



BancoEstado
desde 1855

**CUENTA
PÚBLICA
2019 —**

EL 2019 NOS PUSIMOS A PRUEBA

1. APOYAMOS a CHILE cuando más se necesita

2. MEJORAMOS el DÍA a DÍA de millones de personas



3. FINANCIAMOS A TODAS las empresas con foco en las de menor tamaño

4. GESTIONAMOS el capital con propósito y obtuvimos buenos resultados

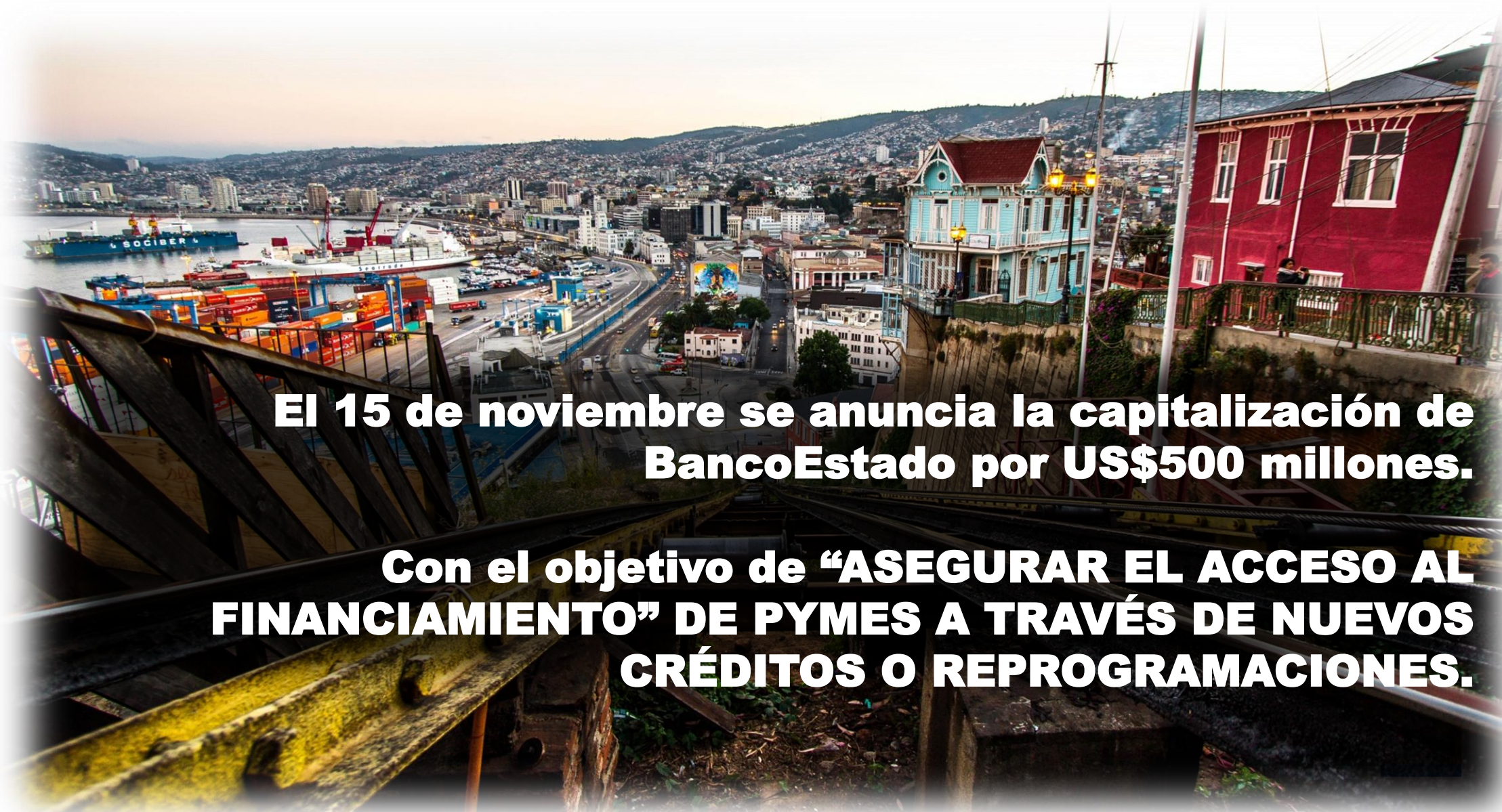


1. APOYAMOS a CHILE cuando más se necesitaba

Los eventos iniciados en octubre han tenido un impacto en Chile y BancoEstado no ha sido la excepción.

1. Desde el primer día **BancoEstado, junto a sus trabajadores**, fue capaz de cumplir con nuestros clientes abriendo las sucursales en todo Chile.
2. **Fuimos el Primer banco** en contar con un plan de apoyo a las personas y empresas de menor tamaño.





El 15 de noviembre se anuncia la capitalización de BancoEstado por US\$500 millones.

Con el objetivo de “ASEGURAR EL ACCESO AL FINANCIAMIENTO” DE PYMES A TRAVÉS DE NUEVOS CRÉDITOS O REPROGRAMACIONES.



En BancoEstado desplegamos el **Plan Estamos Contigo** para aliviar el cumplimiento de las obligaciones financieras de las empresas y las personas producto del menor flujo de ingresos que **CONSISTE EN:**

i.
**PRÓRROGAS
TASA 0% A
micro y
pequeña
empresas.**

ii.
**CRÉDITOS PARA
IMPREVISTOS A
micro y pequeña
empresas.**

iii.
**POSTERGACIÓN PAGOS
DE DIVIDENDOS Y
CUOTAS A TASA 0% A
PERSONAS.**



.....Y QUÉ HEMOS LOGRADO?

