



CUENTA PÚBLICA 2020



HEMOS LOGRADO PONER A DISPOSICIÓN DE **TODOS LOS HABITANTES DEL PAÍS PRODUCTOS FINANCIEROS**

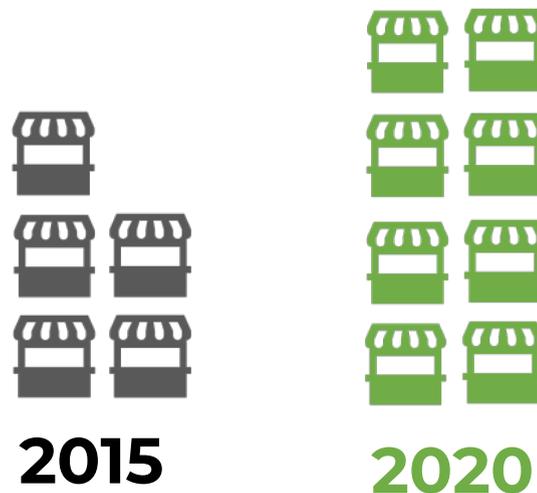
CLIENTES



CuentaRUT

8
millones

13
millones



Clientes MiPE

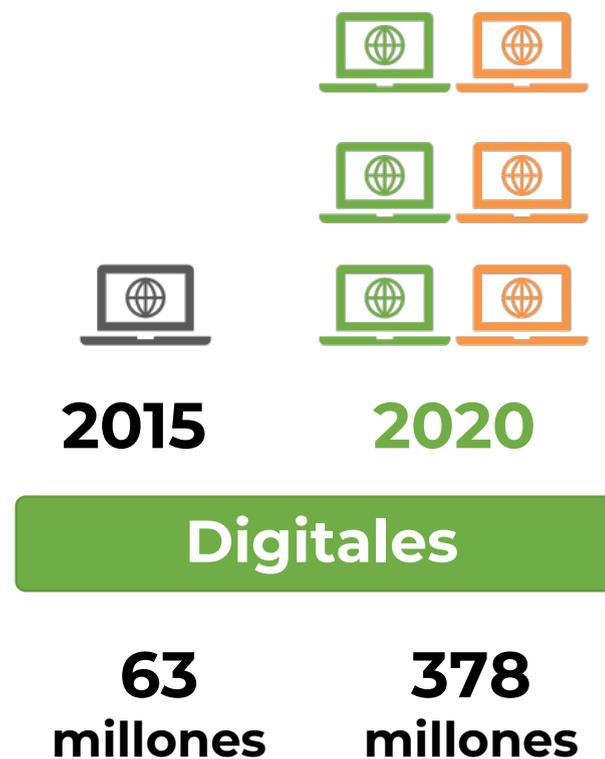
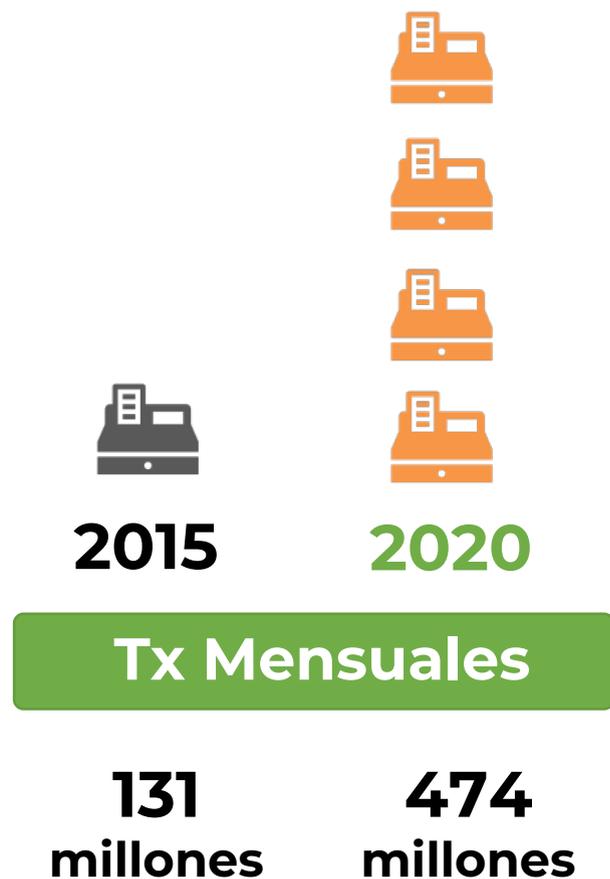
559
mil

841
mil



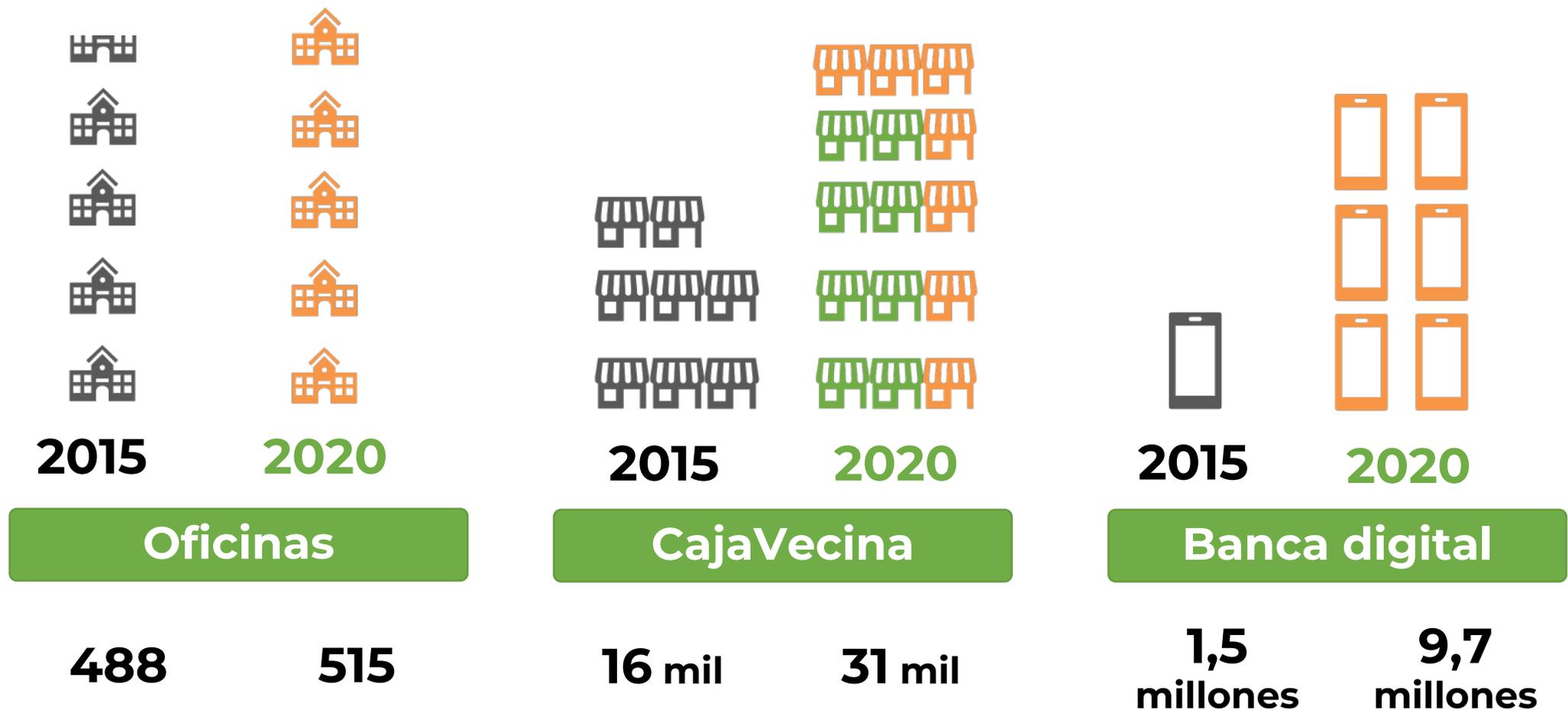
NUESTROS CLIENTES HAN MULTIPLICADO LAS TRANSACCIONES CON UN AUMENTO SOSTENIDO EN NUESTROS CANALES DIGITALES

