



banca  
asociación de bancos



2021

Me  
mo  
ria

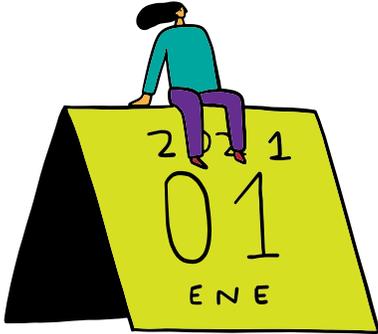
# Indice



01

## Institucional

Carta del Presidente	6
Directores Titulares	10
Directores Suplentes	12
Administración ABIF	13



02

## Hitos Abif

Abril	16
Mayo	17
Junio	18
julio	18
Agosto	19
Septiembre	19
Octubre	20
Noviembre	22
Diciembre	24



## Hitos Banco

Banco BCI	30
Banco BICE	34
Banco BTG Pactual	38
Banco de Chile	42
Banco Consorcio	48
Banco Falabella	50
Banco Itaú	54
JP Morgan	58
Banco Ripley	62
Banco Santander	64
Scotiabank	68
Banco Security	72

2021 Memoria



01

Institucional

# Presidente



COMO ASOCIACIÓN HEMOS ACOMPAÑADO A LA INDUSTRIA EN DIVERSAS INSTANCIAS, Y COMPARTIMOS EL ORGULLO POR EL ENORME TRABAJO REALIZADO EN ESTE PERIODO EXTRAORDINARIAMENTE DESAFIANTE. COMO GREMIO, SEGUIREMOS TRABAJANDO PARA IMPULSAR BUENAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y CONTRIBUIR CON LAS AUTORIDADES, APORTANDO UNA VISIÓN TÉCNICA QUE NOS PERMITA MANTENER UNA INDUSTRIA BANCARIA SANA Y COMPETITIVA PARA MEJORAR EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS.

La Banca es parte de la vida cotidiana de millones de chilenos. Desde la compra del pan hasta el financiamiento de proyectos, los bancos acompañan a sus clientes con productos y servicios que transforman sus necesidades y sueños en realidades concretas, contribuyendo así al desarrollo sostenible del país. Este ha sido, y continuará siendo, el objetivo que nos guía.

Este objetivo se plasma en poner a disposición de nuestros clientes cuentas transaccionales y medios de pago, así como canalizar recursos a través del crédito y del ahorro. En este plano, haciendo el recuento de cómo se abordaron estos roles en los distintos productos y servicios durante el año 2021, hay muchas razones para sentirse orgullosos.

En cuentas transaccionales, la banca mantuvo más de 30 millones de cuentas. Esto es más del doble de cuentas de lo que teníamos hace tan solo 10 años, lo que muestra el importante avance de este tipo de cuentas en materia de inclusión financiera y la permanente confianza de nuestros clientes en nuestras instituciones, lo cual, en la práctica, ha otorgado la posibilidad a millones de personas de administrar su dinero de manera segura, eficiente y cómoda.

Los beneficios de una mayor inclusión financiera se reflejaron claramente en el desempeño de los bancos durante la pandemia. A modo de ejemplo, más de 22 mil millones de dólares de transferencias fiscales se canalizaron a través de cuentas bancarias, a los que se suman casi 50 mil millones de dólares que las personas retiraron desde sus fondos previsionales, todo lo cual permitió que más de 8 millones de clientes recibieran estos apoyos a través de sus cuentas.

En medios de pago, la industria gestionó con los más altos estándares más de 38 millones de tarjetas, a través de las cuales se canalizaron más de 2.800 millones de operaciones. A lo cual se suman las 1.180 millones de operaciones de transferencias electrónicas realizadas en el año, equivalentes a un monto promedio diario de 7 mil millones de dólares. Estos medios de pago han crecido significativamente, multiplicando por casi 9 veces el número de transferencias y transacciones en los últimos diez años.

Por otro lado, a través del crédito la industria apoyó, sobre todo, a emprendimientos que se vieron afectados por las restricciones sanitarias. En particular, los créditos FOGAPE Reactiva ascendieron a 280 mil operaciones cursadas el 2021, totalizando más de 502 mil créditos entre el año 2020 y 2021, los cuales fueron destinados en 97% a micro, pequeñas y medianas empresas. A lo anterior, se suma la existencia de 1,6 millones de créditos hipotecarios vigentes, por un monto de 80 mil millones de dólares, y créditos de consumo que al cierre del año 2021 mantenían 6,4 millones de personas por un total de 30 mil millones de dólares.

En materia de captación, la banca mantuvo más de 211 mil millones de dólares en depósitos a la vista y a plazo, a través de las más de 20 millones de cuentas de ahorro y depósitos a plazo. La banca responde a la confianza depositada por los clientes con responsabilidad en la gestión de riesgos, y mantenido su solvencia en niveles históricamente altos, con un capital que, en promedio, se ubica en torno al 15% de los activos ponderados por riesgo, muy por sobre el capital regulatorio exigido bajo el estándar de Basilea III.

Como Asociación hemos acompañado a la industria en diversas instancias, y compartimos el orgullo de la banca por el enorme trabajo realizado en este periodo extraordinariamente desafiante. Son muchas las dimensiones en las que hemos estado apoyando a la industria, pero quisiera referirme a unas pocas que ilustran los espacios de cooperación que pueden existir en el desarrollo de una industria sana y competitiva.

En particular, se realizaron importantes inversiones para fortalecer las instancias de cooperación, monitoreo y prevención de incidentes de ciberseguridad, lo que se realizó con el apoyo de expertos internacionales en esta materia, lo cual, en definitiva, permite contar con respuestas oportunas frente a potenciales amenazas de ciberseguridad. Tema que por cierto constituye un permanente desafío.

Adicionalmente, iniciamos un trabajo con la Asociación de Empresas de Fintech para establecer un acuerdo marco y condiciones objetivas de operación para la consulta de datos de clientes, adelantándonos muchos meses al inicio de la tramitación del Proyecto de Ley de Fintech y Finanzas Abiertas. Esta es una tarea en que, como industria, aspiramos a un avance armónico y con un rol activo de las autoridades en la implementación de las finanzas abiertas.

