de papel**, estamos fomentando la digitalización de documentos, hemos disminuido el número de centros de impresión en edificios matrices y reti-

ramos impresoras individuales. Junto con ello, hemos promocionado la impresión a doble cara, la doble confirmación del usuario para la impresión de documentos, la migración del pago a proveedores desde vale vista a transferencias electrónicas, el uso de tarjetas de presentación digitales y formularios en línea, y también la incorporación de un kit de bienvenida más ecológico a los clientes, entre otras. Gracias a estas y otras iniciativas, en 2021 alcanzamos 509 toneladas de papel consumidas, lo que representa una disminución de un 32% respecto al 2019.

Hemos desarrollado, además, un programa de renovación de espacios en nuestros edificios centrales, que incorpora la creación de **zonas de reciclaje y la eliminación de basureros individuales** en las estaciones de trabajo. Este programa, desarrollado en el Edificio Matriz Paseo Huérfanos y en Bandera 60, puede llevar a una reducción de hasta un 40% de residuos por este concepto. En 2021 se logró que se suprimieran 1.288 basureros.

Mantenemos también el programa de **reutilización y reciclaje de computadores y otros aparatos electrónicos** con la Fundación Chilenter, con el objetivo de que puedan ser actualizados para usarse en establecimientos educacionales vulnerables o bien ser dispuestos de manera adecuada y certificada tras terminar su vida útil. Adicionalmente, continuamos implementando nuestra iniciativa de recuperación y reciclaje de tóneres, que en 2021 alcanzó los 3.206 kilos, equivalentes a 4.605 unidades aproximadamente.

Nuestro Edificio Matriz cuenta con un centro de acopio de residuos electrónicos para que, tanto clientes como trabajadores, aporten en este objetivo conjunto. De esta manera, pilas, celulares y otros elementos vinculados a los computadores son reciclados con sus debidas certificaciones.

Consumo hídrico

Contamos con un **programa de ahorro de agua** en los edificios matrices y en las sucursales, especialmente en el contexto de la construcción y habilitación de oficinas nuevas como también en la reconstrucción y mantenimiento integral de los espacios. Al mismo tiempo, realizamos la definición de reglas generales para disminuir el mantenimiento de las áreas verdes de la Corporación. Entre ellas, hemos establecido el uso de plantas y arbustos de bajo requerimiento hídrico y que sean representativos de las zonas en las cuales se instalan nuestras sucursales, disponiendo sistemas de riego por goteo y control automático.

Medición de la huella de carbono

Desde el año 2010, hemos medido anualmente la huella de carbono en nuestra operación, con el fin de mejorar nuestros procesos y cultura organizacional para tener un comportamiento más responsable con el medioambiente.

Durante el año 2021 desarrollamos un plan piloto de un nuevo **modelo de distribución logístico**, que busca consolidar el transporte de carga de la Corporación, optimizando la cantidad de viajes entre sucursales y el Centro de Distribución, lo que permite una disminución de emisiones. El piloto concluyó con el ahorro de 50% de viajes realizados con 33.280 kilómetros asociados.

El método para el cálculo del Carbono Equivalente se hizo utilizando las directrices metodológicas del Protocolo Corporativo de Contabilidad de GEI del Instituto de Recursos Naturales (WRI por sus siglas en inglés) y del Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sustentable

(WBCSD, por sus siglas en inglés), conocido como GHG Protocol y apoyado por el Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Los nombres de las categorías que se utilizan en el documento corresponden a los del GHG Protocol.

Consumo energético (302-1)

Consumo Energético	Métrica	2017	2018	2019	2020	2021 *
Consumo total de energía no renovable	MWh	36.657	36.800	37.704	35.794	38.800
Energía renovable total (Paneles solares instalados en Edificio Santa Ana y sucursales en todo el país) generada para consumo propio.	MWh	S/I	70	91,5	92,7	92,7
Costos totales de consumo de energía	CLP	S/I	3.427.900.000	4.533.885.131	4.635.650.000	4.256.580.018
Cobertura	Instalaciones	100	100	100	100	100

* Información efectiva a noviembre y estimación de consumo a diciembre.

Gestión de residuos (306-3; 306-4; 306-5)

Residuos	Métrica	2017	2018	2019	2020	2021	Variación 20-21
Residuos totales generados	Toneladas métricas	1234.4	1237.2	2152.7	1.564	2.302,0	47%
Residuos totales utilizados / reciclados / vendidos	Toneladas métricas	0.3	5.5	921	536	101,5	-81%
TOTAL DE RESIDUOS ELIMINADOS	Toneladas métricas	1234.01	1231.7	1453	1028	2.200,5	114%
Cobertura	Trabajadores	100%	100%	100%	100%	100%	0%

Huella de carbono (305-1; 305-2; 305-3)

Emisiones CO _{2eq}	2017	2018	2019	2020	2021 *	Variación 20-21
Emisiones Directas (alcance 1 en toneladas)	1.705	2.025	2.686	2.259	2.306	2%
Emisiones Indirectas (alcance 2 en toneladas)	13.255	15.556	15.761	14.731	16.361	11%
Cobertura de la medición	100%	100%	100%	100%	100%	0%

* Información hasta noviembre 2021.