1

75 MIL

CLIENTES micro y
pequeñas empresas
ATENDIDOS

(65% en regiones)

32 MIL por Plan
Estamos Contigo

2

\$101.000

MILLONES

OTORGADOS A micro
y pequeñas empresas
por Plan Estamos
Contigo (70% en
regiones)

3

53.988 clientes
en **CONSUMO** y

5.737 EN CUOTAS
HIPOTECARIAS
prorrogadas



EL 2019 NOS PUSIMOS A PRUEBA

1. APOYAMOS a CHILE cuando más se necesita.

2. MEJORAMOS el DÍA a DÍA de millones de personas



3. FINANCIAMOS A TODAS las empresas con foco en las de menor tamaño

4. GESTIONAMOS el capital con propósito y obtuvimos buenos resultados

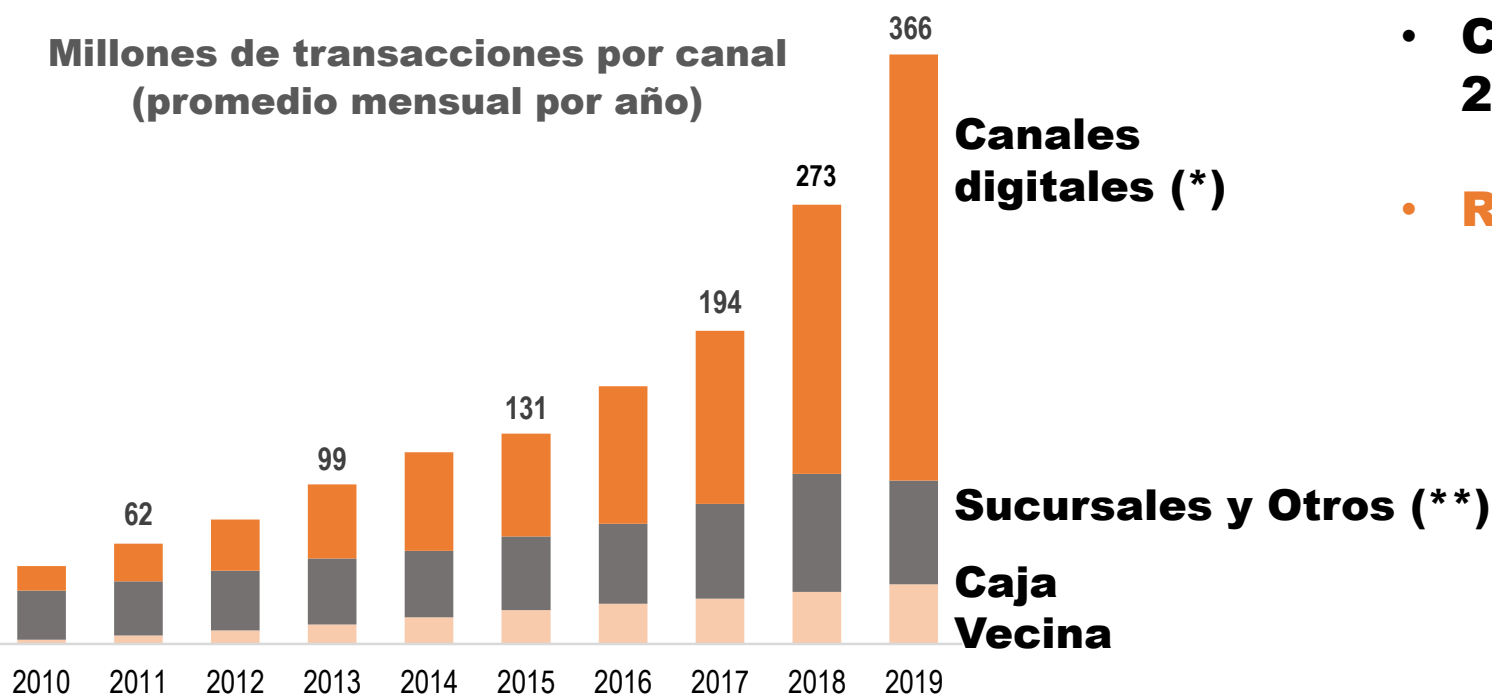


EL USO MASIVO DE NUESTROS PRODUCTOS MEJORA el DÍA a DÍA de millones de personas.



RÉCORD DE 460 MILLONES DE TRANSACCIONES EN DICIEMBRE.

Millones de transacciones por canal
(promedio mensual por año)



- **366 millones de transacciones PROMEDIO MENSUAL 2019.**
- **CRECIMIENTO DE 34% EN 2019.**
- **Respecto del sistema:**
 - **51%** de participación en transacciones de tarjetas de débito.
 - **31%** de los ATMs.
 - **28%** de las visitas a web bancarias.

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

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



En CAJAVECINA
230 MILLONES de GIROS,
 TRANSFERENCIAS Y DEPÓSITOS.

95 MILLONES DE
TRANSACCIONES de pagos
 de servicio, recargas celulares, bonos Fonasa,
 pagos de universidades y colegios, ventas por
 catálogo, etc.



ALCANZAMOS 29.275
puntos de atención

4 MIL NUEVAS
CAJAVECINA

RÉCORD 43,4 MILLONES
transacciones en
diciembre





**72.000
comercios con
POS compraquí
habilitados**

COMPRAS EN ALMACENES DE BARRIO CON POS compraquí SE TRIPLICARON ENTRE EL 18 Y 21 DE OCTUBRE.

- **94%** de las comunas en Chile cuenta con acceso a Compraquí
- **15,5 millones** de transacciones en Compraquí, más de 4 millones entre noviembre y diciembre.



6,5 MILLONES DE CLIENTES DIGITALES.



- **APP BANCOESTADO ES LA APLICACIÓN FINANCIERA MÁS DESCARGADA de Chile.**
- Agregamos nuevas funcionalidades: Cambio de Clave, On/Off CuentaRUT, Transferencia Electrónica más fácil, notificación de transacciones.
- **4,2 MILLONES DE CLIENTES OPERANDO ACTIVAMENTE EN LA APLICACIÓN.**
- **Más de 180 MILLONES TRANSACCIONES FINANCIERAS AL MES**
- **1 MILLÓN NUEVOS USUARIOS.**



La **inclusión financiera es un factor clave para **reducir la pobreza** e impulsar la prosperidad**
(Banco Mundial).