TRANSACCIONES



HEMOS DISPUESTO PARA NUESTROS CLIENTES UN DESPLIEGUE DE TODA NUESTRA RED A LO LARGO DEL PAÍS

COBERTURA



Agenda

- I. **EI 2020 DEMOSTRAMOS SER UN BANCO QUE CUMPLE EL OBJETIVO POR EL CUAL FUE CREADO**
- II. SEGUIMOS TRABAJANDO PARA RESPONDER A NUESTROS CLIENTES
- III. RESULTADOS FINANCIEROS QUE CONTRIBUYEN CON EL QUEHACER DEL ESTADO



**...ENFRENTAMOS
UN DESAFÍO SIN
PRECEDENTES...
Y PUDIMOS
RESPONDER**



14 MILLONES DE CLIENTES CON REQUERIMIENTOS FINANCIEROS EN MEDIO DE LA CRISIS SANITARIA Y BANCOESTADO HIZO POSIBLE LA ENTREGA DE BENEFICIOS

Cumplir con sus obligaciones financieras en un contexto de crisis.



Capital de trabajo para enfrentar la contingencia sanitaria.



Recibir los beneficios del Estado de manera oportuna y ágil.



14 MIL TRABAJADORES ENTREGAN SOLUCIONES PARA IR EN APOYO DE NUESTROS MILLONES DE CLIENTES

Aliviar el cumplimiento de las obligaciones financieras de los clientes producto de la crisis.



Fomentar uso de canales digitales y resguardar las condiciones sanitarias de los canales presenciales.



Habilitar nuevos productos y servicios a los Clientes en Canales Digitales en semanas.

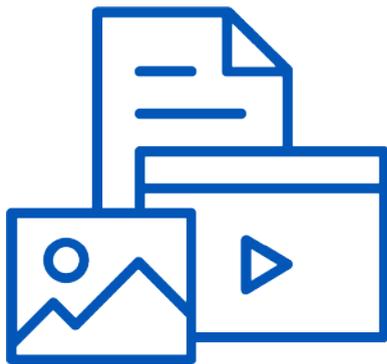


The image shows the exterior of a BancoEstado branch building. The building has a classic architectural style with a large arched entrance. A sign above the entrance reads "BancoEstado" with the logo and "desde 1855". The address "348" is visible on the wall. To the left, a balcony with a metal railing has the number "344" and another "BancoEstado" sign. The foreground is a busy sidewalk with blurred figures of people walking. A large white text box is overlaid on the center of the image.

**¿Qué hicimos
para cumplir?**



En 40 días generamos más de 10 capacidades digitales y presenciales para satisfacer las necesidades de nuestros clientes



- **Nuevas capacidades para solicitar postergaciones Crédito Hipotecario**
- **Postergaciones en línea para MiPE**
- **Anfitrión en las Filas Sucursales**
- **Chat en sitio público para responder consultas de postergaciones.**
- **Consulta Estado de Solicitud en Internet para clientes Personas y Microempresa**
- **Venta de FOGAPE en línea para clientes Micro y Pequeña en Internet y APP y RRSS**
- **Pagos Masivos Ayuda Estatal para clientes BancoEstado**
- **Firma de Contrato con Be Pass para clientes Nuevos**
- **Call Center para prolongación de Créditos**
- **Cuenta de ahorro a la vista para clientes pago de beneficios del estado**
- **Facilidades para Adultos Mayores en pago de beneficios del Estado**
- **Delivery Tarjetas para Adultos Mayores**
- **Pago Cash en CajaVecina para clientes pago de beneficios del estado**
- **Solicitud para Postergacion en Crédito Consumo en Internet**

MARZO

ABRIL



I. 2020 DEMOSTRAMOS SER UN BANCO QUE CUMPLE EL OBJETIVO POR EL CUAL FUE CREADO

1. RESPUESTA A LAS PERSONAS

2. RESPUESTA A LAS EMPRESAS

3. PAGO AYUDAS DEL ESTADO



ALCANZAMOS MÁS DE 440 MIL POSTERGACIONES Y REFINANCIAMIENTOS

Chile FASE 3 POR COVID-19
13 DE MARZO



131.149 Consumo
189.852 Comercial
119.261 Hipotecaria
440.262 TOTALES

postergaciones y refinanciamientos

\$1.071.829 MILLONES



I. 2020 DEMOSTRAMOS SER UN BANCO QUE CUMPLE EL OBJETIVO POR EL CUAL FUE CREADO

1. RESPUESTA A LAS PERSONAS

2. RESPUESTA A LAS EMPRESAS

3. PAGO AYUDAS DEL ESTADO



PRIMER BANCO EN OTORGAR CRÉDITO FOGAPE-COVID EN TIEMPO RECORD

Se promulga reglamento
Fogape-Covid
25 DE ABRIL



Tenemos
medidas de
apoyo para ti

Primer crédito
Fogape-Covid
del sistema otorgado
por BancoEstado
29 DE ABRIL



OTORGAMOS EL 58% DE LOS CRÉDITOS FOGAPE-COVID DEL SISTEMA

156.241
Créditos cursados
FOGAPE-COVID



**Comprometidos
Contigo**

Nuevo Crédito COVID-19 para Capital de Trabajo
con Garantía Estatal **FOGAPE**

63% de participación en MiPE y
89% en empresas con ventas hasta UF 1.000

85% de las operaciones cursadas a mujeres en el sistema



SECTORES MÁS AFECTADOS

14.755

**operaciones cursadas a los
relacionados al Turismo,
Gastronomía y Transporte.**



Las soluciones Covid-Fogape se distribuyen en todo Chile.