Emisiones CO ₂ eq Alcance 3	2020		2021 *		
	Emisiones anuales (toneladas métricas CO ₂)	% de emisiones calculadas utilizando datos de proveedores	Emisiones anuales (toneladas métricas CO ₂)	% de emisiones calculadas utilizando datos de proveedores	
Movilización del personal	La Corporación BancoEstado tiene sedes en las ciudades de Santiago y Lota y 522 sucursales distribuidas por todo el país. Al cierre de 2021, el número de trabajadores considerados para el cálculo de las emisiones de GEI por este concepto es del 55% de la fuerza laboral total de la Corporación, equivalente a 8.306 empleados, excluyendo a los trabajadores que están en modalidad de teletrabajo.	6.393	0%	6.870	0%
Tratamiento y disposición de residuos	La Corporación BancoEstado, como empresa de servicios tiene mayor incidencia el uso de papel y desechos e-waste.	1.643	63%	1.266	63%
Transporte de cargas aguas arriba	Es consistente con el giro de la corporación de acuerdo con el movimiento de valores entre casa matriz, sucursales y el resto de las instituciones financieras.	1.467	99%	1.758	100%

Viajes de Negocios

	2017	2018	2019	2020	2021 *
Toneladas CO₂	3.375,1	2.299	1.607	156	163,7
Cobertura	100%	100%	100%	100%	100%

*Viajes de negocios totales por avión, carretera, etc.

Consumo hídrico

(305-3)

Consumo de agua*	2017	2018	2019	2020	2021 *
Uso total de agua (MMm³)	0,3093434	0,3057010	0,2682340	0,3292190	0,3188209
Cobertura	100%	100%	100%	100%	100%

* El consumo de agua se determina en base a la facturación real en la Región Metropolitana y estimaciones en el resto del país. El consumo de filiales ha sido proyectado.

Finanzas Sostenibles

Adicionalmente a nuestra oferta para proyectos de eficiencia energética y energías renovables, con el fin de motivar a los micronegocios que son parte de nuestra cadena de valor en la implementación de energías limpias, impulsamos la iniciativa “Ponle Energía a tu CajaVecina”, una colaboración con la Agencia de Sostenibilidad Energética para entregar opciones de financiamiento a operadores de CajaVecina e incentivar el uso de energías limpias en sus negocios.

En el año 2021 se instalaron tres proyectos de sistemas solares fotovoltaicos en comercios afiliados a CajaVecina. Los operadores recibieron un cofinanciamiento por parte de la Agencia de Sostenibilidad Energética de un 80% del valor neto del proyecto, y la diferencia fue financiada a través de un crédito con las condiciones preferenciales que ofrece Mundo Verde.

A su vez, participamos en el financiamiento del programa “Casa Solar” del Ministerio de Energía y de la Agencia de Sostenibilidad Energética para la instalación de paneles fotovoltaicos en el hogar. El

emplazamiento de estos elementos permite a las familias disminuir su gasto mensual en electricidad, mejorar su bienestar y aportar a la calidad del medioambiente.

Además, incorporamos el financiamiento de baterías de litio para almacenar la energía solar capturada desde paneles fotovoltaicos. Este sistema permite utilizar energía verde cuando la suministrada por los paneles no es suficiente para el consumo del hogar, situación que se da principalmente en horarios nocturnos o en periodos o zonas de poca luz solar.

También nos preocupamos de contar con una oferta de inversiones sostenibles, de esta manera implementamos un Fondo Mutuo Verde, cuyo atributo diferenciador radica en que la mayor parte de los instrumentos que componen su cartera de inversiones son emitidos por empresas o instituciones que cumplen con los criterios de sostenibilidad ambiental, social y de gobierno corporativo verificada. La selección de los activos que componen la cartera de inversiones está respaldada por la gestión de BNP Paribas Asset Management,

uno de los principales gestores de este tipo de fondos en Europa. Con este producto, BancoEstado Administradora General de Fondos se posiciona como uno de los cuatro agentes en la industria en contar con esta oferta. Al cierre del 2021, 6.554 personas invirtieron en el Fondo Mutuo Verde, por un total de MM\$12.855.

Por otra parte, luego de dos años de colaboración técnica con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Agencia Danesa, en 2021 anunciamos la implementación del Programa Regional ESI “Energy Saving Insurance” o “Seguro de Ahorro de Energía”. Esta póliza cubre las eventuales diferencias entre el ahorro efectivo de energía y el estimado en los proyectos de inversión en eficiencia energética y energías renovables. Por lo tanto, se trata de un seguro que minimiza las incertidumbres que enfrentan los pequeños y medianos empresarios al momento de invertir en este tipo de iniciativas e incentiva el uso de energías limpias, eficientes y renovables, y la mejora en productividad que ello conlleva.

Riesgo Social y Ambiental

Nuestra gestión de evaluación de operaciones se encuentra enmarcada en el Manual de Admisión de Riesgos Sociales y Ambientales, que establece y describe los procedimientos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos sociales y ambientales de nuestros clientes para el financiamiento de empresas y proyectos.

El cumplimiento de la Política de Riesgo Social y Ambiental se realiza integrando la Evaluación Social y Ambiental en el proceso de Crédito. Las variables son evaluadas en diferentes comités de crédito, que cuentan con grupos de trabajo interdisciplinarios internos. Todos los proyectos son categorizados por la Unidad de Riesgo Social y Ambiental, revisando que se cumpla la legislación pertinente y los criterios de la Política.

Esta evaluación incluye la aplicación de un cuestionario ad hoc para las compañías ubicadas en las categorías A y B, que comprende riesgos altos y medios, como parte del proceso de Conozca a su Cliente. En el caso de la evaluación de proyectos, la debida diligencia ambiental se realiza con un consultor

externo y/o a través de una revisión interna.