Inclusión financiera incluye una **cuenta transaccional, cuenta de ahorro, crédito y productos de seguros otorgados de manera responsable y sostenible.**



139 COMUNAS DONDE SOMOS ÚNICO BANCO, PERMITIENDO QUE 2,1 MILLONES DE PERSONAS CUENTEN CON ACCESO A UNA SUCURSAL.



+5

**NUEVAS
SUCURSALES Y
OFICINAS**

Maria Pinto

Pemuco

Hualañé

Pelarco

Paihuano

REABRIREMOS

+16

**SUCURSALES Y
OFICINAS
2020**

+9

**SUCURSALES Y
OFICINAS
NUEVAS
APROBADAS
2020**



EN UNA INDUSTRIA CON CRECIENTE NÚMERO DE ACTORES FINANCIEROS, BANCOESTADO ES EL **PRINCIPAL REFERENTE EN INCLUSIÓN FINANCIERA.**



**ALCANZAMOS 12
MILLONES DE
CLIENTES CuentaRut**

- **MÁS DE 800 MIL NUEVOS** CLIENTES CuentaRUT.
- **1 MILLON** DE CLIENTES inmigrantes.
- Cerca del **80%** de la población mayor de 14 años cuenta con CuentaRUT.
- **10,3 MILLONES DE CLIENTES** con movimientos en los últimos 6 meses.



CuentaRUT 2.0

Lanzamos CuentaRUT 2.0, con chip EMV y acceso a plataformas de compra internacionales.

- **3,6 MILLONES CON NUEVA TARJETA CuentaRUT CON CHIP.**



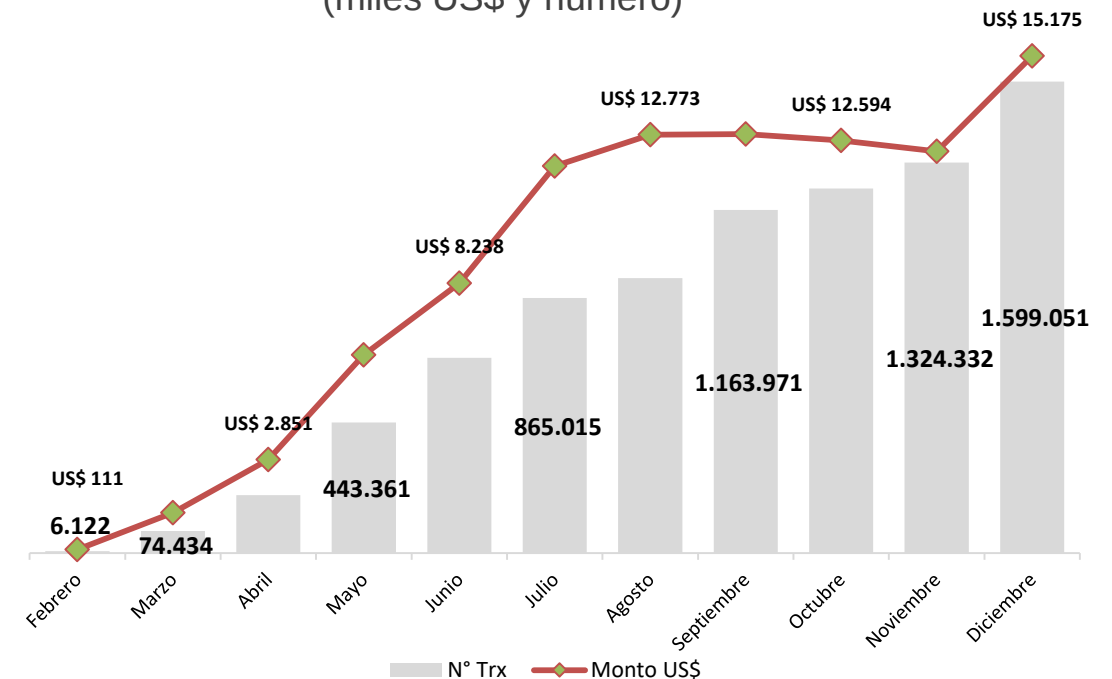
CuentaRUT 2.0

SE ALCANZARON US\$95,5 MILLONES EN COMPRAS INTERNACIONALES.

30% de las transacciones en Google Pay, Aliexpress, Uber, Netflix y Spotify, de la mano de las nuevas tendencias digitales.



Monto y transacciones con CuentaRUT 2.0
(miles US\$ y número)



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



- El 2019 otorgamos UF 11 millones en créditos hipotecarios con subsidio.
- **9.600 créditos con subsidio.**
- **UF 43 millones** créditos hipotecarios en total.