Complementariamente, quisiera destacar en particular el compromiso de la Asociación en materia de educación financiera, la cual es uno de los pilares centrales de nuestro quehacer y, en conjunto con la Facultad de Economía de la Universidad de Chile, este año implementamos el portal “Mi Barrio Financiero”, a través del cual entregamos contenidos de educación financiera dirigidos al público general a través de cápsulas en las cuales se entrega información práctica sobre ahorro, medios de pago, créditos y seguros.

Adicionalmente, en el mismo portal se encuentra el material dirigido a estudiantes de educación secundaria y a docentes, a través de un curso preparado por el Centro de Estudios y Desarrollo de Educación Continua para el Magisterio (“Saberes Docentes”), el cual ya tuvo su primera versión el segundo semestre de 2021. Junto a lo anterior, en el portal se encuentra disponible un curso taller dirigido a emprendedores, cuya primera versión piloto fue realizada durante enero y febrero, en convenio con Sercotec y centros locales en varias comunas del país.

Hemos querido divulgar esta plataforma en distintas localidades del país, como Pedro Aguirre Cerda, Maipú, Concepción y Coyhaique, y así conocer de primera mano las necesidades que tienen las comunidades a través de sus estamentos municipales, y agrupaciones locales. Junto a ellos hemos identificado necesidades y espacios de cooperación para hacer más efectivo el trabajo de educación financiera a sus grupos prioritarios. Este es un trabajo que seguiremos impulsando en los próximos años, buscando sumar las ventajas de la tecnología y en constante contacto con comunidades locales a lo largo del país.

Obviamente, esta iniciativa se complementa, y en ningún caso sustituye, los importantes esfuerzos desplegados por los distintos bancos en materia de educación financiera, los que están disponibles en sus propios sitios web o desplegados a través de otros medios, y que van desde información general hasta contenido interactivo dirigido a público específico y juegos en línea para la comunidad escolar.

Mirando hacia adelante, es importante mantener acciones permanentes y concretas de educación financiera, dimensiones esenciales para avanzar en esta materia. No obstante, estas acciones deben ser acompañadas por un marco de políticas públicas que fomente y preserve lo realizado en inclusión financiera. La lista de aspectos pendientes es extensa, pero, dados los desarrollos del último tiempo, quisiera destacar como un aspecto prioritario retomar la profundidad y nivel de desarrollo del mercado de capitales.

En efecto, el deterioro asociado a los sucesivos retiros de Fondos de Pensiones no sólo afectó las pensiones esperadas para millones de chilenos, sino que produjo un aumento en la inflación en conjunto con un deterioro sustancial en el mercado de capitales. Esto tuvo como consecuencia, entre otros elementos, un marcado aumento en el costo de financiamiento, afectando en definitiva la accesibilidad a los créditos hipotecarios. Pasamos desde un sistema con tasas similares a las de los países desarrollados, a una economía con costos en el rango superior de los países de la región. Este retroceso, lamentablemente, es probable que requiera muchos años en ser revertido y demande políticas públicas coherentes para su desarrollo.

En los próximos meses los desafíos seguirán. Cerramos el año 2021 con cifras de inflación desconocidas para las generaciones más jóvenes, y cuya persistencia es fuente de preocupación para el sector privado y las autoridades económicas. El año 2022 se instala un nuevo gobierno, caracterizado por una agenda social ambiciosa, y se someterá a plebiscito el texto propuesto por la Convención Constitucional. En ese contexto, seguiremos trabajando para impulsar buenas políticas públicas y contribuir con las autoridades, aportando una visión técnica que pueda equilibrar el legítimo interés del gobierno por impulsar su agenda, junto a las urgencias propias de situación económica y política actual, y sin sacrificar aquellos avances en materia económica y financiera que tantas décadas nos ha costado construir. Lo hacemos desde la convicción que es nuestro rol defender una industria bancaria sana y competitiva para mejorar el bienestar de las personas.