BancoEstado

64%

Regiones

36%

Región Metropolitana

Resto de bancos

35%

Regiones

65%

Región Metropolitana

Arica y Parinacota	1,8%
Tarapacá	1,9%
Antofagasta	3,4%
Atacama	2,6%
Coquimbo	5,3%

Valparaíso	9,1%
Metropolitana	35,9%
O'Higgins	4,8%
Maule	5,7%
Ñuble	2,9%

Bio-Bío	8,7%
Araucanía	6,7%
Los Ríos	2,9%
Los Lagos	5,8%
Aysén	1,2%
Magallanes	1,3%



I. 2020 DEMOSTRAMOS SER UN BANCO QUE CUMPLE EL OBJETIVO POR EL CUAL FUE CREADO

1. RESPUESTA A LAS PERSONAS

2. RESPUESTA A LAS EMPRESAS

3. PAGO AYUDAS DEL ESTADO

El 2020 las ayudas del Estado pagadas a través de BancoEstado fueron superiores a cualquier otro periodo en la historia.



La crisis del COVID-19 mostró que países con sistemas de protección social desarrollados, infraestructura de pagos y amplio acceso a servicios financieros digitales, pueden canalizar los pagos de asistencia social más rápidamente que otros países.



Banco Mundial



Un total de 10.005.460 personas

recibieron algún pago a través de BancoEstado para paliar los efectos de la pandemia

6.777.802 personas

Recibieron algún
pago del Estado

7.494.294 personas

Recibieron 10% AFP



CON CASI 40 MILLONES DE PAGOS, 8 de cada 10 personas que recibieron beneficios lo hicieron **a través de CuentaRUT**

BONO COVID

IFE

INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO

BONO APOYO FAMILIAR

BONO CLASE MEDIA

BONO TRABAJO MUJER

SUBSIDIO TRABAJO JOVEN

PRESTAMOS SOLIDARIO

BONO FAMILIAR

IPS

TOTAL



24.518.854

14.317.456

38.836.310



Cerca del 60% de los apoyos sociales cursados por BancoEstado fueron en regiones.



HITOS 2020

Los beneficiarios del IFE recibieron en promedio **\$754.471** en 5 pagos por persona

Más de 166 mil extranjeros recibieron el pago de beneficios a través de CuentaRUT.

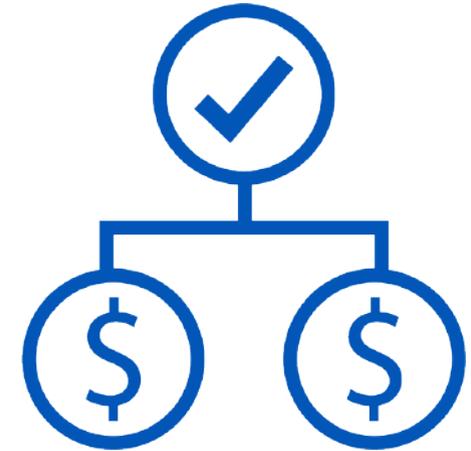


Primer y segundo retiro 10%

DURANTE 2020 SE PAGARON:

1° RETIRO: MÁS DE 10 MILLONES, POR \$9 BILLONES

2° RETIRO: MÁS DE 5 MILLONES, POR \$5 BILLONES



68% de las personas que hicieron el primer retiro,
lo recibieron **en CuentaRUT.**

Clientes recibieron en promedio:

- \$905 mil en 1° retiro
- \$957 mil en 2° retiro



II. SEGUIMOS TRABAJANDO PARA RESPONDER A NUESTROS CLIENTES

1. FACILITAMOS LA DIGITALIZACIÓN DE NUESTROS CLIENTES
2. SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS
3. AMPLIAMOS LA COMUNICACIÓN CON NUESTROS CLIENTES
4. MANTUVIMOS LA ATENCIÓN PRESENCIAL DURANTE LA PANDEMIA



En una industria con creciente número de actores financieros, BancoEstado es el principal referente en inclusión financiera



947 mil

**Nuevos clientes
CuentaRUT**

1,5 millones

**De clientes
inmigrantes**

83%

**De la población
mayor de 14 años
tiene CuentaRUT**

13 MILLONES

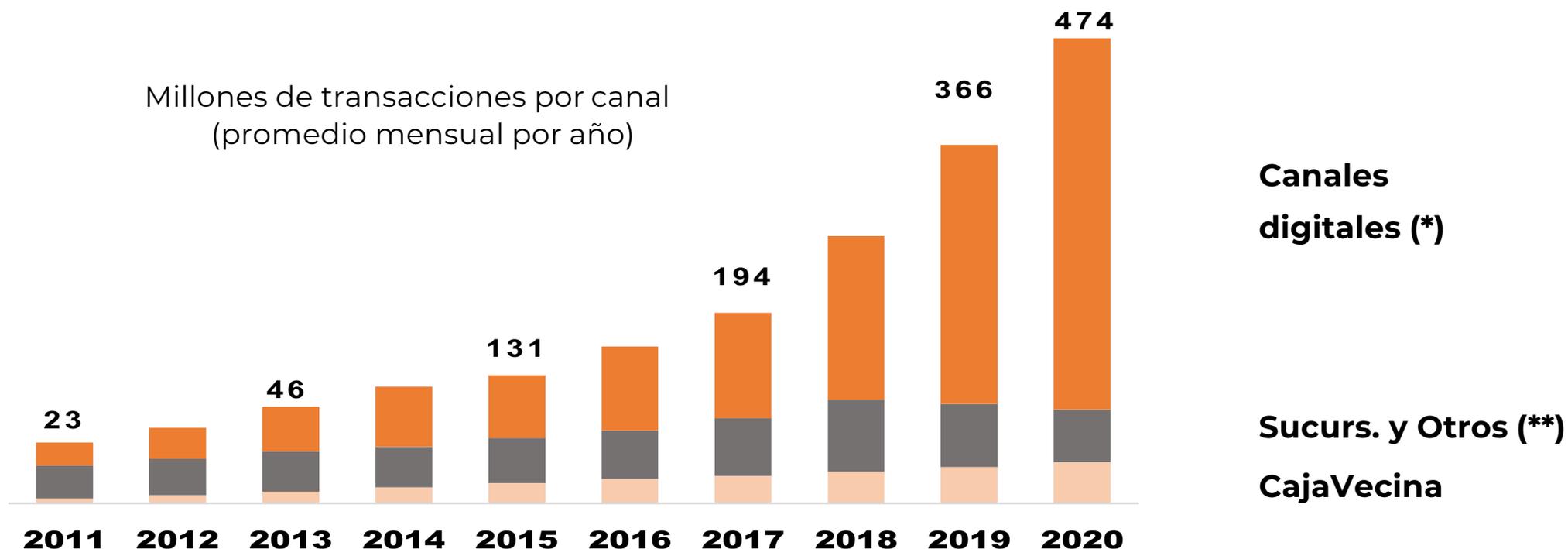
De clientes CuentaRUT



RÉCORD DE 629 MILLONES

DE TRANSACCIONES EN DICIEMBRE 2020

llegando a un **53%** de participación de mercado en transacciones de débito y **69%** de los giros en ATMs.