El Cuestionario de Riesgo Social y Ambiental evalúa las variables ASG (Ambiental, Social y Gobierno Corporativo), basadas en los Estándares de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC). Los temas incluyen:

- Gobierno corporativo.
- Sistema de Evaluación de Impactos y Riesgos Sociales y Ambientales.
- Condiciones laborales.
- Medidas de eficiencia de recursos y prevención de la contaminación.
- Programas comunitarios de protección contra efectos adversos.
- Reasentamientos involuntarios.
- Conservación de la biodiversidad y de los recursos naturales.
- Impactos en los pueblos originarios.
- Patrimonio cultural.
- Sistemas de mitigación y adaptación al cambio climático.

Algunos casos incorporan condiciones para cumplir con las

variables sociales y ambientales en sus contratos de crédito. En el caso de financiamiento de proyectos, el grado de cumplimiento de los Principios de Ecuador en algunos de ellos, se evalúa mediante la contratación de expertos externos independientes, que realizan la Debida Diligencia Ambiental del Proyecto. En el caso de detectarse brechas, se establece un Plan de Cumplimiento complementario en el que el cliente se compromete a mitigarlas. Este plan es revisado a través de un seguimiento periódico por parte de consultores externos y la Unidad de Riesgo Social y Ambiental del Banco.

Además, consideramos las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para orientar la gestión de riesgos y oportunidades relacionados con el clima.

Ejemplos de aplicación de la Política de Riesgo Social y Ambiental

1.- Evaluación de una obra de infraestructura de conexión vial

Recibió la categorización A, Riesgo Social y Ambiental alto. La evaluación contempló la revisión del acatamiento de la normativa ambiental nacional. Además, se realizó un proceso de *due diligence* externo que analizó el cumplimiento del Principio de Ecuador y los Estándares de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional. Los principales impactos identificados en el *due diligence* se relacionaron con la biodiversidad y la relocalización de comunidades. Como consecuencia, se trabajó en un Plan de Acción que estableció medidas de mitigación de las brechas respecto de estándares internacionales. El plan contempla acciones de seguimiento durante el período de construcción de la obra, para verificar el adecuado cumplimiento de los compromisos. Estas serán realizadas por consultores ambientales externos.

2.- Evaluación de un proyecto inmobiliario a desarrollarse en zona urbana

Fue categorizado B, Riesgo Social y Ambiental medio. La evaluación contempló la revisión del cumplimiento de la normativa ambiental nacional y de las exigencias establecidas en la Resolución de Calificación Ambiental (RCA) del proyecto. Los principales riesgos identificados fueron las emisiones atmosféricas y los ruidos generados durante el período de construcción, y el potencial impacto en el patrimonio cultural, dada la cercanía del proyecto a un inmueble de conservación histórica. A través de consultores externos, el desarrollador inmobiliario gestionó de manera adecuada el cumplimiento de sus compromisos de mitigación y compensación de impactos ambientales y sociales. Entre otras acciones, contempló el establecimiento de una franja libre de construcción para proteger el inmueble patrimonial colindante.

Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

A partir del análisis de riesgos sociales y ambientales, hemos avanzado en la identificación de algunos problemas que derivan del cambio climático, para posteriormente realizar la evaluación de los distintos riesgos asociados a los distintos horizontes de plazo. A partir de la identificación inicial hemos comprobado que el riesgo se encontraría acotado gracias a la diversificación de la cartera y la baja exposición en clientes que podrían presentar mayores riesgos, tales como la industria de generación eléctrica en base a carbón, u otras industrias sensibles a riesgo de transición (cemento, vidrio).

Para el análisis hemos considerado dos categorías de riesgos asociados a cambio climático: Riesgos de Transición, derivados de acciones regulatorias, cambios en tecnologías y/o cambios en las preferencias de las personas de manera de mitigar los efectos del cambio climático y/o alcanzar las metas propuestas en compromisos tales como el Acuerdo de París; y Riesgos Físicos, vistos como potenciales impactos derivados de eventos climáticos extremos o cambios en los patrones climáticos.

En el corto plazo, se identifican como Riesgos de Transición, los cambios o iniciativas regulatorias destinadas a reducir emisiones o mitigar el Cambio Climático, lo cual podría afectar la manera de realizar las diferentes actividades de las compañías. Como ejemplos pueden mencionarse medidas como el Plan de Descarbonización, que afecta a la industria de energía en base a carbón y su cadena de valor, o la Ley de Humedales Urbanos, que podría impactar proyectos de inversión a desarrollarse en zonas cercanas a humedales.

En un horizonte de plazo mayor, se identifica que, de materializarse iniciativas como la introducción de impuestos al carbono, podría impactar industrias que generan mayores emisiones como la cementera y producción de vidrio.

Por otro lado, como Riesgos Físicos, en el corto plazo, se identifica el estrés hídrico o sequía que ha afectado, con distintos grados de intensidad, a los diversos rubros agropecuarios que son desarrollados desde la Región de Atacama hasta la Región de Los Ríos, lo cual

impacta los negocios agrícolas y otras actividades intensivas en uso de agua, tales como la minería y los servicios sanitarios.

En el caso de los clientes del sector agropecuario que mantenemos, tanto en los segmentos de negocios MyPE como Mayoristas, el riesgo se materializa en que pueden ocurrir eventos de impago. Las acciones que se han tomado para contener y mitigar este riesgo se relacionan con incluir una evaluación del estatus de disponibilidad de agua de riego de las empresas que son evaluadas en comités de crédito, a partir de la cual se ha establecido una estrategia de mantener evaluaciones caso a caso, según fortalezas/debilidades específicas de cada cliente en relación a su disponibilidad de agua de riego.