Directores

# Titulares 2021



---

**José Manuel Matheu L.**  
Banco Falabella



---

**Bernardo Matte L.**  
Banco Bice



---

**Claudio Melandri H.**  
2do Vicepresidente  
Banco Santander-Chile



---

**Luis Enrique Yarur R.**  
1er Vicepresidente  
Banco de Crédito  
e Inversiones



---

**Jorge Andrés Saieh G.**  
Banco Itaú



\_\_\_\_\_  
**José Manuel Mena V.**  
Presidente

\_\_\_\_\_  
**Pablo Granifo L.**  
Banco de Chile

\_\_\_\_\_  
**Salvador Said S.**  
Scotiabank Chile

\_\_\_\_\_  
**Patricio Parodi G.**  
Banco Consorcio

\_\_\_\_\_  
**Renato Peñafiel M.**  
Banco Security

# Suplentes 2021



**Segismundo  
Schulin Zeuthen S.**  
Banco Internacional



**Ignacio  
Saavedra M.**  
HSBC Bank Chile



**Alejandro  
Subelman A.**  
Banco Ripley



**Alejandro  
Rubilar C.**  
JP Morgan Chase Bank, N.A.



**Juan Guillermo  
Agüero V.**  
Banco BTG Pactual

# ABIF



**Luis  
Opazo R.**  
Gerente General



**Cristian  
Vega M.**  
Gerente de Operaciones  
y Tecnología



**Matías  
Bernier B.**  
Gerente de Estudios



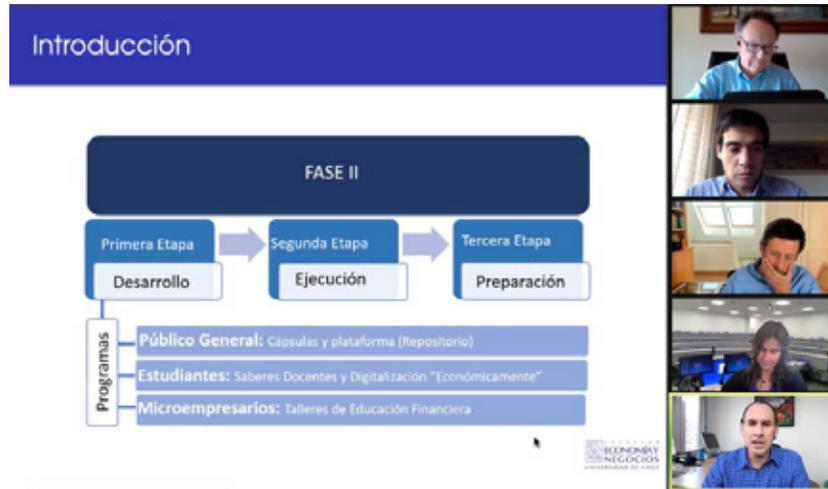
**Juan Esteban  
Laval Z.**  
Fiscal



02

Hitos Abif

Abrii



### Primera reunión del consejo ABIF – FEN sobre Educación Financiera

Como parte del convenio firmado entre la asociación y la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile para promover la Educación Financiera en el país, se realizó por primera vez la reunión del Consejo Directivo del proyecto.

En esta instancia, se analizaron los pasos a seguir para implementar herramientas educativas en el país a estudiantes y emprendedores.



### José Manuel Mena es reelecto como presidente de la Asociación de Bancos

En el marco del periodo de elecciones en los principales gremios nacionales, se informó la reelección de José Manuel Mena como presidente de la ABIF (2021-2023), acompañado de Luis Enrique Yarur, presidente de Banco BCI, y Claudio Melandri, presidente de Banco Santander, como primer y segundo vicepresidentes del gremio, respectivamente.

Mayo



## Ministerio de la Mujer y ramas de la CPC presentan Manual de Buenas Prácticas para la Prevención de la Violencia contra las Mujeres

Pilar Fernández, Abogada Jefe de la ABIF, participó junto a la Ministra de la Mujer y Equidad de Género, Mónica Zalaquett, y las demás ramas que conforman la Confederación de la Producción y Comercio, en la presentación del Manual de Buenas Prácticas para la Prevención de la Violencia contra las Mujeres, el cual tiene el objetivo de “sensibilizar, capacitar e implementar medidas y protocolos en materia de prevención, atención y erradicación de todas las expresiones de violencia, acoso o abuso contra las mujeres”.



## Informe de Estabilidad Financiera primer semestre 2021

El presidente del Banco Central, Mario Marcel, presentó el Informe de Estabilidad Financiera (IEF) del primer semestre 2021. El anfitrión de la jornada fue el presidente de la ABIF, José Manuel Mena.

“El IEF es un importante insumo, especialmente en este contexto, ya que precisamente permite contar con un análisis objetivo y técnico sobre el sistema financiero”, señaló Mena antes de introducir la presentación de Marcel.

Junio



### Seminario “Mirada Sectorial Post Cuarentena”

Representantes de los gremios de la agricultura, banca, comercio, construcción, industria, minería y turismo dieron a conocer el impacto que ha tenido para sus sectores los 15 meses de pandemia y las proyecciones para fines de 2021. Matías Bernier, gerente de Estudios de la ABIF, estuvo a cargo de presentar la visión de la industria.

Julio



### Ciclo de entrevistas “Banca: Mujeres Destacables” junto a El Mostrador

En una alianza inédita con El Mostrador, se lanzó el ciclo de entrevistas “Banca: Mujeres Destacables”, el cual contó con la presencia de 13 mujeres que actualmente desempeñan distintos cargos dentro los principales bancos privados de Chile. Lo anterior, con el objetivo de visibilizar el rol de las mujeres en la industria.

Agosto



### **ABIF y FinteChile constituyen mesa de trabajo para impulsar las finanzas abiertas en Chile**

La Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) junto a la Asociación de Fintech (FinteChile) acordaron constituir una mesa de trabajo técnica para impulsar el desarrollo de Open Finance en Chile y abordar los desafíos propios de esta iniciativa.

Septiembre



### **Mesas de Conversación sobre Banca del Futuro**

Se dio inicio a un ciclo de Mesas de Conversación que tuvieron con objetivo reunir a un grupo de profesionales de la Banca, de distintas áreas, con expertos en materias como Diversidad Sexual, Medio Ambiente, Sostenibilidad, Inmigración y Género. En estas instancias se abrieron espacios de conversación en torno a su visión de la industria y el aporte que ésta puede realizar para impulsar una mayor inclusión en el desarrollo de la Banca del Futuro.



### Mes de la Educación Financiera: Lanzamiento plataforma Mi Barrio Financiero

En el marco del inicio del mes de la Educación Financiera, la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile (FEN) y la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) presentaron la plataforma “Mi Barrio Financiero”, iniciativa conjunta que busca entregar nuevos conocimientos y recomendaciones a la ciudadanía en esta importante materia.

La plataforma se presentó en una actividad en la Municipalidad Pedro Aguirre Cerda, la que contó con la presencia de autoridades y vecinos de la comuna.

En el cierre del mes de la Educación Financiera, Matías Bernier, Gerente de Estudios de la ABIF, lideró un encuentro con vecinos de la comuna de Maipú, donde estuvo presente el alcalde de la comuna, Tomás Vodanovic.





### Ring the Bell por la Educación Financiera

Para dar inicio al mes de la Educación Financiera, la Bolsa de Santiago organizó un Ring the Bell por la Educación Financiera, en donde estuvieron presentes distintos actores del mercado, incluyendo a Matías Bernier, Gerente de Estudios de la ABIF.



### FinteChile y ABIF se unen en curso gratuito de Finanzas Abiertas

Abif y FinteChile organizaron el curso gratuito “Finanzas abiertas para Chile”, el cual contó con la participación de la International Finance Cooperation (IFC) y Fintech Task Force.