1.500 UF
crédito
promedio
BancoEstado

3.000 UF
crédito
promedio
sistema

72% de los créditos menores a UF 1.000 son de BancoEstado





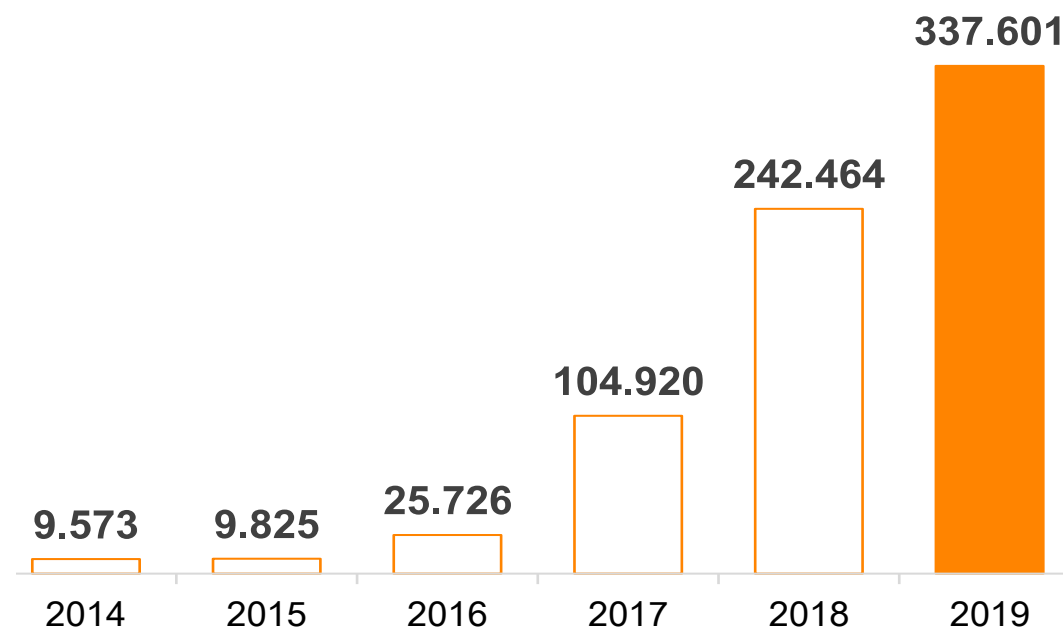
**CANALIZAMOS EL INTERÉS
DE LAS PERSONAS DE
INGRESOS MEDIOS Y BAJOS
POR MEJORAR SUS
PENSIONES FUTURAS.**



El 98% de los partícipes que contrataron APV en instituciones financieras (*) el 2019 lo hicieron a través de BancoEstado.

- 95.137 partícipes nuevos.
- Alcanzamos 337.601 clientes.
- 274.000 abonos mensuales promedio 2019.

Cientes con Ahorro Previsional Voluntario en BancoEstado



(*) No considera APV contratados a través Administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs)



EN EDUCACIÓN FINANCIERA LOS DERECHOS DE NUESTROS CLIENTES Y DEL CONSUMIDOR FINANCIERO NOS IMPORTAN.

El 2019 nos sumamos a la campaña “**Fíjate el Doble**” del Servicio Nacional del Consumidor (Ley 20.555) con capacitaciones a la red de sucursales. **Algunos puntos de nuestro decálogo:**

Derecho a que no se amarren productos que los consumidores no quieren.

El rechazo de un crédito debe fundamentarse –si el cliente lo requiere- por escrito y en un plazo de 10 días hábiles.

El cliente tiene derecho a conocer el costo total del crédito (CTC) y la carga anual equivalente (CAE).

Un cliente sin deuda, o que la pagó, no se encuentra obligado a mantener tarjetas de crédito.

Los clientes tienen derecho a conocer los detalles del crédito en forma previa y pública.



EL 2019 NOS PUSIMOS A PRUEBA

1. APOYAMOS a CHILE cuando más se necesita

2. MEJORAMOS el DÍA a DÍA de millones de personas



3. FINANCIAMOS A TODAS las empresas con foco en las de menor tamaño

4. GESTIONAMOS el capital con propósito y obtuvimos buenos resultados



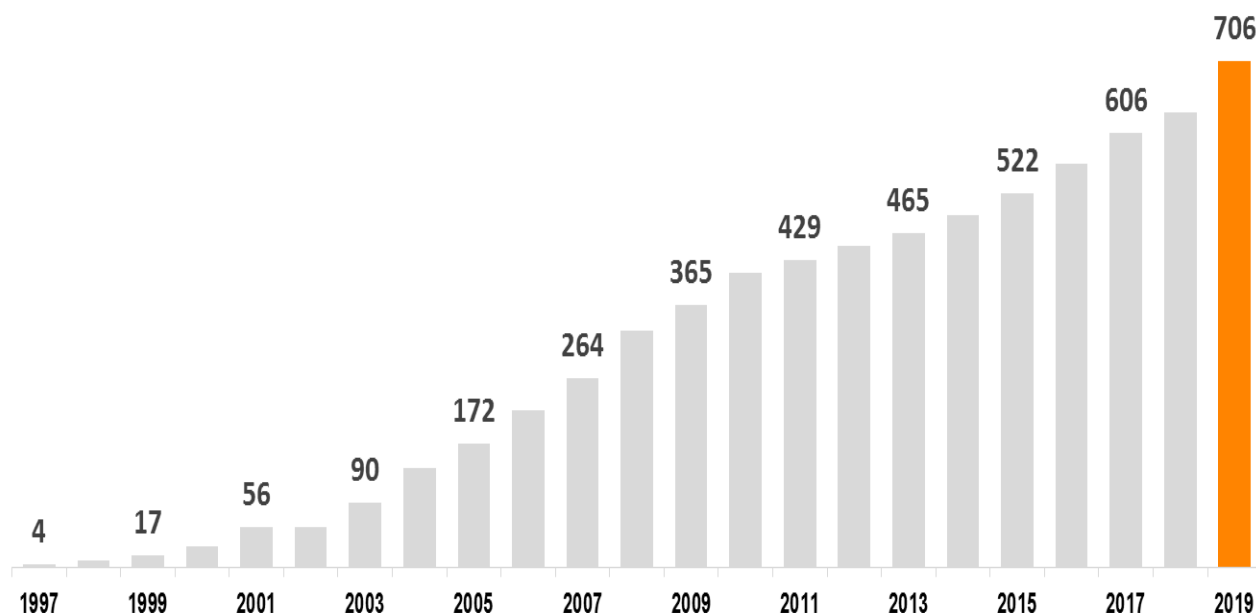
3. FINANCIAMOS A TODAS las empresas con foco en las de menor tamaño

Somos un Banco que responde a su mandato y a todos los chilenos.



Permanente apoyo a Empresas de Menor Tamaño (EMT). Colocaciones 2019 alcanzaron **MM\$ 3.625 millones en más de **779 mil clientes**.**

Evolución número de clientes microempresas



- Crecimiento **sobre 20%** en el período **2015 - 2019**.
- **772 mil** clientes micro y pequeñas empresas.
- **35%** con financiamiento.



