



Nuestro rol desde hace más de 160 años es impulsar la inclusión financiera en Chile

El grado de bancarización que exhibe Chile guarda relación directa con la gestión histórica de BancoEstado. Algunos hitos recientes: en 1996 crearon el programa de Microempresas (550 mil clientes), en 2005 crearon CajaVecina, la red de corresponsalía bancaria más importante del país; y en 2016 integraron a 900 mil personas al sistema a través de la CuentaRUT. Jessica López, gerente general ejecutiva del banco, explica cuáles son las bases que sostienen estos resultados y cómo se afianzarán mediante el uso de la tecnología.

Chile es un caso particular dentro del contexto latinoamericano, con un alto grado de bancarización y un mercado financiero más desarrollado. En estas condiciones, ¿qué rol desempeña un banco público como BancoEstado? ¿Por qué es necesario?

Efectivamente, somos un caso particular, quizá no sólo a nivel latinoamericano. Nuestro rol desde hace más de 160 años, desde la creación de la Caja de Crédito Hipotecario en 1855, ha sido impulsar la inclusión

financiera en el país, generando más y mejores oportunidades de desarrollo para todos los habitantes y para todas las empresas que mueven la economía en el país. Es en este contexto, el grado de bancarización que hoy exhibe Chile tiene directa relación con la gestión que BancoEstado despliega. Algunos ejemplos ayudan a hacerse una idea: el 87% de la población del país es cliente nuestro, lo mismo que el 73% de las empresas. Y si hablamos de medios de pago, la CuentaRUT tiene



Nuestro rol desde hace más de 160 años ha sido impulsar la inclusión financiera en el país, generando más y mejores oportunidades de desarrollo para todos los habitantes y para todas las empresas que mueven la economía.

más de 9,5 millones de clientes, lo que explica cerca del 50% del indicador de bancarización en Chile.

¿Cuál ha sido el aporte del banco en Chile y qué tan activamente ha participado de las políticas de financiamiento para el desarrollo?

Estimamos que hemos hecho un aporte significativo, a través de una estrategia activa de aporte al financiamiento necesario para el desarrollo.

Si revisamos los últimos 25 años, encontramos varios hitos al respecto. En 1996 creamos el programa de Microempresas, que hoy cuenta con más de 550 mil clientes. En 2005 pusimos en marcha CajaVecina, la red de corresponsalía bancaria más importante del país; hoy cuenta con más de 17 mil puntos establecidos en pequeños comercios. Y la ya mencionada CuentaRUT, el medio de pago más relevante en términos de inclusión financiera en Chile.



Lanchas ofrecen servicios de CajaVecina en Chiloé. Gracias a un POS inalámbrico, los habitantes del archipiélago pueden realizar sus trámites bancarios.



En lo más reciente, 2016 representa un período marcado por varios hechos relevantes: 900 mil personas se integraron al sistema a través de la CuentaRUT; ampliamos el apoyo a más de 6 millones de mujeres; abrimos oportunidades a más de 100 mil inmigrantes; nos consolidamos como el banco más relevante para las micro y pequeñas empresas y para el financiamiento de viviendas; nos acercamos a nuestros clientes con nuevas sucursales y puntos de CajaVecina; Superamos los 17 millones de pagos de prestaciones del Estado, consolidándonos como uno de sus socios estratégicos más relevantes.

Un desafío de la banca pública y de desarrollo es la innovación permanente. En este sentido, ¿qué aspectos debería potenciar o viene ya potenciando el banco para mejorar? ¿Qué acciones o nuevos aportes podría realizar?

Históricamente, el banco ha desarrollado iniciativas que tienen un carácter innovador y disruptivo en el mercado. Es la base que ha permitido hacer sostenible en el tiempo el proyecto BancoEstado. Hoy enfrentamos el desafío de planificar al banco para la era digital, hemos dado avances como Pago Rut, Banca Móvil.

Sin embargo, esta tarea no es exclusiva del sector público, alcanzar mejores estándares de calidad de vida, que es de lo que finalmente estamos hablando, es una tarea que también involucra al sector privado.

¿Bajo qué nuevas formas los bancos públicos pueden contribuir a solucionar problemas de financiamiento de empresas de sectores como vivienda o educación superior?