Sobre el ciclo, Luis Opazo, Gerente General de la ABIF, señaló que: “Todos coincidimos con que hay muchos beneficios esperados asociados a una evolución armónica en Open Finance en Chile. La pregunta es cómo materializar los beneficios. Para ello tenemos que considerar que todo gira en torno a los datos. Esto implica cómo se comparten, cómo se consienten y cómo se protegen”.



### ABIF y Banco Central analizan Informe de Estabilidad Financiera II semestre 2021

Mario Marcel, Presidente del Banco Central, presentó el Informe de Estabilidad Financiera del segundo semestre del 2021, con información sobre el entorno financiero del país, la situación de endeudamiento, la capacidad de pago crediticio y más.

En la instancia, José Manuel Mena, Presidente ABIF, señaló que el informe “es de vital importancia, porque ayuda a visibilizar y sistematizar los riesgos que rodean el qué hacer del sistema financiero”.



### Lanzamiento de encuesta ciudadana “La Próxima Banca”

Se lanzó la iniciativa “La Próxima Banca”, una encuesta que busca escuchar y comprender la relación de las personas (clientes y no clientes) con la banca, así como sus expectativas sobre la industria en el futuro.



## Gremios empresariales, pymes y emprendedores suscriben Compromiso por Chile

En el marco de la Enade 2021, cincuenta gremios empresariales, incluyendo pymes y emprendedores, suscribieron el acuerdo “Compromiso por Chile”, iniciativa que se sustenta en cuatro ejes para el futuro.

A través de este documento, la comunidad empresarial del país, a través de sus diversas instituciones, convocó a todos los sectores a sumar esfuerzos para seguir construyendo juntos un país próspero, inclusivo y con mayores niveles de equidad.



## Banca inicia despliegue regional en la ciudad de Concepción

José Manuel Mena, presidente de la ABIF, viajó a la ciudad de Concepción para dar inicio a un despliegue regional que tuvo por objetivo promover la educación financiera en terreno y conocer la realidad de las regiones desde la mirada de sus líderes gremiales y representantes de la sociedad civil.

La jornada comenzó con un encuentro con vecinas de la ciudad para luego continuar con reuniones con gremios de la zona, como IRADE y la Cámara de Comercio y Turismo de Concepción.

Noviembre



### IGS realiza 1° Feria Laboral Financiera Virtual con presencia de ABIF

Se realizó la 1° Feria Laboral Financiera Virtual IGS, en una ceremonia online que convocó a más de 14 mil estudiantes, egresados y titulados, a nivel nacional, de carreras técnicas y profesionales del sector financiero.

Diciembre



### ABIF reúne a mujeres de la banca para reflexionar sobre el futuro de la industria

Para celebrar el fin del ciclo de entrevistas “Banca, Mujeres Destacables”, distintas mujeres de la industria se reunieron en la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) para un desayuno, en donde reflexionaron sobre temas de interés para la industria, como la inclusión femenina, la educación financiera y el cuidado del medioambiente.



## Seminario ¿Un mercado de capitales sin capitales?

La Asociación participó en el seminario “¿Un mercado de capitales sin capitales?” organizado por el Depósito Central de Valores (DCV) y el Centro de Estudios Financieros ESE Business School de la Universidad de Los Andes.

En el encuentro, los invitados compartieron sus expectativas a futuro frente al escenario económico del país. Sobre esto, el Presidente de la ABIF, José Manuel Mena, explicó las dificultades de financiamientos existentes.



## En Coyhaique, ABIF Y FEN presentan “Mi Barrio Financiero”

Siguiendo con el despliegue regional de la ABIF, su presidente, José Manuel Mena; el gerente general, Luis Opazo, y el director del Departamento de Economía de la FEN, Jaime Ruiz-Tagle, visitaron Coyhaique para presentar la iniciativa “Mi Barrio Financiero”.

La actividad se realizó en conjunto con la Municipalidad de Coyhaique, en el Centro Cultural de la comuna. En la misma visita, los representantes de la Abif sostuvieron encuentros con representantes de la Cámara de Comercio y Turismo de Coyhaique y CorpAysén, además de la Gobernación de Aysén; para iniciar un trabajo colaborativo en pro de aumentar la educación financiera.



03

Hitos Bancos



**Banco de Chile**



 **BICE**

 **btg** pactual

 **Itaú**

**J.P.Morgan**

**Scotia**

 **BANCO** security

EN LÍNEA CON PROMOVER E IMPULSAR UN CRECIMIENTO INCLUSIVO Y BRINDAR ACCESO A OPORTUNIDADES, BCI CUENTA UN SÓLIDO PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA, EL CUAL TIENE COMO OBJETIVO FACILITAR EL ENTENDIMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS, PROMOVER EL USO RESPONSABLE DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y AMPLIAR EL ACCESO DE LAS PERSONAS Y EMPRENDEDORES AL SISTEMA FINANCIERO. DE ESTA MANERA, PODEMOS DECIR CON ORGULLO, QUE ESTAMOS CONTRIBUYENDO A QUE LAS PERSONAS PUEDAN TOMAR DECISIONES FINANCIERAS SALUDABLES Y SOSTENIBLES EN EL TIEMPO.



Desde el inicio de nuestras operaciones, hace más de 80 años, en Bci aspiramos a ejercer el rol esencial que, como banco, tenemos en la economía, el medio ambiente y el desarrollo social, contribuyendo a una sociedad más inclusiva y equitativa; acompañando a nuestros clientes en su transición hacia un futuro más sostenible y fortaleciendo el sentido del trabajo diario de nuestros colaboradores, para así lograr una rentabilidad sostenible.

De esta manera, buscamos potenciar nuestra capacidad de generar impacto positivo en la sociedad en lo económico, social y ambiental desde el negocio, y creando valor para todos nuestros stakeholders: clientes, colaboradores, proveedores, ciudadanos y accionistas.