Las oportunidades que existen están relacionadas con poder contribuir con diversos productos financieros, orientados a apoyar a estas empresas del sector agropecuario, con el fin de que desarrollen inversiones orientadas a mejorar y aumentar la eficiencia en el uso del agua, a través del financiamiento de obras

de riego y drenaje, particularmente, incorporando riego tecnificado en todas aquellas plantaciones de huertos frutales nuevos y/o antiguos que estén en proceso de renovación de huertos. También se incluye la tecnificación del riego en cultivos anuales como hortalizas y cultivos de chacarería. A través de estas mejoras, se genera una sinergia con la posibilidad de poder optar al Certificado Azul (Certificado otorgado por la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, dependiente de CORFO y Fundación Chile), que permitirá a las empresas mostrar una adecuada Huella Hídrica, y así optar a una mejor posición comercial frente sus competidores en mercados, nacionales e internacionales, que premien el cuidado del agua que se utiliza en procesos productivos de los alimentos.

Anexo 2:

Metodología, enfoques de gestión e índice GRI

1. Metodología de esta Memoria

(102-46; 102-50; 102-51; 102-52; 102-54)

La presente memoria integrada da cuenta del desempeño que, como Corporación Banco del Estado de Chile, incluyendo BancoEstado y sus filiales, hemos tenido durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021. Su objetivo es dar a conocer a nuestros grupos de interés nuestra gestión de forma precisa y equilibrada, poniendo foco en aquellos temas en donde tenemos un mayor impacto o capacidad para crear valor para ellos.

A través de este documento, damos respuesta a nuestro compromiso de reportabilidad anual, el cual ha sido liderado por la Subgerencia de Sostenibilidad, contando con el apoyo de nuestro Consejo de Administración, Comité Ejecutivo

y todas las áreas del Banco y sus filiales, quienes han contribuido con información y validación del contenido.

La elaboración de la memoria se ha realizado en conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI en su última versión, además de contener los requerimientos exigidos por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Para la definición de los contenidos se aplicaron los principios definidos por GRI, considerando la participación de los grupos de interés, el contexto de sustentabilidad, la exhaustividad de la información entregada y la materialidad.

2. Grupos de interés

(102-40; 102-42; 102-43)

1. Clientes

Quiénes son:

- Personas
- Microempresas
- Pequeñas empresas
- Empresas medianas
- Grandes empresas y corporaciones
- Organismos de la sociedad civil
- Instituciones

Cómo nos comunicamos con ellos:

- Sucursales BancoEstado y BancoEstado Express
- CajaVecina
- Cajeros automáticos
- Sitio Web BancoEstado
- App Móvil BancoEstado
- WhatsApp
- Call Center
- Newsletter
- Redes sociales
- Ejecutivos de cuenta
- Programa Emprende y CreceMujer
- Encuesta de satisfacción

Cuáles son los temas claves:

- Inclusión financiera
- Accesibilidad y diseño universal
- Productos simples, cercanos y fáciles de operar
- Estándares de seguridad
- Continuidad de servicio
- Ética y transparencia
- Derechos del consumidor
- Privacidad y confidencialidad
- Canales de comunicación oportunos
- Asesoría y entrega de información

Hemos definido nuestros grupos de interés prioritarios, con quienes nos relacionamos en base a los principios de nuestra Política de Sostenibilidad.

2. Comunidades

Quiénes son:

- Mujeres
- Emprendedores
- Gremios

Cómo nos comunicamos con ellos:

- Mesas de trabajo con gremios
- Sitio web BancoEstado
- Canal de denuncias
- Contacto transparencia activa

Cuáles son los temas claves:

- Integración territorial
- Descentralización
- Despliegue de políticas públicas
- Educación financiera y digital
- Emprendimiento
- Mantención de la cadena de pagos del Estado

4. Proveedores

Quiénes son:

- Proveedores críticos
- Proveedores nacionales
- Proveedores extranjeros

Cómo nos comunicamos con ellos:

- Capacitaciones en temas de ética, cumplimiento y probidad.
- Encuentros con proveedoras mujeres

Cuáles son los temas claves:

- Transparencia en las contrataciones

3. Trabajadores

Quiénes son:

- Trabajadores del Banco
- Trabajadores filiales

Cómo nos comunicamos con ellos:

- Intranet
- App MIBE
- Newsletters internos
- Canal de denuncia
- Encuestas de clima
- CampusBE

Cuáles son los temas claves:

- Derechos laborales
- Condiciones de trabajo
- Oportunidades de desarrollo
- No discriminación
- Diversidad e inclusión
- Equidad de género
- Relaciones laborales positivas