El 25 de julio lanzamos el programa Emprende, que permite en pocos pasos, reconocer en que etapa del ciclo de vida está su emprendimiento.



Más de 16.000 emprendedores han solicitado asesoría, 45% presencial.

Más de 13.000 no eran clientes de BancoEstado microempresas.

53% mujeres.



El programa que apoya
a todos los emprendedores
de Chile.

BancoEstado Microempresas entregó más de **100 premios** y reconocimientos al **Rendimiento Académico, Premio al Emprendedor y Premio Mujer Empresaria Turística.**



FINANCIAMOS PROYECTOS IMPORTANTES QUE IMPACTAN EN LA ACTIVACIÓN ECONÓMICA.

- 
- **Proyectos inmobiliarios Región Metropolitana y en regiones.**
 - **Aeropuerto Iquique**
 - **Modernización y Ampliación de Planta Celulosa**
 - **Autopistas urbanas y regionales.**
 - **Créditos infraestructura escolar.**
 - **Proyectos turísticos**
 - **Servicios a la minería.**

EL 2019 NOS PUSIMOS A PRUEBA

1. APOYAMOS a CHILE cuando más se necesita

2. MEJORAMOS el DÍA a DÍA de millones de personas



3. FINANCIAMOS A TODAS las empresas con foco en las de menor tamaño

4. GESTIONAMOS el capital con propósito y obtuvimos buenos resultados



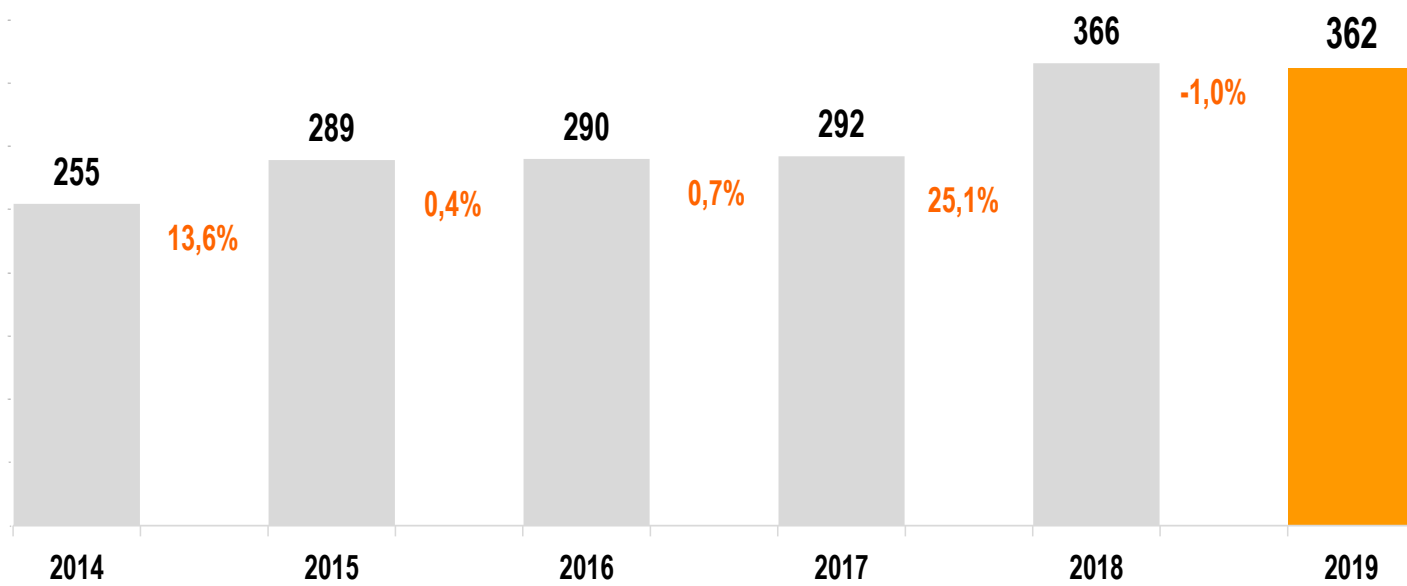
4. GESTIONAMOS el capital con propósito y obtuvimos buenos resultados

Una gestión responsable y eficiente, con foco en la sostenibilidad y de cara a las futuras generaciones.



UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO \$ 362 MMM. levemente inferior al 2018

Cifras en millones de pesos reales



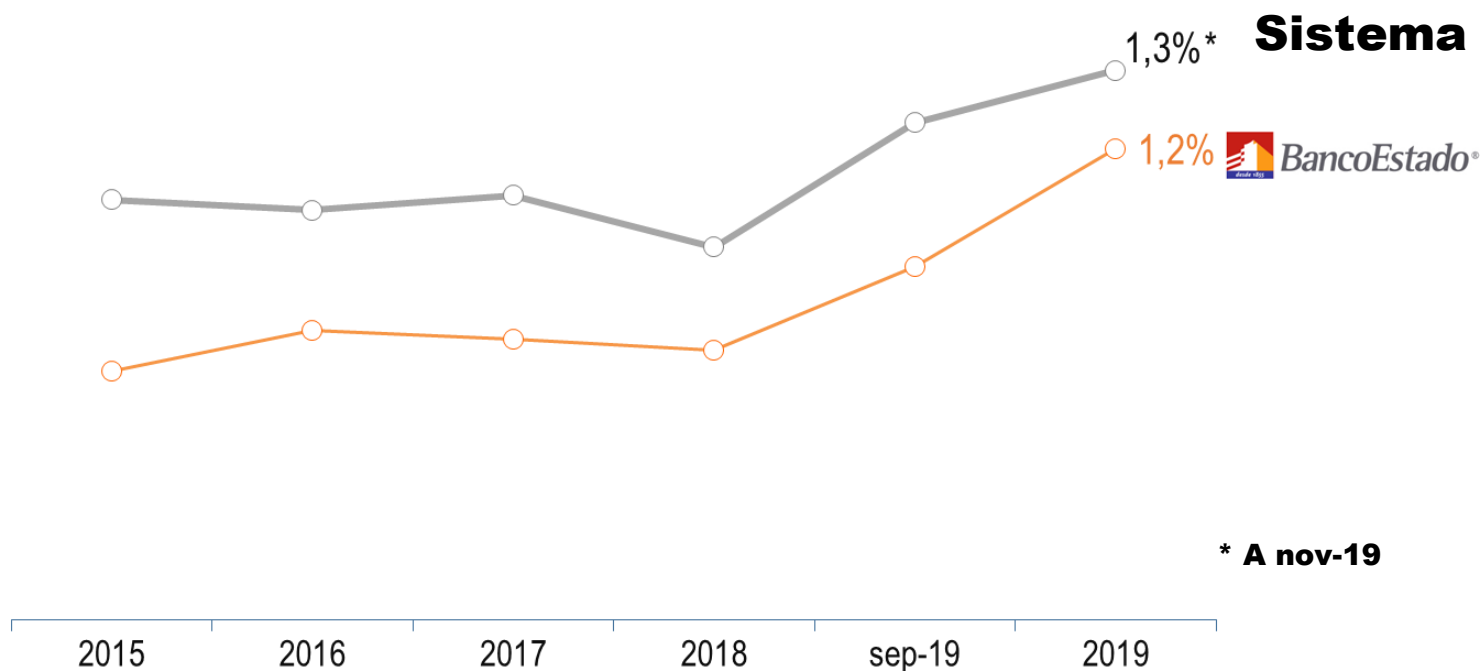
- **RENTABILIDAD ANTES DE IMPUESTO 20%, comparable con la de la industria.**