HITOS 2020

(*) **Digitales:** Internet, móvil, PagoRUT, App y RedCompra

(**) **Otros:** ServiEstado, ATMs, CCA, Call Center.



CuentaRUT con chip ha posibilitado acceso a servicios **internacionales para todos**



Plataformas de
entretenimiento, compras
en aplicaciones, servicios
de videos o reparto

US\$334 millones

En compras

1,1 millones

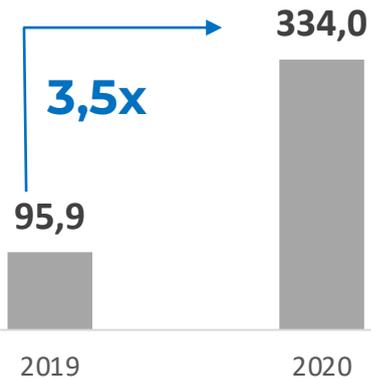
De clientes

34 millones

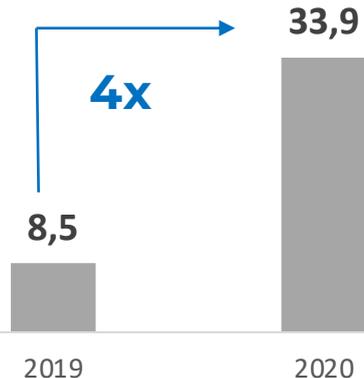
De transacciones

HITOS 2020

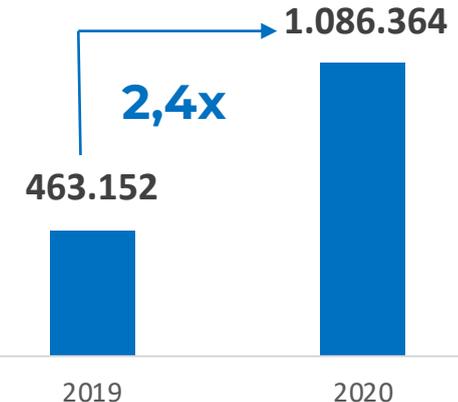
Monto (MMUS\$)



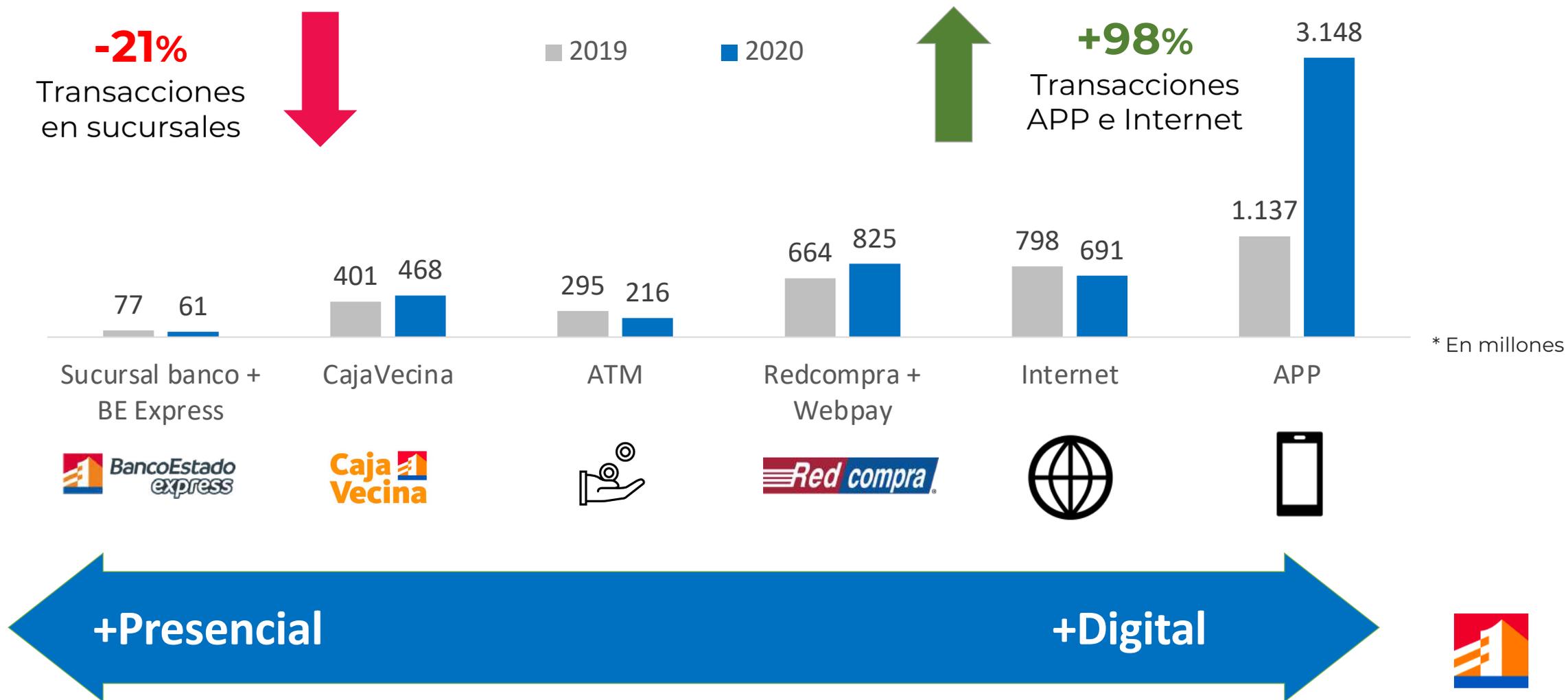
N° Trx (millones)



N° Clientes (dic)

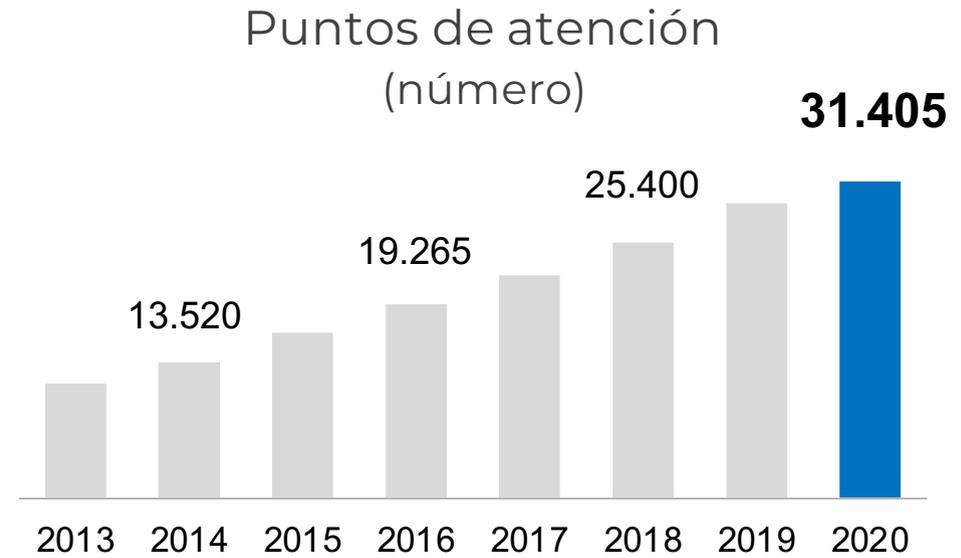


La inclusión financiera de **CuentaRUT** ha sido clave durante la pandemia permitiendo **evitar transacciones presenciales**.