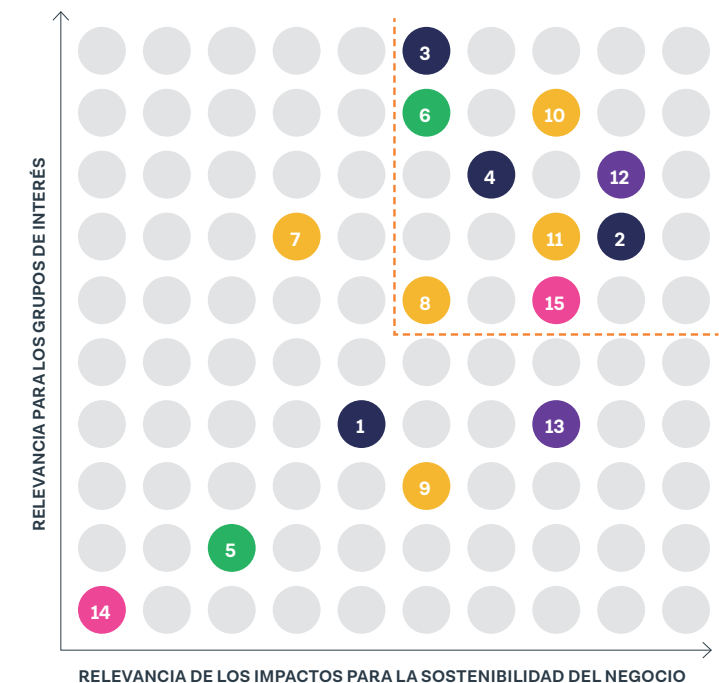
3. Estudio de Materialidad

(102-47)

El año 2020 se realizó un profundo proceso de materialidad, bajo el cual se determinaron los principales temas en los que se enfocaría la gestión sostenible del Banco, en virtud de la importancia que tenían para nuestro negocio, como también para los grupos de interés.

Para la realización de la presente memoria, se efectuó un proceso de actualización de estos temas materiales, para lo cual se revisó la información interna y externa del Banco y filiales, los estándares de la industria y se realizaron entrevistas a los principales ejecutivos, que representan todas las áreas de la corporación. Además, se realizó un *Benchmark* que consideró tanto la industria nacional como internacional.

A partir de la actualización de los temas materiales, se realizó un proceso de priorización, en base a la importancia que tienen los temas para la industria y la corporación, considerando además la percepción de nuestros grupos de interés a través de una encuesta online que se aplicó a nuestros trabajadores, clientes, proveedores y comunidad. El resultado de esta priorización fue la siguiente matriz de materialidad:



- 1 Gobierno corporativo
- 2 Conducta ética de los trabajadores
- 3 Ciberseguridad y seguridad de la información
- 4 Gestión de riesgos
- 5 Aporte a las políticas públicas
- 6 Inclusión financiera
- 7 Innovación abierta y tecnología
- 8 Satisfacción y relacionamiento con clientes
- 9 Venta responsable y transparente
- 10 Privacidad del cliente
- 11 Finanzas sostenibles
- 12 Gestión y desarrollo de trabajadores
- 13 Inclusión y diversidad laboral
- 14 Ecoeficiencia operacional
- 15 Estrategia de Cambio Climático

3. Enfoques de Gestión

(103-1; 103-2; 103-3)

En BancoEstado adherimos a la Agenda 2030 definida por la ONU y ratificada por el Estado de Chile, aportando al cumplimiento de aquellos objetivos que se vinculan de manera más directa con nuestra misión y quehacer social. Como institución buscamos reducir las brechas que impiden la integración social y económica de las personas.

En virtud de nuestro rol público, hemos mantenido una participación activa y determinante en el desarrollo social, económico y sostenible del país. Por ello, nuestro compromiso concreto se materializa en siete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la ONU, para los cuales implementamos iniciativas alineadas con sus respectivos propósitos:



Tema Material: Conducta Ética de Trabajadores

Descripción tema

Definición de un marco ético para el actuar del Banco, con el fin de evitar riesgo de faltas a la ética.

Por qué es relevante

A través de la gestión de la ética y la probidad garantizamos el adecuado funcionamiento de nuestra institución, protegiendo y aumentando el valor de la empresa, en base a la confianza de nuestros grupos de interés. Por esta razón es relevante contar con un marco ético que sea conocido, comprendido y respetado por nuestros trabajadores, quienes tendrán claridad sobre los comportamientos esperados y como resolver los conflictos de interés que se puedan presentar al ejecutar sus roles.

Cómo se gestiona

Este tema material es gestionado desde la Dirección de Cumplimiento, en conjunto con el Comité de Ética y el Comité de Cumplimiento y Conducta. Se apoyan en diversos instrumentos y normativas para asegurar un adecuado tratamiento, principalmente en:

- **Manual de Ética** que entrega directrices respecto a las conductas y buenas prácticas en línea con los valores centrales de la organización.

- **Modelo de Prevención de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas** certificado en el contexto de la Ley 20.393.

- **Canales para resolución de consultas y denuncias.**

Adicionalmente se promueve la ética e integración de valores institucionales a través de múltiples capacitaciones en temas de Libre Competencia, Lavado de Activos, Ética y Cumplimiento y Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393) se realizaron en formato *e-learning*.

Cobertura

Trabajadores de BancoEstado y filiales.

Aporte a los ODS:



Evaluación:

- 22.688 horas de formación en ética (incluye curso de ética y cumplimiento, Modelo de Prevención de Delito, libre competencia, lavado de dinero y ley del consumidor).
- Denuncias recibidas a través de canales:
 - Acoso sexual 18
 - Acoso laboral 26
 - Lavado de activos 159
- Capacitaciones en *e-learning* o videoconferencia:
 - 3.629 funcionarios capacitados en ética y cumplimiento.
 - 408 personas capacitadas en Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393).
 - 9.865 trabajadores capacitados en libre competencia.
 - 3.199 personas capacitadas sobre lavado de dinero.
 - 3.447 trabajadores capacitados en Ley del Consumidor.

Tema Material: Ciberseguridad y Seguridad de la Información

Descripción tema

Riesgos que amenazan la continuidad operacional del Banco y planes para garantizarla.