- **APORTES AL FISCO \$2.653 miles de millones SUPERAN CAPITALIZACIONES \$922 miles de millones en últimos 10 años.**



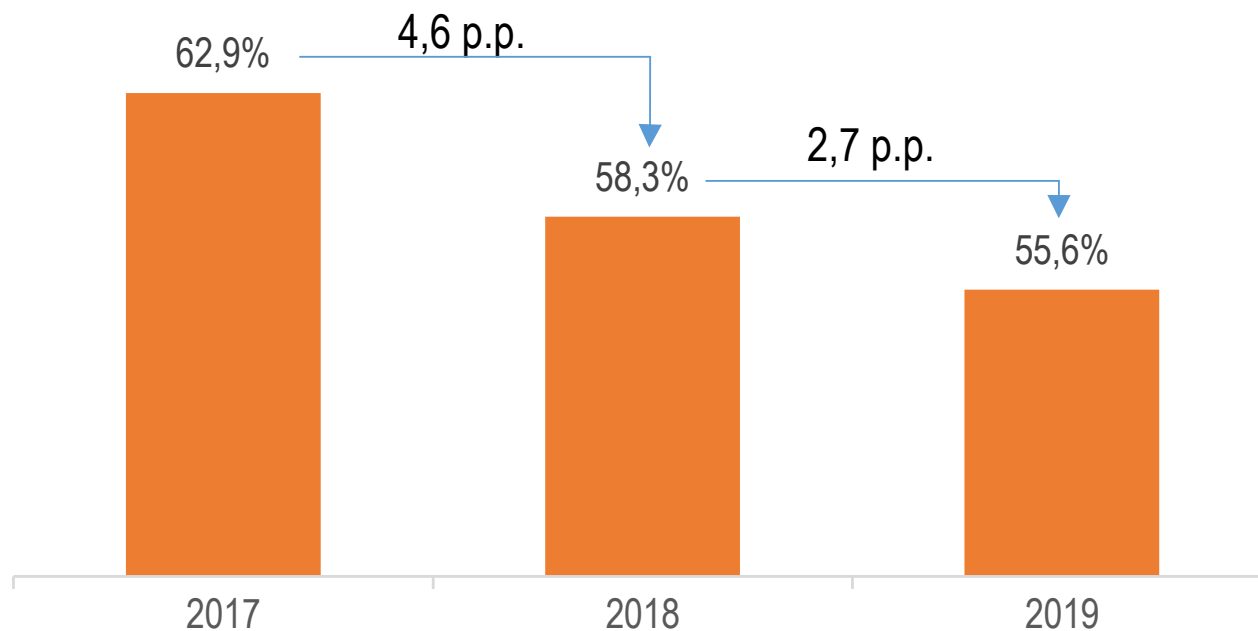
Pérdidas de cartera neta por debajo de la industria.

Pérdidas efectivas de cartera sobre colocaciones

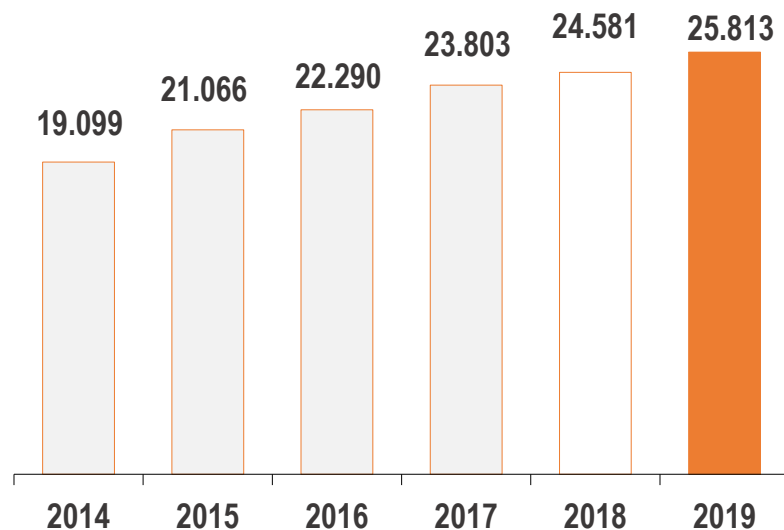


- **Pérdidas de cartera corresponden a los cargos a resultados por incumplimientos netos de recuperaciones.**

Mejora de más de 7 puntos porcentuales en el índice de eficiencia entre 2017 y 2019, por mayor control de gastos e ingresos.