Presente en
**todas las
comunas del país**



HITOS 2020

+10 millones

De personas
usaron
CajaVecina

29 millones

de pagos de
servicios y
recaudaciones

43%

de usuarios con
renta menor a
\$200.000

274 millones

de Giros,
Transferencias
y depósitos



II. SEGUIMOS TRABAJANDO PARA RESPONDER A NUESTROS CLIENTES

1. FACILITAMOS LA DIGITALIZACIÓN DE NUESTROS CLIENTES
- 2. SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS**
3. AMPLIAMOS LA COMUNICACIÓN CON NUESTROS CLIENTES
4. MANTUVIMOS LA ATENCIÓN PRESENCIAL DURANTE LA PANDEMIA



SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS

El 5 de Septiembre fuimos víctimas de un ciberataque de un virus tipo RansomWare:

- **La cadena de pago no se vio afectada, manteniendo la atención permanentemente a través de ATM, Caja Vecina, App y Web.**
- El malware fue controlado. La atención en sucursales se regularizó 4 días después del ataque.
- **Gradualmente se fue regularizando la atención en sucursales durante los 8 días que siguieron al ataque.**
- No se detectó robo de información.
- **No hubo robo a clientes, ni afectación del patrimonio del Banco.**
- El Banco se hizo parte en la persecución del delito a través de la denuncia e investigación PDI y la presentación de querrela.



II. SEGUIMOS TRABAJANDO PARA RESPONDER A NUESTROS CLIENTES

1. FACILITAMOS LA DIGITALIZACIÓN DE NUESTROS CLIENTES
2. SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS
3. **AMPLIAMOS LA COMUNICACIÓN CON NUESTROS CLIENTES**
4. MANTUVIMOS LA ATENCIÓN PRESENCIAL DURANTE LA PANDEMIA



CREAMOS **NUEVAS** CAPACIDADES PARA ESTAR EN CONTACTO CON LOS CLIENTES

FOGAPE

Formulario **Solicitud Estamos Contigo** en Sitio Público



Módulo de Consulta de **Pagos IPS** en Sitio Público

No lo 
cobraste

En 4 pasos y **solo con el RUT**, las personas con Bonos pueden saber si tienen algo pendiente de cobrar.



Módulo de **Consulta Estado de Solicitud Comprometidos Contigo** en Sitio Público



Módulo de Consulta **Consultami10** Sitio Público



Notificación de Curses Postergaciones Consumo en línea

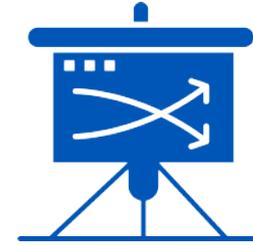


DESEMPEÑO VITRINAS DIGITALES 2020

Nuevas Capacidades y Mejoras Aplicadas



Asesor Hipotecario en Internet sitio público **con PORTABILIDAD**



Formulario Encuesta **Perfil del Inversionista (AGF)**

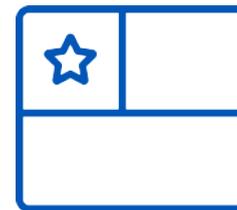
Formulario Solicitud **Tarjeta de Crédito SMART** en sitio **JetSMART**



Solicitudes **“Quiero ser CajaVecina”** en línea



Reclamos WEB (Formulario Contáctenos Centro de Ayuda)



Formulario Contáctenos **Chilenos en el Exterior**



II. SEGUIMOS TRABAJANDO PARA RESPONDER A NUESTROS CLIENTES

1. FACILITAMOS LA DIGITALIZACIÓN DE NUESTROS CLIENTES
2. SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS
3. AMPLIAMOS LA COMUNICACIÓN CON NUESTROS CLIENTES
4. **MANTUVIMOS LA ATENCIÓN PRESENCIAL DURANTE LA PANDEMIA**



MANTUVIMOS LA ATENCIÓN **PRESENCIAL DURANTE LA PANDEMIA**

AJUSTAMOS Y CREAMOS protocolos que permitieran mantener la atención en sucursales cuidando a funcionarios y clientes

ATENCIÓN EN SUCURSALES

- Basadas en instrucciones y recomendaciones del Ministerio de Salud
- Protocolo de acceso a sucursales con filas según el servicio requerido y accesos preferenciales.
- Sanitización periódica y atención en horarios extendidos.

EL BANCO Y SUS FUNCIONARIOS EN PANDEMIA

- Difusión permanente de medidas preventivas COVID a funcionarios.
- Elementos de seguridad COVID: alcohol gel, mascarillas, termómetros, entre otros.
- Modalidad de trabajo: aforos máximos, sistemas de turnos en sucursales y teletrabajo en áreas centrales.



A close-up photograph of a hand holding a black pen, poised to write on a document. The document features various charts, including a line graph and a table with columns of data. The background is slightly blurred, showing what appears to be a desk with a calculator and other office supplies.

III. RESULTADOS FINANCIEROS QUE CONTRIBUYEN CON EL QUEHACER DEL ESTADO

1. RESULTADOS EN 2020

2. EQUIDAD DE GÉNERO

3. RECONOCIMIENTOS

4. DESAFÍOS



SEGUIMOS APOYANDO **A TODAS LAS EMPRESAS**

Créditos

- Apoyo a la inversión
- Líneas Capital de Trabajo
- Líneas de Factoring y Confirming.
- Crédito Verde/Mundo Verde

Renegociación/ reprogramaciones

- Restructuración Creditos Vigentes
- Prórroga Créditos Covid

Soluciones de Pago y Recaudación

- Convenios de servicios con apoyo de una amplia red de canales.
- Pago de remuneraciones con beneficios para los colaboradores

Facturas del Estado

- Anticipo del pago de facturas a proveedores del Estado
- Más de 1.000 proveedores y más de \$100 mil millones cursados.