Es con esa visión que este año presentamos “Acción Diferente”, una iniciativa que reúne todas las acciones que el banco realiza con el objetivo de contribuir en la vida de las personas través de tres grandes pilares: **crecimiento inclusivo y acceso a oportunidades, impulsar un medio ambiente sano e incentivar un trabajo con sentido y desafiante.**

En línea con promover e impulsar un crecimiento inclusivo y brindar acceso a oportunidades, Bci cuenta un sólido programa de Educación Financiera, el cual tiene como objetivo facilitar el entendimiento de los servicios financieros, promover el uso responsable de productos financieros y ampliar el acceso de las personas y emprendedores al sistema financiero. De esta manera, podemos decir con orgullo que estamos contribuyendo a que las personas puedan tomar decisiones financieras saludables y sostenibles en el tiempo.

En ese sentido, hemos trabajado incansablemente en disminuir la brecha de información entre la banca y las personas, reconociendo la importancia de entender y contar con las herramientas que permitan manejar alternativas de ahorro e inversión, para lograr un bienestar económico, sin caer en el sobreendeudamiento.

### **Con Letra Grande, una alternativa abierta a la comunidad**

En Bci, uno de nuestros focos en Educación Financiera es la iniciativa “Con Letra Grande”, un programa cuyo objetivo es masificar la alfabetización financiera y eliminar las barreras de desinformación y desconocimiento, entregando información simple y de interés para todos los chilenos.

Lanzada en 2015, esta iniciativa abierta a toda la comunidad, busca entregar respuestas y recomendaciones sencillas a preguntas cotidianas, las que van desde explicar en qué situaciones es conveniente pedir un crédito de consumo en vez de pagar en cuotas la tarjeta de crédito, hasta entregar una guía sobre cómo vender un auto sin caer en una estafa.

Gracias a esta plataforma, como banco hemos podido contribuir a satisfacer las necesidades de educación financiera de las personas a través de distintos canales y vehículos y, al mismo tiempo, nos hemos vinculado con ellas a través de la generación de contenidos permanentes de acuerdo a sus intereses y necesidades.

Así, solo en 2021 impactamos positivamente a cerca de 2 millones de personas, las que acudieron a nuestro blog **www.conletragrande.cl** para satisfacer alguna de sus dudas financieras. Nos enorgullece particularmente la alta participación que logramos entre las mujeres y los jóvenes, dos segmentos cruciales para seguir fortaleciendo una banca más sostenible.

Con la innovación como parte de nuestro ADN como organización, durante 2021, quisimos llevar al blog de “Con Letra Grande” a un nuevo nivel, realizando diferentes acciones que permitieron que tuviera una vida más allá de la plataforma web. De esta manera, realizamos transmisiones en vivo por nuestras redes sociales, en las que nuestros expertos respondieron dudas financieras de los usuarios. A eso se sumó el desarrollo de cápsulas didácticas con consejos financieros que fueron emitidas por diversos medios de comunicación.

Como complemento a esas acciones, en Bci llevamos años impulsado diferentes iniciativas -asesorías, tips, talleres y charlas, entre otras- con el fin de entregar información útil, de manera fácil y simple a toda la ciudadanía.

### **El foco en los clientes**

Pensando siempre en entregar un servicio de excelencia para nuestros clientes, es que también desarrollamos iniciativas exclusivas para ellos, las que tienen como propósito ayudarlos a ahorrar y a entender términos financieros de una manera simple y rápida.

Así, por ejemplo, en la plataforma y en la web de Bci contamos con la sección “Mis Finanzas”, una funcionalidad que entrega al usuario información para ayudarlo a entender cómo usa su dinero en el mes, con el propósito de que pueda tomar las mejores decisiones en un futuro.

Dentro de esa aplicación se encuentran diferentes herramientas, entre ellas el apartado “Ingresos y Egresos”, que permite visualizar cuánto dinero ingresa a la cuenta y cuánto sale de ella. Gracias a esta aplicación, el usuario puede saber, a fin de cada mes, si es que ha gastado más de lo que recibe mensualmente o, por el contrario, si es que ha logrado ahorrar.

Otra herramienta es “Compras del mes”, que visualiza fácilmente en qué se ocupa el dinero. Por ejemplo, se puede ver de manera rápida cuánto gasta una persona en sus mascotas o si gastó más en ferreterías que en farmacias en un período de tiempo determinado.

En esa línea, también destaca “Proyección de deuda”, la cual muestra cuánto tiene que pagar una persona durante los próximos meses de deudas que tiene con Bci, considerando los créditos de consumo/hipotecario, tarjeta de crédito y línea de crédito. De ese modo, puede planificar sus proyectos y gastos con la información adecuada.

Adicionalmente, una de las innovaciones de Bci es la sección “Mi alcancía”, que también está alojada dentro de “Mis finanzas”. El objetivo de esta herramienta es facilitar el ahorro de los usuarios, ayudándolos a mejorar su salud financiera. Gracias a ella, las personas pueden crear metas de ahorro y elegir distintas formas para lograrlas. Por ejemplo, pueden ahorrar un monto determinado cada mes o simplemente optar por usar el remanente de sus gastos: si una persona gasta \$1.990, el sistema la redondea a \$2.000 y los \$10 extras se van directo a esa alcancía.

## Jóvenes en la banca

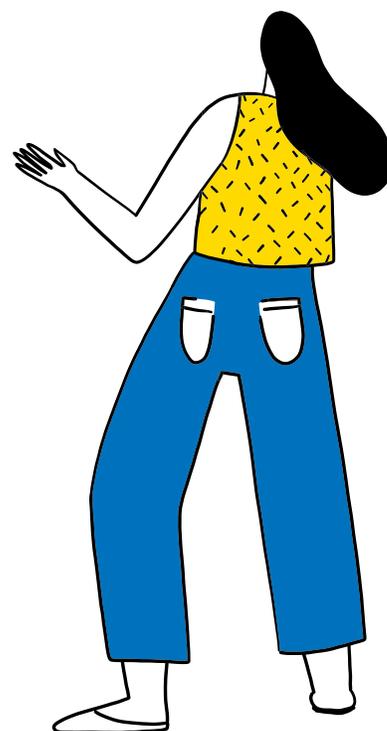
Por otro lado, como una forma de apoyar la alfabetización económica de los jóvenes -que, según datos del Instituto Nacional de la Juventud, no poseen las herramientas adecuadas para tomar decisiones en el ámbito financiero-, lanzamos una nueva versión de nuestra cuenta digital MACH, enfocada en jóvenes y adolescentes.