Por qué es relevante

La velocidad de los cambios tecnológicos y el crecimiento de la digitalización aumenta los riesgos de seguridad informática y, en consecuencia, la continuidad operacional del Banco. La gran cantidad de transacciones diarias, junto al volumen de datos de clientes, es un atractivo para los ciberdelincuentes, quienes no sólo poseen los recursos para efectuar ataques, sino que también innovan constantemente en sus técnicas y mecanismos de amenaza.

Cómo se gestiona

Contamos con una Política Corporativa de Administración del Riesgo Operacional y Tecnológico, junto a las regulaciones de Seguridad de Información y Ciberseguridad, las cuales constituyen el marco

normativo para identificar, medir, evaluar, controlar y mitigar los riesgos operativos y tecnológicos. Entre nuestros planes preventivos y planes de acción ante posibles ataques y procedimientos para garantizar la seguridad de la información, podemos mencionar:

- Cápsulas de *e-learning* para capacitación a funcionarios.
- Ejercicio de *Ethical Phishing*.
- Mes de la Ciberseguridad.
- Charlas a la red de sucursales, a través de plataforma Teams.
- Publicaciones en intranet y App de comunicaciones internas de funcionarios (MiBE).
- Casilla de reporte para que los trabajadores reporten amenazas: ciberinteligencia@bancoestado.cl

Cobertura

Todas las operaciones internas y externas del Banco y sus filiales.

Aporte a los ODS:



Evaluación:

- 66% promedio de participación de trabajadores en capacitaciones en ciberseguridad.

Tema Material: Gestión de Riesgos

Descripción tema

Se refiere a la gestión para asegurar la cadena de pagos, especialmente ante desastres o imprevistos.

Por qué es relevante

BancoEstado y sus filiales cumplen un relevante rol en el despliegue de políticas públicas, como también siendo el brazo financiero del Estado y la institución financiera con mayor número de clientes. Por ello, su continuidad operacional ante potenciales desastres y/o imprevistos resulta fundamental, ya que es en esos momentos en que más se requiere disponer de los servicios que entrega la Corporación.

Cómo se gestiona

Contamos con una Política Corporativa de Administración del Riesgo Operacional encargada de identificar, medir, evaluar, controlar

y mitigar los riesgos que pudieran afectar la continuidad operacional, a partir de lo cual se diseñan planes de continuidad operacional.

Cobertura

Todas las operaciones internas y externas del Banco y sus filiales.

Aporte a los ODS:



Evaluación:

- 0,5% riesgo al crédito.
- 99,5% de operatividad de canales digitales y presenciales.
- 99,9% de operatividad en cajeros automáticos.

Tema Material: Inclusión Financiera

Descripción tema

Rol del Banco en la entrega de servicios y productos orientados a favorecer el desarrollo de las personas de más bajo recursos y de emprendedores y pequeñas empresas, dado su rol clave en la economía y empleo del país.

Por qué es relevante

Las personas de bajo recursos y los emprendedores y pequeñas empresas no encuentran espacios en el sistema financiero privado, lo cual limita sus oportunidades de desarrollo. Por esta razón, BancoEstado, como banco público, tiene un rol social de estar para todos y todas las habitantes de Chile.

Cómo se gestiona

Hemos desarrollado un ecosistema, en el cual participa tanto BancoEstado como sus filiales, orientado a generar la inclusión financiera de personas de bajos recursos, emprendedores y pequeñas

empresas. Incluye CuentaRUT como instrumento ícono de la inclusión por sus bajos requerimientos para su obtención, como también el desarrollo de CajaVecina y Proyecto Conecta que acercan el sistema financiero a las personas y se articulan con servicios como Compraquí.

Adicionalmente, desarrollamos importantes programas de educación financiera, para acercar los conocimientos a todas las personas, como también programas como Emprende, Programa Crece Mujer y Programa Mil Mentorías.

Cobertura

Clientes personas de bajos recursos, emprendedores y pequeñas empresas.

Aporte a los ODS:



Evaluación:

- 81% de chilenos clientes de BancoEstado.
- 1,1 millón de clientes migrantes.
- 830.097 clientes microempresas.
- 82.104 clientes pequeñas empresas.
- 151.500 emprendedores registrados en el Programa Emprende.

Tema Material: Satisfacción y Relacionamiento Cliente

Descripción tema

Monitorear la satisfacción de los millones de clientes BancoEstado para poder entregarles un servicio de calidad.

Por qué es relevante

La importancia de la experiencia del cliente radica en que nuestros clientes se sienten como si fueran parte de la organización, aumentando la lealtad y preferencia por nuestros servicios y productos. Consideramos que parte importante de esta experiencia, está en la transparencia de la información respecto a los productos bancarios y servicios que ofrecemos, ya que este es el principal elemento de confianza que construimos con nuestros clientes.

Cómo se gestiona

En el marco del lineamiento estratégico "Cliente al centro", desde la Gerencia de Clientes gestionamos

la satisfacción, con el objetivo de mejorar su experiencia en la interacción con nosotros en todos los puntos de encuentros y productos, además de la respuesta ante posibles reclamos.

Cobertura

Para todos nuestros clientes a lo largo de Chile.

Aporte a los ODS:



Evaluación:

- 48 puntos de recomendación neta.
- 93% en indicador de transparencia de venta.

Tema Material: Privacidad de Datos

Descripción tema

Riesgos relacionados con el uso de información personal del cliente tales como fuga de datos, uso indebido o acceso no autorizado.