Creo que las herramientas existentes responden de manera eficiente a las necesidades en estos ámbitos. Es lo que nos ha permitido, año a año, alcanzar las metas comerciales que nos hemos impuesto. En este sentido, los incentivos provenientes desde el Estado cumplen un rol complementario importante. Sin embargo, esta tarea no es exclusiva del sector público, alcanzar mejores estándares de calidad de vida, que es de lo que finalmente estamos hablando, es una tarea que también involucra al sector privado. La banca, creo, debiera tener una mirada más integrada al respecto.

CLIENTES DE BancoEstado
87% de la población
73% del total de empresas

CUENTA RUT

- 9,5 millones de clientes
- 50% del indicador de bancarización en Chile.

Un tema muy de actualidad es la regulación y supervisión de los bancos públicos y de desarrollo, considerando la aplicación de Basilea III. ¿Cuál es su opinión respecto a este tema? ¿Debería una entidad financiera como BancoEstado estar bajo estos esquemas o tener un régimen diferenciado?

Nuestra realidad es que BancoEstado forma parte del sistema financiero chileno, cumpliendo con los mismos estándares que cualquier entidad privada, compitiendo en el mercado bajo las mismas condiciones y supervisado por el regulador de igual forma, enfrentando las mismas exigencias que la banca privada. En resumen, para BancoEstado esto ha sido un desafío adicional y no hemos necesitado una regulación diferenciada.

Respecto del proyecto de Ley General de Bancos que hoy se discute en nuestro Parlamento, se trata de una iniciativa bien orientada porque tiene como foco el fortalecimiento del regulador (la SBIF) y sus atribuciones, efectúa ajustes en mecanismos de resolución y representa un avance hacia Basilea III, acuerdo que obliga a adoptar estándares de clase mundial a esta industria.

BancoEstado tendrá que cumplir con nuevos requerimientos de capital de manera progresiva, un desafío superable ya que tiene un modelo de negocios con buenos resultados comerciales.

En lo relativo a la parte institucional, ¿qué sugerencias podría dar para “blindar” la administración de los bancos públicos y de desarrollo de las presiones políticas?

Si bien los cargos de alta administración en el banco (Comité Ejecutivo, Consejo Directivo y Fiscal) son de confianza del presidente de la República, nuestra entidad cuenta con un gobierno corporativo sólido y que cumple altos estándares, un sistema de control y regulación que contiene contrapesos que atenúan los riesgos de captura por parte de grupos de interés políticos específicos. Creo que esa es la clave para mantener la esencia y el propósito de una entidad de estas características.

¿Qué estrategias emplean para cumplir con su doble objetivo: ser rentables y cumplir con su mandato social?

Desde hace años este ha sido nuestro principal desafío. La desaparición de distintos tipos de subsidios, por ejemplo, nos obligó a adaptar nuestra estrategia comercial sin perder

Nuestro carácter como el principal banco del país, líder en distintos segmentos de clientes, hace que nuestra gestión tenga un impacto significativo no solo comercial, también social.

el impacto comercial que conlleva. Así, hemos innovado con nuevos productos y servicios; hemos incursionado en nuevos mercados y nuevos segmentos de clientes; hemos aumentado nuestra presencia territorial, llegando al 100% de las comunas del país y a localidades que no contaban con servicios financieros; hemos ampliado nuestras capacidades digitales; todo acompañado de desarrollos en marketing y Comunicaciones para competir como cualquier otro actor del sistema. Somos conscientes de que el rol clave que jugamos en inclusión financiera en el país pasa precisamente por mantener una participación relevante en el mercado.

Uno de los principales segmentos de atención del banco es la micro y pequeña empresa. ¿Qué dificultades han encontrado para atender a este sector y cómo han logrado superarlas?

Nuestra experiencia en este segmento tiene más de 20 años, cuando creamos la filial Microempresas, de BancoEstado. Se trató de un modelo pionero e innovador en la industria financiera, que buscaba una solución a las dificultades que enfrentaban los microempresarios marginados del sistema financiero y que no tenían acceso a las herramientas necesarias para el desarrollo de sus negocios. Las principales dificultades estuvieron asociadas al diseño e implementación de un modelo de atención ‘en terreno’ vs uno ‘de oficina’; a entrenar la capacidad de entender las complejidades que enfrentaba cada microempresario –o tipo de microempresario-; y el cambio de una estructura y cultura organizacional de tipo tradicional por una más liviana e innovadora. El éxito de ese modelo se refleja en que más de 550 000 microempresarios han recibido el apoyo del banco para concretar sus sueños de un futuro mejor desde entonces.