Acompañamiento

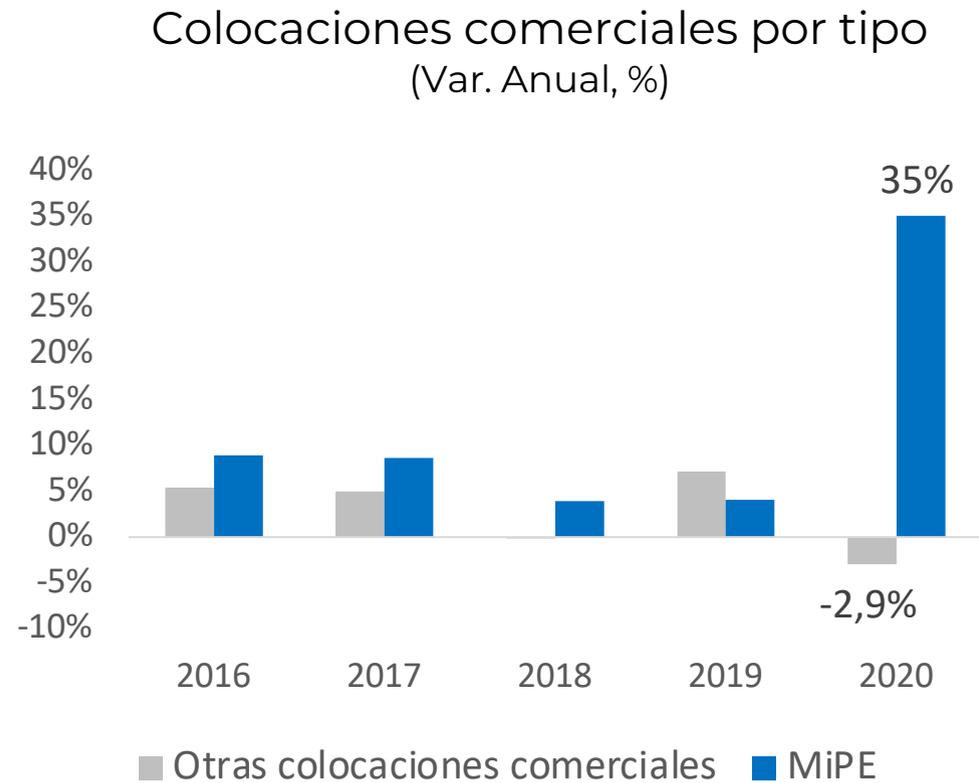
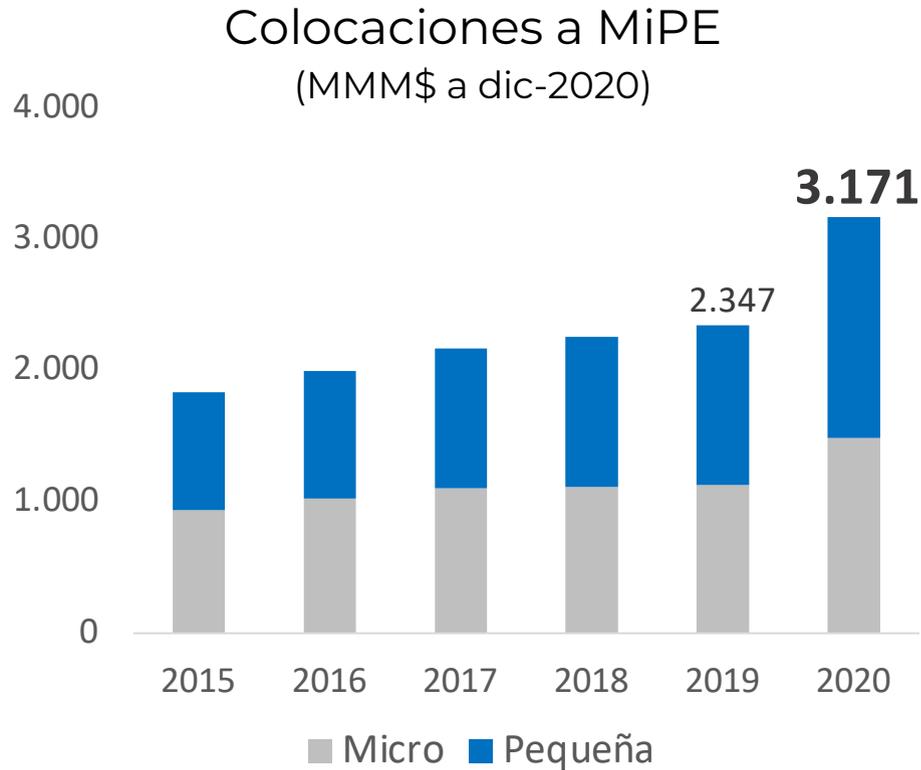
- Asesoría y contacto permanente con los clientes



Colocaciones a **micro y pequeña empresa** crecieron un **35%** en 2020

Contrasta con el crecimiento del **3,6%** de las colocaciones comerciales totales

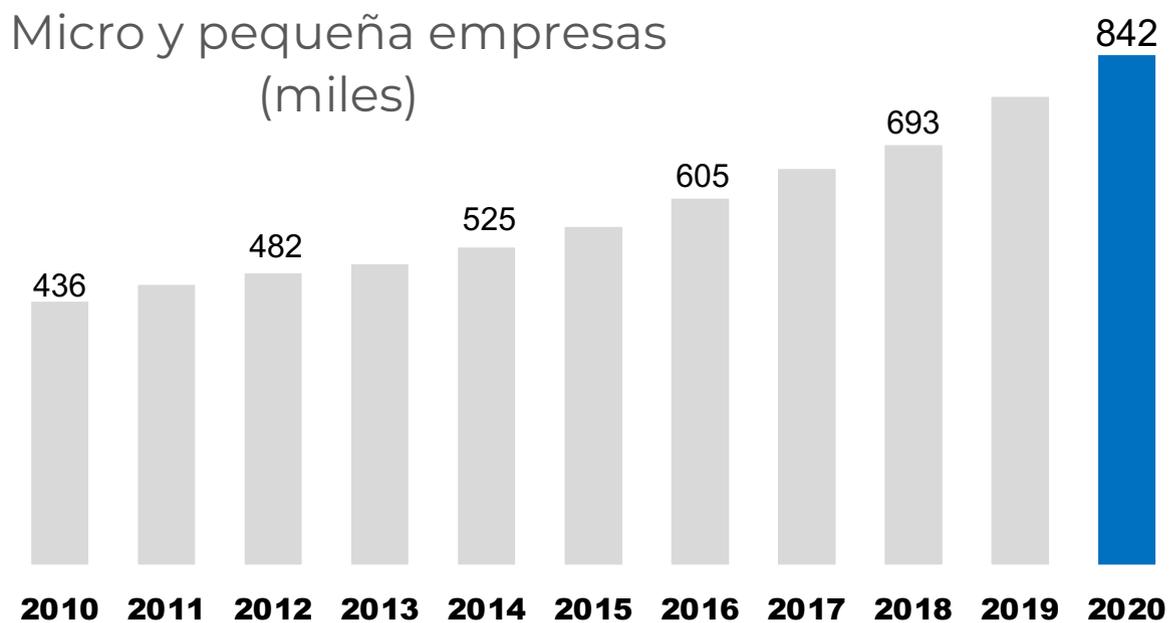
HITOS 2020



Permanente apoyo a **Empresas de Menor Tamaño (EMT)**.