Por qué es relevante

Nuestros clientes nos entregan con confianza información de gran importancia para ellos, por lo cual asumimos con responsabilidad el cuidado de dichos datos, protegiéndolos en términos de privacidad y resguardando su buen uso.

Cómo se gestiona

Nuestra Dirección de Cumplimiento es la responsable de la capacitación en secreto bancario y reserva bancaria y protección de datos

personales. Además, nuestro Manual de Manejo de Información establece las normas y mecanismos para el manejo de datos. Asimismo, el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad define las obligaciones y sanciones a los que están afectos los trabajadores en esta materia.

Cobertura

Para todos nuestros clientes a lo largo de Chile.

Aporte a los ODS:



Evaluación:

- 19 reclamos de secreto bancario.

Tema Material: Finanzas Sostenibles

Descripción tema

Introducción de criterios ambientales y sociales en la gestión de créditos y otros productos financieros.

Por qué es relevante

Como institución financiera estamos conscientes de la oportunidad que tenemos en contribuir al desarrollo sostenible a través de nuestra capacidad de direccionar recursos hacia el financiamiento de acciones que contribuyan a disminuir el impacto ambiental.

Cómo se gestiona

La oportunidad que tenemos de poder aportar al desarrollo sostenible, la asumimos con responsabilidad, creando Mundo Verde, plataforma que nos permite ofrecer productos diseñados para apoyar a nuestros clientes en el cuidado y protección del medioambiente.

Cobertura

Para clientes personas, micro, pequeñas y grandes empresas a lo largo de Chile.

Aporte a los ODS:



Evaluación:

- 6.554 personas han invertido en Fondo Mutuo Verde, por un total de MM\$12.855.
- 1.083 créditos Ecoviviendas, por un total de MM\$57.473.
- 125 créditos para energías renovables, por un monto total de MM\$24.237.
- 23 créditos de electromovilidad, por un monto de MM\$867.
- 16 créditos para obras de riego, por un monto de MM\$856.
- 13 créditos para Empresas B, por un monto total de MM\$1.199.
- 1 crédito de economía circular, por un monto total de MM\$3.400.

Tema Material: Gestión y Desarrollo de los Trabajadores

Descripción tema

Procurar atraer y retener a los mejores talentos y que estos se desarrollen en función de las necesidades de la industria.

Por qué es relevante

Nuestro Banco tiene un sólido compromiso con los trabajadores, ya que son el pilar fundamental para lograr nuestra misión como institución pública al servicio de todos los chilenos.

La atracción, desarrollo y retención de talento forma parte de nuestros objetivos estratégicos y para su cumplimiento contamos con una amplia oferta de formación que permite fortalecer las competencias, habilidades y conocimientos estratégicos en nuestros equipos, además de fomentar su crecimiento y proyección profesional.

De igual forma, tenemos un alto compromiso por respetar los derechos fundamentales, asegurando condiciones laborales dignas y el diálogo como base para el relacionamiento con nuestros sindicatos.

Cómo se gestiona

Desde la Dirección de Personas, se implementan acciones tendientes a asegurar la equidad en los procesos de selección, generar condiciones laborales dignas, entregar beneficios e implementar iniciativas que propicien el compromiso y un buen ambiente laboral. También disponemos de herramientas para la formación, permitiendo de esta manera que nuestros colaboradores puedan crecer y mejorar su desempeño, que es evaluado de forma anual. Además, contamos con una agenda laboral, que nos permite asegurar un diálogo cercano y fluido con nuestros sindicatos.

Cobertura

Todos los trabajadores de la Corporación

Aporte a los ODS:



Evaluación:

- 3.129 nuevas contrataciones.
- 90% de trabajadores formados.
- 85% de mujeres formadas.
- \$2.470 millones en inversión total en formación.
- 98,7% de trabajadores evaluados.

Tema Material: Estrategia Cambio Climático

Descripción tema

Acciones de adaptación y mitigación que debe realizar BancoEstado en sus procesos operacionales y comerciales ante el cambio climático.

Por qué es relevante

En BancoEstado asumimos con responsabilidad nuestro rol, como institución financiera, en la mitigación del cambio climático. A través de los años hemos ido diseñando e implementando políticas, productos financieros, alianzas e iniciativas que buscan ser un aporte desde el ámbito financiero y de nuestra operatividad para cumplir con esta tarea. El año 2021 dimos un gran salto en esta materia, adhiriéndonos a la importante iniciativa Race to Zero, con lo cual nos comprometemos no solo a reducir las emisiones de nuestra operación, sino que también la de nuestra cartera de clientes.

Cómo se gestiona

A través de nuestra Política de Gestión de Cambio Climático y Medioambiental materializamos el compromiso de BancoEstado y sus filiales por la implementación de acciones concretas para la reducción y mitigación del cambio climático, desafiándonos a desarrollar acciones en torno a la ecoeficiencia operacional, para llegar a ser carbono neutral en nuestras operaciones al 2030, a generar productos que incentiven a nuestros clientes a la carbono neutralidad y así nuestra cartera cumpla esta meta al 2050, y evaluar los riesgos sociales y ambientales de nuestras operaciones, con el fin de mitigarlos y generar planes de acción en torno a ellos.

Cobertura

Las operaciones internas y externas de la Corporación BancoEstado.

Aporte a los ODS:



Evaluación:

- 38.800 MWh de consumo energético no renovable.
- 92,7 MWh de consumo energético renovable.
- 2.302 toneladas residuos generados.
- 101,5 toneladas de residuos valorizados.
- 2.200,5 toneladas de residuos eliminados.
- 0,3188209 MMm³ de consumo de agua.
- 2.306 toneladas de CO₂ eq. se emisiones directas.
- 16.361 toneladas de CO₂ eq. se emisiones indirectas.