“TU MACH” es una iniciativa pionera en Chile, a través de la cual los jóvenes y adolescentes pueden acceder a todos los productos y beneficios de MACH, siempre bajo la supervisión de un adulto. Así, pueden utilizar la tarjeta de prepago física y digital y tienen la posibilidad de realizar compras en Chile y el mundo, además de recibir mesadas, hacer recargas, compartir gastos con los amigos, o realizar giros en cajeros de Bci, entre otros.

La buena acogida que han tenido nuestras diferentes iniciativas de Educación Financiera nos llenan de orgullo y nos confirman que vamos por un camino adecuado que debemos seguir profundizando.

Pensando en el desarrollo sostenible de nuestro país, creemos que es clave seguir apostando por mejorar la alfabetización financiera, de manera de que más personas puedan acceder a la industria bancaria, tomando decisiones informadas que mejoren su calidad de vida.

Sabemos que nuestro entorno está en constante evolución y, con ese desafío en mente, como parte de nuestro compromiso con la comunidad, desde Bci continuaremos innovando con más y mejores iniciativas que acerquen las finanzas a todas las personas.



# Banco Bice

PUSIMOS NUESTRO FOCO EN LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y EN LA CIBERSEGURIDAD. LANZAMOS UN NUEVO SITIO PÚBLICO, CON SECCIONES DE EDUCACIÓN, PARA ACOMPAÑAR EN LA TOMA DE DECISIONES FINANCIERAS, INFORMADAS, RESPONSABLES Y EXITOSAS. ASÍ, ENTREGAMOS INFORMACIÓN A LOS QUE RECIÉN EMPIEZAN, A AQUELLOS CON CIERTO CONOCIMIENTO Y MANEJO DE SUS FINANZAS Y A LOS QUE YA TIENEN MÁS EXPERIENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE SUS ACTIVOS.



El 2021 fue un año de potenciar nuestros valores y comenzar a vivir el nuevo BICE, aprovechando los aprendizajes y vivencias del último periodo, demostrando una vez más las ganas, entusiasmo y trabajo en equipo de la familia BICE y enfocados, cada día más, en ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes, en todos y cada uno de los puntos de contacto con el banco. A su vez, fuimos potenciando y desarrollando nuestros canales digitales, ofreciendo seguridad, comodidad y el soporte necesario para cubrir los requerimientos financieros de nuestros clientes, de la mejor manera posible, asegurando, además, el bienestar de todos nuestros colaboradores.



Al igual que en el 2020, nuestro foco estuvo en el cuidado de nuestra gente y de nuestros clientes, promoviendo estrictos protocolos de seguridad en todas nuestras áreas, oficinas y sucursales.

Dado el nuevo escenario, también pusimos nuestro foco en la educación financiera y en la ciberseguridad. Lanzamos un nuevo sitio público, con secciones de educación, para acompañar en la toma de decisiones financieras, informadas, responsables y exitosas, a nuestros distintos segmentos de clientes. Así, entregamos información a los que recién empiezan, a aquellos con cierto conocimiento y manejo de sus finanzas y a los que ya tienen más experiencia en la administración y gestión de sus activos, con secciones que van desde “simular tu sueño” o encontrar “productos a tu medida”, hasta una amplia gama de alternativas de inversión.

Por otra parte, desarrollamos una serie de piezas audiovisuales con consejos de seguridad, difundidos a través de nuestros canales y redes sociales, con el objetivo de lograr el mayor alcance posible con mensajes que ayuden a prevenir fraudes.



Junto con potenciar la difusión de consejos financieros, hemos desarrollado nuevos productos orientados a segmentos más jóvenes, con intereses, necesidades y hábitos de consumo distintos. Es así como logramos cubrir estos nuevos requerimientos a través de productos como **GO BICE**, nuestra primera cuenta vista sin comisiones, sin mantención y de enrolamiento 100% digital, que ha permitido a casi 10.000 nuevos clientes, durante el 2021, comprar en Chile o en cualquier parte del mundo, girar en cajeros automáticos, transferir a quienes quieran y, además, planificar su futuro financiero con las mejores opciones de inversión, manejando con toda independencia sus finanzas, ampliando el alcance a audiencias poco cubiertas hasta ahora por el banco.

Por otra parte, y respondiendo a audiencias similares, pero con necesidades e intereses relacionados a inversiones, es que lanzamos al mercado **Clever by BICE**, una nueva alternativa para democratizar las inversiones. Se trata de una plataforma 100% digital con una propuesta simple, joven y cercana, que permite invertir desde \$1.000 y acceder a distintos e innovadores fondos que contengan activamente diversas estrategias de inversión, definidas en base a un riguroso proceso, el cual combina un análisis cuantitativo y cualitativo de los mercados financieros en todo el mundo, con el respaldo de BICE Inversiones. Clever también tiene una estrategia de comunicación muy enfocada en la educación financiera sobre el ahorro y la inversión, creando conceptos como “los gastos hormigas que se transforman en gastos elefantes”, que ha permitido acercar a un público más joven al manejo responsable de sus finanzas.



La sostenibilidad de los negocios es un tema del cual nos preocupamos activamente en Clever by BICE, por lo que nuestro equipo de inversiones considera factores sociales, medioambientales y de gobernanza en la estrategia de inversión de nuestros fondos.

En términos de fidelización, el desarrollo de nuestro programa de beneficios tuvo en 2021 un evidente crecimiento, con una renovada oferta de beneficios asociados a nuestras tarjetas de crédito, lo que ha sido parte de las prioridades del 2021, aumentando considerablemente la valoración y el uso de estos, por parte de los tarjetahabientes. De la mano con esto, lanzamos nuestro Marketplace, con el objetivo de ofrecer una alternativa conveniente para la compra de bienes y servicios, a través de nuestras tarjetas, incluyendo a grandes sellers y ofertas muy competitivas.