- **842 mil** clientes micro y pequeñas empresas.
- **324 mil** con financiamiento.

HITOS 2020



EL BANCO MÁS IMPORTANTE EN CRÉDITOS DE VIVIENDA **PARA SEGMENTOS BAJOS Y MEDIOS**

- **UF 29,2 millones** créditos hipotecarios otorgados en 2020.



HITOS 2020

UF 1.262
Crédito vivienda promedio entregado

69%
De los hipotecarios menores a UF 1.000 son de BancoEstado

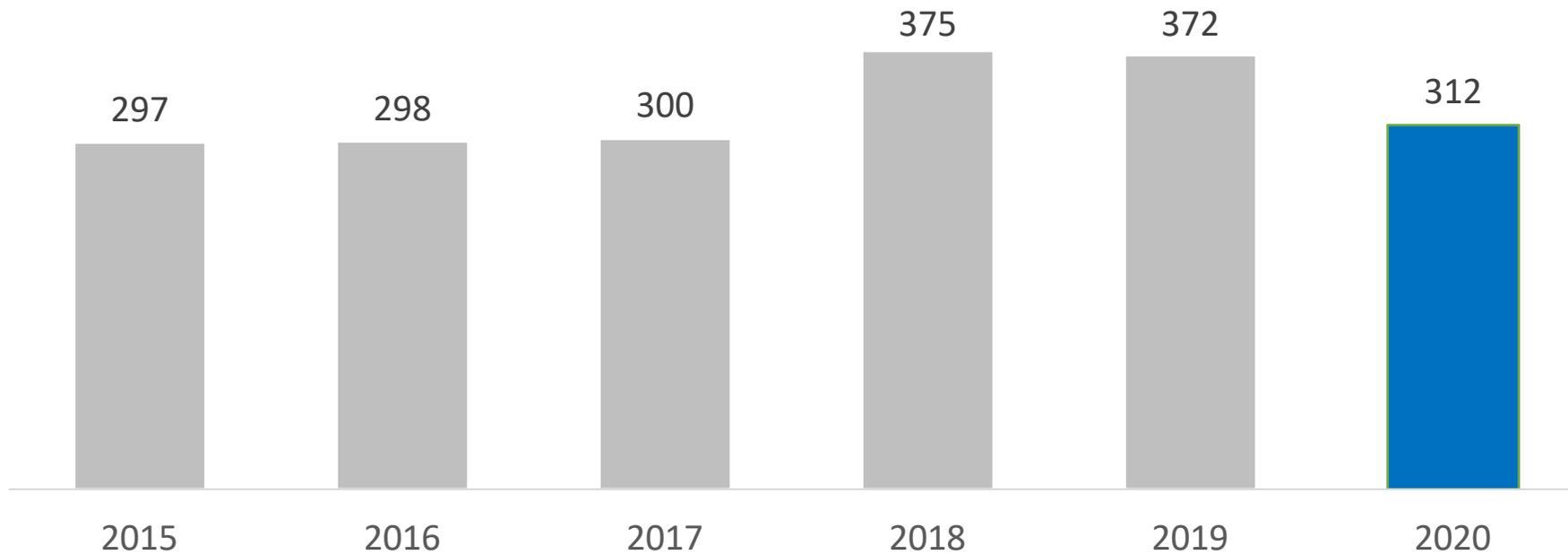
46%
Del número de hipotecarios de sistema

18%
Del monto de créditos de vivienda del sistema



CONTROLANDO GASTOS EN RIESGO Y ADMINISTRACIÓN, **SE HA LOGRADO MANTENER UN RESULTADO ESTABLE**

Utilidad antes de impuesto **\$ 312 MMM**
(Cifras en MMM\$ a dic-2020)



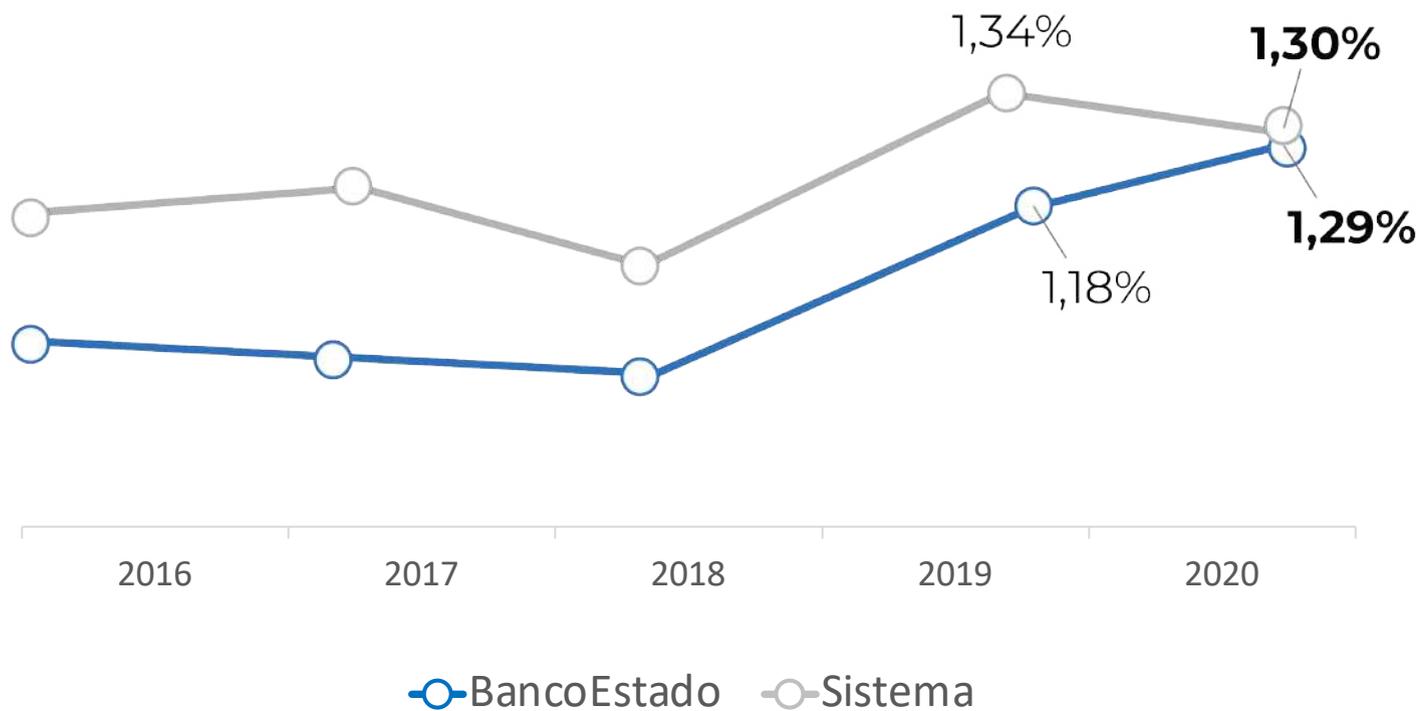
HITOS 2020



RIESGO **BAJO CONTROL**

Pérdidas de cartera neta en línea con la industria.