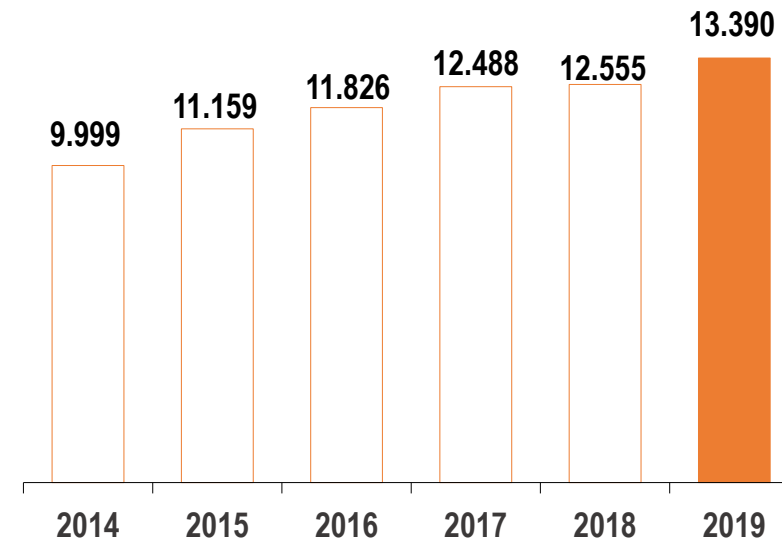


Colocaciones Totales (MMM\$ a dic.-2019)



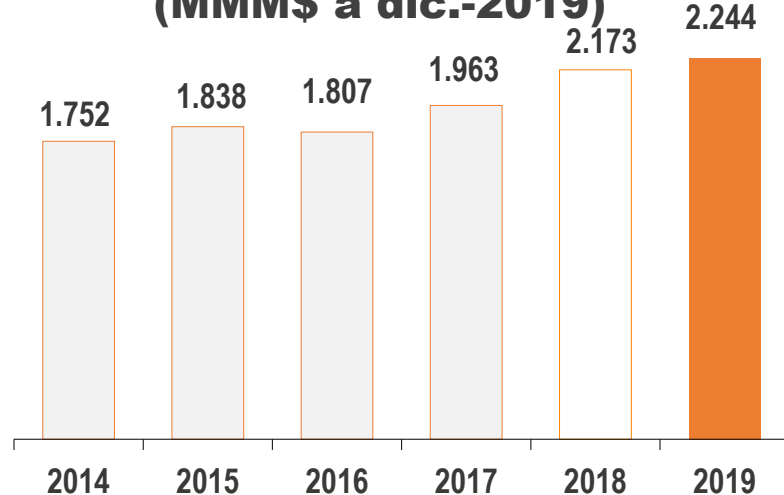
Var. real
2018-2019
5,0%

Colocaciones comerciales (MMM\$ a dic.-2019)



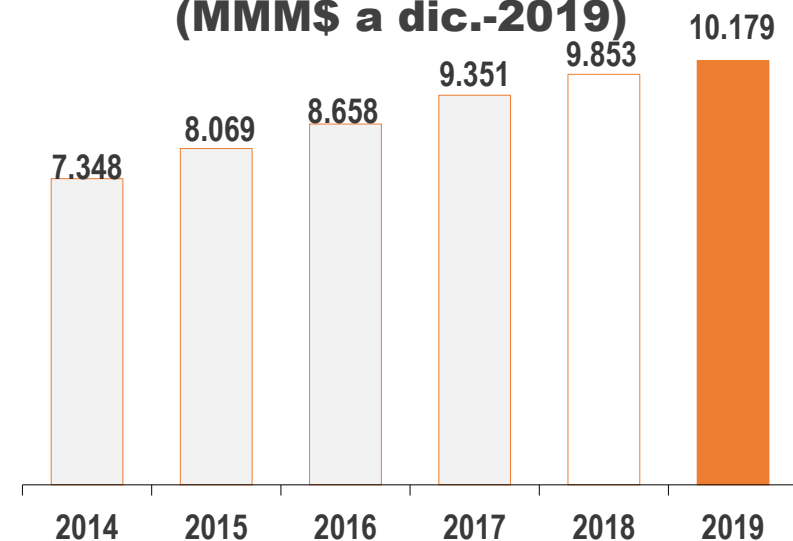
Var. real
2018-2019
6,4%

Colocaciones Consumo (MMM\$ a dic.-2019)



Var. real
2018-2019
4,8%

Colocaciones Vivienda (MMM\$ a dic.-2019)