4. Índice GRI

(102-55)

Contenidos Generales

Estandar GRI	Contenido	Página/Comentario
102 Perfil de la organización	102-1 Nombre de la organización	Contratapa Memoria Integrada
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	18 Memoria Integrada 110-134 Memoria Integrada
	102-3 Ubicación de la sede	Contraportada Memoria Integrada
	102-4 Ubicación de las operaciones	14 Memoria Integrada 110-124 Memoria Integrada
	102-5 Propiedad y forma jurídica	34
	102-6 Mercados servidos	110-124 Memoria Intergada
	102-7 Tamaño de la organización	12 Memoria Integrada 110-124 Memoria Integrada
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	190 Memoria Integrada
	102-9 Cadena de suministro	74 Memoria Integrada
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	12 -14 Memoria Integrada
	102-11 Principio o enfoque de precaución	170 Memoria Integrada
	102-12 Iniciativas externas	30 Memoria Integrada
	102-13 Afiliación a asociaciones	30 Memoria Integrada
102 Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	06 Memoria Integrada
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	58-68 Memoria Intergada
102 Ética e integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	24; 48 - 50 Memoria Integrada
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	52 Memoria Integrada
102 Gobernanza	102-18 Estructura Gobierno Corporativo	34-42 Memoria Integrada 4 -6 Anexos
	102- 22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	34-42 Memoria Integrada 4 - 6 Anexos
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	36 Memoria Integrada 4 Anexos

Estandar GRI	Contenido	Página/Comentario
102 Participación de los grupos de interés	102-40 Lista de grupos de interés	48 Anexos
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	210 Memoria Integrada
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	48 Anexos
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	48 Anexos
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	48 Anexos
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	46 Anexos
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	46; 48 Anexos
	102.47 Lista de los temas materiales	46 Anexos
	102-48 Reexpresión de la información	Se informa a lo largo de la Memoria Integrada o Anexos en los casos necesarios.
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No hay cambios metodológicos.
102 Prácticas para la elaboración de informes	102-50 Período objetivo del informe	46 Anexos
	102-51 Fecha del último informe	2020
	102-52 Ciclo de la elaboración de informes	Anual
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe con los Estándares GRI	Contratapa Memoria Integrada
	102-54 Declaración de la elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	46 Anexos
	102.55 Índice de contenidos GRI	60 Anexos
	102-56 Verificación externa	No fue verificada externamente.

Temas Materiales

Estandar GRI	Contenido	Página/Comentario
103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	50-58 Anexos
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	50-58 Anexos
	103-2 Evaluación del enfoque de gestión	50-58 Anexos
201 Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	94 Memoria Integrada
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	68 Memoria Integrada 44 Anexos
202 Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	202 Memoria Integrada
205 Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	54 Memoria Integrada
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	52 Memoria Integrada
206 Competencia leal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	10 Anexos
302 Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	38 Anexos
303 Agua y efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	40 Anexos
306 Efluentes y residuos 2020	306-3 Residuos generados	38 Anexos
	306-4 Residuos desviados de la eliminación	38 Anexos
	306-5 Residuos destinados a la eliminación	38 Anexos
305 Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	38 Anexos
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	38 Anexos
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	38 Anexos

Estandar GRI	Contenido	Página/Comentario
401 Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	12 Anexos
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	14-18 Anexos
403 Salud y seguridad del trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	204 Memoria Integrada
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	204 Memoria Integrada
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	204 Memoria Integrada
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	204 Memoria Integrada
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	204 Memoria Integrada
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	204 - 206 Memoria Integrada 16 Anexos
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	204 Memoria Integrada
	403-9 Lesiones por accidente laboral	30 Anexos
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	30 Anexos
	404 Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		196 Memoria Integrada 18-24 Anexos
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		200 Memoria Integrada
405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	194 Memoria Integrada
414 Evaluación social de proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	74 Memoria Integrada
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	74 Memoria Integrada

Estandar GRI	Contenido	Página/Comentario
418 Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	56 Memoria Intergada
Indicador propio Reconocimiento	BE1-1 Reconocimientos	28 Memoria integrada
Indicador propio Ciberseguridad	BE2-1 Incidentes relacionados con Ciberseguridad	62-64 Memoria Integrada
	BE2-2 Acciones y avances en materia de ciberseguridad	62-64 Memoria Integrada
Indicador propio Gestión ética	BE3-1 N° de denuncias por acoso sexual y laboral	50 Anexos
	BE3-2 N° de denuncias éticas	52 Memoria Integrada
	BE3-3 Capacitaciones en temas de ética	54 Memoria Integrada
Indicador propio Política pública	BE5-1 N° y monto de bonos y subsidios entregados en apoyo a políticas públicas	170 Memoria Integrada
Indicador propio Cambio climático	BE6-1 Estrategia de cambio climático	174-180 Memoria Intergada 40 Anexos
	BE6-2 Productos financieros verdes	174-180 Memoria Intergada 40 Anexos
Indicador propio Satisfacción clientes	BE7-1 Satisfacción de clientes	146 Memoria Intergada
Indicador propio Relaciones laborales	BE8-1 N° de sindicatos	211 Memoria Intergada
	BE8-2 % de sindicalización	211 Memoria Intergada
Indicador propio Influencia política	BE10-1 Influencia política	12 Anexos
Indicador propio Inversión social	BE10-1 Inversión social	186 Memoria Integrada