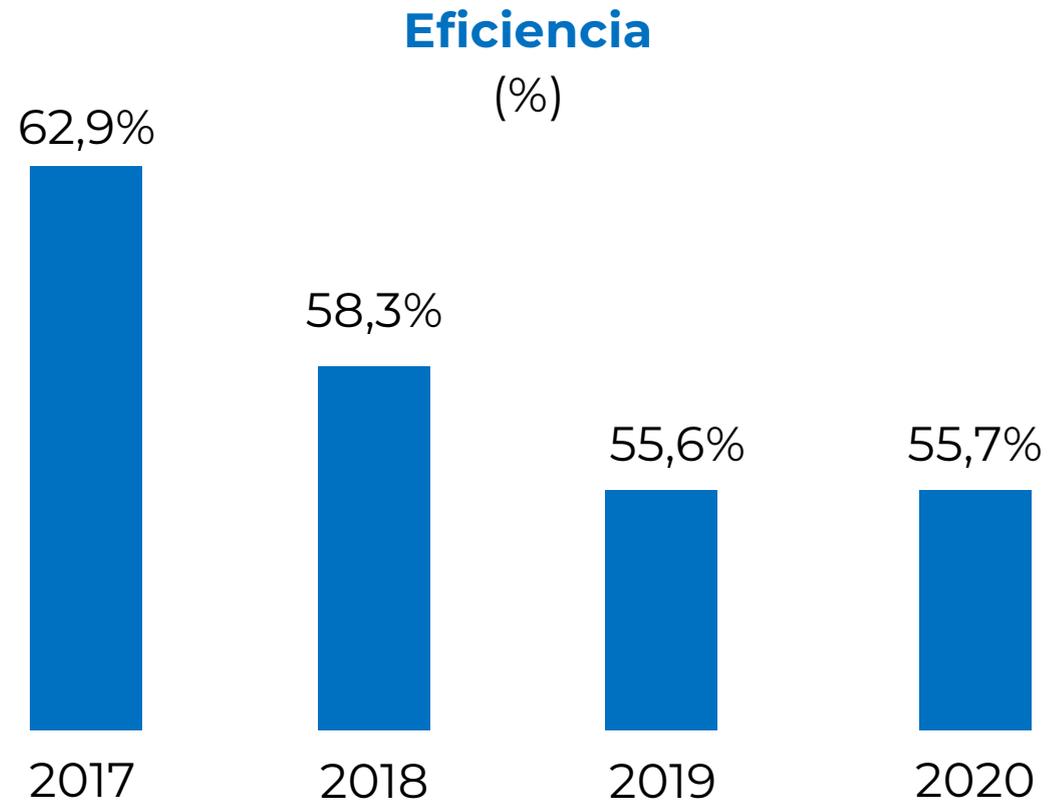
(Pérdidas efectivas de cartera sobre colocaciones)



EFICIENCIA ES **PREOCUPACIÓN CONSTANTE**

Se mantiene aún en medio de la contingencia sanitaria.

HITOS 2020





III. RESULTADOS FINANCIEROS QUE CONTRIBUYEN CON EL QUEHACER DEL ESTADO

1. RESULTADOS EN 2020
- 2. EQUIDAD DE GÉNERO**
3. RECONOCIMIENTOS
4. DESAFÍOS



BANCOESTADO AVANZA EN TEMAS DE GÉNERO

CreceMujer

301 mil

Socias

13 mil

con acciones de capacitación

3 millones

de visitas a la página web

Mujeres representaron

78%

de los pagos del Estado

46%

del los pagos del retiro del 10%

45%

de los créditos FOGAPE - Covid

69%

de CajaVecinas

Trabajadoras del banco

43%

del Consejo

50%

del total de trabajadores

100 mujeres

en programa Mentoría Mujer y Liderazgo

Empresarias financiadas

40%

Microempresarios

29%

pequeños empresarios



BANCOESTADO AVANZA EN **TEMAS DE GÉNERO**

Programa CreceMujer

Apoyo al emprendimiento femenino, promoviendo el acceso a servicios financieros a micro y pequeñas empresarias, contribuyendo al empoderamiento económico y desarrollo de sus negocios.

Programa Mentoría Mujer y Liderazgo

Consiste en generar espacios entre trabajadoras y gerentes del banco que actúan como mentores compartiendo sus experiencias laborales e impulsando el uso de sus habilidades.





III. RESULTADOS FINANCIEROS QUE CONTRIBUYEN CON EL QUEHACER DEL ESTADO

1. RESULTADOS EN 2020
2. EQUIDAD DE GÉNERO
- 3. RECONOCIMIENTOS**
4. DESAFÍOS



BANCOESTADO NUEVAMENTE RECIBE DISTINTOS RECONOCIMIENTOS

RECONOCIMIENTOS



Dow Jones
Sustainability Indexes

Alcanzamos el percentil 79 en 2020, superando el 69 alcanzado en 2019.



Marca Ciudadana, nos ubicamos en el puesto 11 entre 200 marcas evaluadas.



Banco más sólido financieramente de Latinoamérica.



Marca que entiende a las personas, premio especial recibido por CajaVecina dentro de la categoría “Consumo consciente”.



Primer lugar en categoría “Fondo Mutuo de Renta Fija de Corto Plazo”.



Sello ProPyme, reconoce el compromiso con el pago de facturas de pequeños proveedores en un plazo menor a 30 días.





III. RESULTADOS FINANCIEROS QUE CONTRIBUYEN CON EL QUEHACER DEL ESTADO

1. RESULTADOS EN 2020
2. EQUIDAD DE GÉNERO
3. RECONOCIMIENTOS
- 4. DESAFÍOS**



EL PRINCIPAL **DESAFÍO** PARA BANCOESTADO
EN 2021 ES SER UN **APOYO A LA REACTIVACIÓN** Y SEGUIR
OFRECIENDO MEJORES **SERVICIOS A NUESTROS CLIENTES**

**A pesar de que lo que vive el país no tiene precedentes,
apoyar la reactivación no es tarea nueva para BancoEstado**

- **Implementación del FOGAPE-Reactiva:**
servirá para financiar inversión y permitirá reprogramar el FOGAPE actual a los sectores más afectados por la pandemia

**Nuestros clientes necesitan más y mejores soluciones financieras,
seguiremos aportando alternativas a sus necesidades**

- **Mejora de la experiencia de nuestros clientes**
- **Continuar distribuyendo los beneficios estatales**





Agradecemos a quienes
son el corazón de este banco:
sus trabajadores