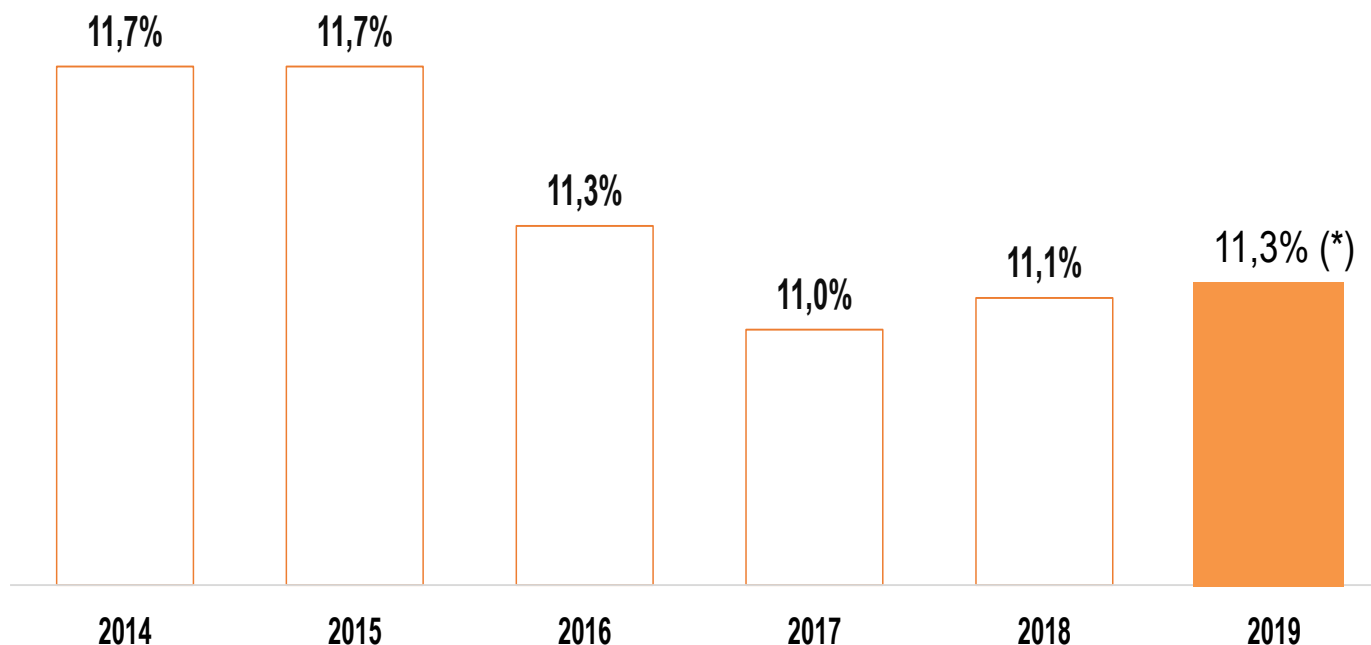


Var. Real
2018-2019
3,3%



- **Índice de Basilea **11,3%**, mantiene amplia brecha con la industria 1,6 puntos porcentuales.**
- **Incremento de capital por **US\$ 250 millones** en el último trimestre fue contrarrestado por el retiro del 100% de las utilidades del ejercicio anterior, destinados íntegramente a beneficio fiscal.**

Índice de Basilea



* Este valor no considera los US\$250 millones que restan de la capitalización, con ello sería 12%



Primer emisor de bono no soberano en salir al mercado EEUU tras crisis social,

MERCADO INTERNACIONAL

7 emisiones en distintas monedas y mercados, plazos entre 5 años y 15 años, monto equivalente US\$1.382 millones.

MERCADO NACIONAL

Total UF 25 millones de emisiones en bonos (equivalente a US\$ 1.000 millones).



Resguardamos las transacciones de nuestros clientes a través de mejoras y refuerzo en nuestros sistemas de ciberseguridad

(renovación plataforma de ataques volumétricos, cibermonitoreo de transacciones, cifrado comunicación ATM)

Invertimos en asegurar las operaciones diarias de las personas y empresas

(habilitación del segundo Data Center Coquena)

Avanzamos en la renovación de infraestructura tecnológica y plataformas de negocios

(sucursal activa, core seguros, renovación plataforma de negocio financiero)



El medio ambiente nos importa. FIRMA ACUERDO VERDE CON MINISTERIO DE HACIENDA

**BANCOESTADO ESTABLECE SUS COMPROMISOS COMO
ÚNICA INSTITUCIÓN FINANCIERA PÚBLICA.**



**DESARROLLAMOS Y
APROBAMOS NUESTRA
POLÍTICA MEDIO
AMBIENTAL.**





**Nuestros equipo
humano**

Reconocimientos

Sueños y desafíos



Llevamos a cabo y cerramos con pleno acuerdo 7 procesos de negociación colectiva. 1 en el banco y 6 en 3 filiales.

98,4% de los trabajadores banco y 95,1% en filiales sindicalizados.

- **CONTAMOS CON UN EQUIPO MOTIVADO DE 14.600 personas en el banco y sus filiales.**
- **ESTAMOS ENTRE LAS 15 MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR** (de más de 1.000 trabajadores).



- **Iniciamos el Programa Acércate a tu Casa para mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores, a la fecha 174 personas en el programa.**



Nuestro objetivo es alcanzar, en los distintos niveles de cargo, **un equilibrio de género, de forma que hombres y mujeres tengan una participación no menor al 40%.**



- **52%** de nuestros trabajadores son mujeres.
- **3 de 7** miembros del Consejo Directivo son mujeres.
- Pasamos de una participación de mujeres de **40%** a **48%** en puestos de jefes de plataforma y de **27%** a **36%** en cargos de agentes de sucursales entre 2014 y 2019.



Somos Marca Ciudadana, N°24 de 200 marcas.

Además destacamos en otras evaluaciones que consideran tanto atributos tradicionales como aquellos relevantes para ciudadanos y consumidores.



Banco más seguro y sólido de Latinoamérica por séptimo año consecutivo



Certificación Huella Chile para CajaVecina en Gases de Efecto Invernadero



Entre las 15 mejores empresas Best Chile 2019



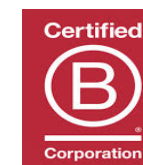
Aporte en los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Renovación Sello ProPyme para BancoEstado, CajaVecina, Corredores de Seguros y Contacto 24 horas



1er lugar en Intermediación Financiera BancoEstado Corredores de Bolsa



Mejores Empresas B para el Mundo para CajaVecina



CONCLUIMOS Y DIFUNDIMOS LA HOJA DE RUTA INICIADA EL 2018 Y CONSTRUIDA ENTRE TODOS.

- Llevamos a cabo un proceso de planificación estratégica donde participaron **más de 10.000 trabajadores**. De nuestro proceso concluimos **5 sueños al 2028:**

1. Asesor financiero de las personas

2. Socio para emprender

3. Impulsor del ahorro

4. Chile sin efectivo

5. Sin papeles



Desafíos



1

Responder a nuestros clientes con calidad y en los avances en materia digital y de seguridad que experimenta la banca.



2

Potenciar nuestro rol en materia de políticas públicas.



3

Mantener una gestión eficiente en el uso del capital.



4

Implementar cambios regulatorios en materia de la Ley General de Bancos.