Sobre esta base y experiencia fue posible desarrollar el programa Crece Mujer Emprendedora, una iniciativa que se enmarca en la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento del Gobierno de Chile. Esta plataforma entrega orientación e información personalizada sobre productos



BancoEstado llega a la Antártica cubriendo el 100% de las comunas de Chile con su programa CajaVecina.

y servicios financieros y no financieros del banco y otras instituciones del Estado para que hagan crecer sus negocios.

Basado en tres pilares que son disminuir la brecha de acceso al sistema financiero, mejorar las competencias de gestión de los negocios y fortalecer las redes sociales y comerciales, se ha permitido que más de 100 mil emprendedoras hayan accedido a financiamiento para sus proyectos.

¿Cómo han logrado posicionarse como el tercer banco en colocaciones y el primero en participación en el mercado de depósitos del país? ¿Qué tanto les ha ayudado la tecnología y la banca digital?

Cuando analizamos nuestra participación de mercado no sólo miramos los parámetros tradicionales en esta industria, colocaciones, por ejemplo. Nuestra relevancia está dada por una serie de factores adicionales: número de clientes –personas, empresas y organismos del Estado-; liderazgo en el fomento a las

empresas de menor tamaño y en financiamiento de viviendas; cobertura territorial, y el número de transacciones del sistema que soportamos, por nombrar los más importantes. En este sentido, la tecnología y la digitalización son herramientas, instrumentos que nos permiten entregar servicios financieros y no financieros a millones de personas y cientos de miles de empresas y organizaciones de distinto tamaño. El desafío es ampliar estas capacidades para llegar a más clientes en todo el país.

¿Cuál es la estrategia del banco para operar con éxito en un mercado financiero cada vez más competitivo?

Más que una estrategia única, creo que se trata de haber entrenado durante mucho tiempo nuestras capacidades de adaptación a los distintos contextos que hemos ido enfrentando. El banco cuenta con un equipo directivo que combina experiencia en el rubro financiero con la capacidad de innovar permanentemente, teniendo como centro a nuestros clientes.

LOGROS HISTÓRICOS: 1996

■ crearon el programa de Microempresas, que hoy cuenta con más de 550 mil clientes.

2005

■ operaron CajaVecina, la red de corresponsalía bancaria más importante del país

2016

■ consolidaron CuentaRUT, apoyo a la micro y pequeña empresa y apoyo financiero a mujeres.



¿Cuáles son las perspectivas de BancoEstado para los próximos años y qué nuevos retos enfrenta?

Creo que los retos no están asociados sólo a BancoEstado, son desafíos de la industria. Hace 10 o 15 años atrás uno podía mirar este mercado, detectar las tendencias y alinearse en la misma dirección de los competidores tradicionales. Una suerte de carrera de ciclismo de ruta. Hoy, el escenario ha mutado significativamente, las amenazas no provienen, necesariamente, de la industria. Basta mirar casos como Uber, Airbnb o Alibaba para ver cómo la irrupción de estas plataformas cambia la forma en que los ciudadanos van adoptando nuevos patrones de consumo. Sin ir más lejos, hace unas semanas WhatsApp anunció que se transformaría en un medio de pago universal. La pregunta es cómo esa iniciativa puede impactar a la industria financiera.

Nuestro banco estará enfrentado a este tipo de retos y otros que aún no somos capaces de visualizar. Sin embargo, estamos convencidos de que estamos preparados para asumirlos, nuestro tamaño y relevancia actuales son el principal capital para sortear con éxito esta ola.

Estamos preparados para asumir los nuevos retos de la disrupción tecnológica. Nuestro tamaño y relevancia actuales son el principal capital que tenemos para sortear con éxito esta ola.

Por último, ¿cuál ha sido el impacto de la actividad del banco en las empresas y en la economía de Chile?

Tal como he señalado, nuestro carácter como el principal banco del país, líder en distintos segmentos de clientes, hace que nuestra gestión tenga un impacto significativo no sólo comercial, también social. Somos una empresa que puede dinamizar las economías locales; aportar con soluciones simples a mejorar la calidad de vida de millones de personas; colaborar con el despliegue de políticas públicas; y, en momentos de ciclos externos desfavorables, amortiguar los efectos negativos sobre el país. 