# Banco BTG Pactual



PUSIMOS TODOS NUESTROS ESFUERZOS PARA QUE EL PROFESIONALISMO DE LOS EQUIPOS DEL BANCO Y SU EXCELENCIA EN EL SERVICIO, AMPLIAMENTE RECONOCIDOS POR NUESTROS CLIENTES, SE VIERAN TAMBIÉN REFLEJADOS EN ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA QUE FUERAN EN BENEFICIO A LA COMUNIDAD. ESTAS INICIATIVAS REUNIERON EN MÚLTIPLES INSTANCIAS A NUESTROS EJECUTIVOS CON DESTACADAS PERSONALIDADES DEL MUNDO ECONÓMICO, EMPRENDEDOR Y POLÍTICO.

La crisis social de 2019, la extensa pandemia que comenzó en 2020 y que aún no tiene visos de finalizar, y un año 2021 marcado por elecciones históricas, han hecho adquirir a los temas económicos mayor relevancia que nunca. No obstante, percibimos que en general estos impactos todavía no han sido comprendidos en su real dimensión por parte importante de la población. Por eso, el año que acaba de terminar decidimos ir más allá de nuestros quehaceres habituales y realizamos diversas acciones con el propósito de acercar la economía a las personas.

De ese modo, pusimos todos nuestros esfuerzos para que el profesionalismo de los equipos del banco y su excelencia en el servicio, ampliamente reconocidos por nuestros clientes, se vieran también reflejados en actividades de educación financiera que fueran en beneficio a la comunidad. Estas iniciativas reunieron en múltiples instancias a nuestros ejecutivos con destacadas personalidades del mundo económico, emprendedor y político.

Creamos así una ambiciosa y valiosa agenda de contenidos multiplataforma, destinada a entregar información de calidad a nuestros clientes, al mercado y al público no especializado. Uno de esos contenidos son los BTG Podcast, entrevistas que semanalmente efectúa la periodista Catalina Edwards a ejecutivos del banco para analizar, en lenguaje cercano y simple, temas contingentes vinculados con el mercado, las finanzas, los negocios y la economía en general, permitiendo comprender de mejor forma lo que sucede en Chile y en el mundo en tales ámbitos.

A esto se agregan los BTG Call, conversaciones telemáticas entre un ejecutivo del banco y distintos expertos con el fin de profundizar sobre las perspectivas del mercado, la política económica y la industria global.

Muy destacados en este sentido fueron los diálogos sostenidos con los coordinadores económicos de los principales candidatos presidenciales para analizar sus programas en esa área; con candidatos a la Convención Constitucional para conocer en detalle sus propuestas para la nueva Constitución; y con renombrados analistas políticos para abordar; primero, los efectos de las elecciones de convencionales y, luego, los de los comicios presidenciales. De hecho, a partir de las conversaciones con los mencionados coordinadores económicos, BTG creó una novedosa landing page, en la cual, de manera comparativa, era posible revisar los aspectos más relevantes de las propuestas económicas de cada candidato.

Otra iniciativa destacada son los BTG Webinars, instancias de conversación vía streaming que permiten interiorizarse en profundidad en temas de incuestionable actualidad tanto nacionales como internacionales. Las charlas las llevan a cabo un ejecutivo del banco y un referente en la correspondiente materia. Hasta ahora se han abordado muy distintas temáticas, desde la innovación hasta las inversiones con pacto social, pasando por la industria de infraestructura. Estas ediciones son masivas y han tenido gran audiencia.

Contamos además con un blog que alberga las columnas que redactan nuestros ejecutivos sobre asuntos relacionados con economía, finanzas y mercado que se encuentran en boga aquí y en el exterior. Ellas, como todas las actividades que realizamos, son comunicadas en nuestras plataformas de LinkedIn e Instagram.

Asimismo, a primera hora de cada día o puntualmente una vez a la semana, según sea el caso, enviamos a nuestros clientes rigurosa información acerca de temas económicos, financieros y de mercado. Los Daily Outlook y Weekly Outlook han sido desde su creación muy apreciados por los clientes y el público en general, pues proporcionan análisis certeros y claros sobre las diferentes áreas del banco y las materias que están moviendo la aguja en la industria financiera. Para impulsar aun más estas herramientas, desde este año también están disponibles en su versión audio, a través de podcasts.

Podemos decir, en suma, que 2021 fue un año en que impulsamos y fortalecimos diversos instrumentos de multiplataforma, permitiendo la masificación de nuestros contenidos y un sustancial incremento de nuestra audiencia. En este año que recién comienza, esperamos seguir creciendo y desarrollando nuevos contenidos de gran valor no solo para nuestros clientes, sino también para toda la comunidad.



# Banco de Chile



**EL COMPROMISO DE BANCO DE CHILE CON LA EDUCACIÓN, INCLUSIÓN Y BIENESTAR FINANCIERO ES REAL. EN ESA LÍNEA, DAREMOS CONTINUIDAD A ESTAS DISTINTAS INICIATIVAS, FOMENTANDO HÁBITOS POSITIVOS Y UN COMPORTAMIENTO INFORMADO Y RESPONSABLE EN EL SECTOR, ASÍ COMO LA IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. DE ESTA MANERA, APUNTAMOS A RESPONDER LAS INQUIETUDES Y DUDAS DE LAS FAMILIAS CHILENAS, PARA QUE TOMEN DECISIONES MÁS INFORMADAS, CONSIDERANDO TAMBIÉN LA PROTECCIÓN COMO UNA DE LAS INVERSIONES MÁS VALIOSAS”.**

Actualmente en Chile, existen 712.005 personas que tienen algún grado de pérdida de audición y que viven diariamente dificultades de acceso a distintos tipos de información debido a las barreras idiomáticas, las que en los casos financieros resultan clave. Esta problemática es solo una de las tantas que existen en nuestra sociedad y que aborda “Cuentas con el Chile”, el Programa de Educación y Bienestar Financiero de Banco de Chile, cuyo objetivo es aportar a la educación e inclusión financiera mediante la realización de diversas actividades para distintos grupos de interés.



**“LA EXPERIENCIA DE ACERCARNOS COMO BANCO A LA COMUNIDAD, ESTUDIANTES, EMPRENDEDORES Y EXTRANJEROS, DA OTRO SENTIDO AL TRABAJO Y ME LLENA DE UNA ENERGÍA MARAVILLOSA”**

Natali Villarroel, mentora voluntaria de Educación Financiera de Banco de Chile

Durante 2021, más de 60 colaboradores de Banco de Chile se inscribieron y capacitaron como mentores de educación financiera, todos voluntarios, con el fin de promover y apoyar una mayor inclusión financiera de los más de 5.000 microempresarios, pymes, dirigentes del sector, juntas de vecinos, migrantes y estudiantes de universidades y colegios de distintas regiones del país que han participado a la fecha en esta iniciativa.

Uno de los tantos voluntarios es Natali Villarroel, ejecutiva de Banca Empresas de la sucursal de San Antonio y hoy Mentora de Educación Financiera en Banco de Chile. Natali asegura que “la experiencia de acercar el banco a la comunidad, a los estudiantes de cursos básicos, a emprendedores y personas extranjeras, cambia el sentido a mi trabajo y me llena de una energía maravillosa para seguir desarrollándome como profesional y como persona”.

Según la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), Chile es el país de Latinoamérica con mayor nivel de bancarización, alcanzando un 74,3%, por lo que quedar fuera del conocimiento financiero puede generar problemas como sobreendeudamiento, barreras de entrada, entre otros. De esta forma, Banco de Chile puso en marcha hace tres años el programa “Cuentas con el Chile”, que busca dar solución a las deficiencias en inclusión financiera que se evidencian en nuestra sociedad.

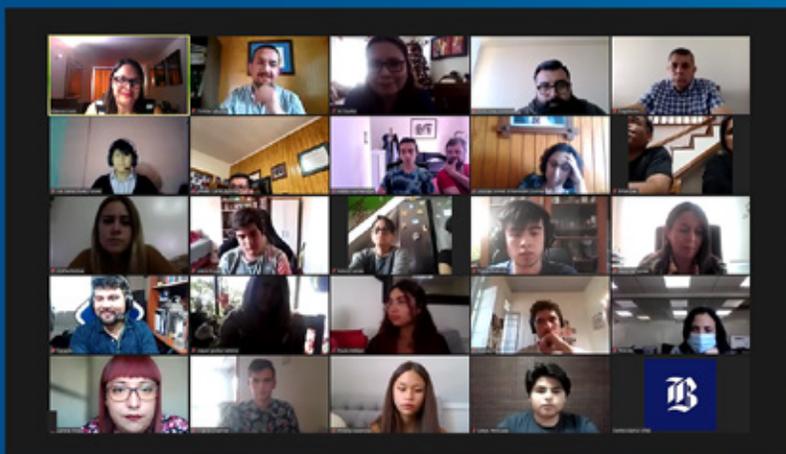
# CUENTAS CON EL *Chile*

“La educación financiera está en la base del trabajo que hacemos día a día en Banco de Chile, al igual que la inclusión financiera. Hace ya algunos años implementamos el programa ‘Cuentas con el Chile’, que tiene el propósito de llegar a distintos segmentos. Comunidad general, jóvenes, adultos mayores, microempresarios, a partir de herramientas que los ayuden a tomar decisiones financieras informadas y efectivas”, explica María Victoria Martabit, gerente de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible de Banco de Chile.

Como parte de este desafío, Banco de Chile trabaja en colaboración con algunas organizaciones que promueven la inclusión en distintos ámbitos. Una de ellas es Red Apis, un emprendimiento social que pone a disposición intérpretes de lengua de señas y traductores de creole, lo que permite abordar las principales temáticas de los talleres que tienen relación con conceptos económicos, crédito, planificación financiera, inversión y endeudamiento responsable.

Al respecto, el gerente general de Red Apis, Diego Villaroel, afirma que “las acciones que ha ido tomando Banco de Chile, en relación a darle herramientas de educación financiera a comunidades vulnerables, sin duda, están permitiendo que estas personas sean agentes activos en su propio desarrollo personal”.

El Programa de Educación y Bienestar Financiero “Cuentas con el Chile” logró impactar en 2021 a más de 5.000 personas con distintas actividades, entre estudiantes, migrantes y personas con discapacidad de todas las regiones del país. Todas las acciones del programa se enmarcan en las directrices establecidas en la Circular N° 4 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y a la Estrategia Nacional de Educación Financiera, con contenidos curriculares aprobados por el Ministerio de Educación.



A través de distintas actividades, talleres y mentorías, el programa aborda temáticas específicas, tales como la educación financiera, conceptos económicos, planificación, ahorro e inversión, endeudamiento responsable, protección y seguridad de la información.

Los beneficiarios de la iniciativa corresponden específicamente a microempresarios, migrantes, organizaciones sociales, estudiantes universitarios y de colegios, personas con discapacidad, además de los propios colaboradores de Banco de Chile y sus familias. Todo lo anterior a través de material adaptado según sus propios requerimientos (traducción, intérprete, subtítulos).

Banco de Chile es, de hecho, el único banco que tiene una línea de Educación Financiera Inclusiva, dirigida tanto a migrantes como a personas con discapacidad, a través de actividades que se realizan con el apoyo de traductores y/o intérpretes en lengua de señas.

Actualmente, la institución cuenta con más de 60 mentores inscritos y capacitados, todos colaboradores de Banco de Chile, quienes realizaron durante 2021 más de 32 charlas con la participación de 1.198 asistentes.

Por otra parte, reafirmando el compromiso de Banco de Chile con el país y la educación, la organización implementó en 2021, por segundo año consecutivo, un curso online gratuito de Educación Financiera dirigido a estudiantes de enseñanza media de todo el país, que contó en esta oportunidad con la participación de 2.400 alumnos de 36 colegios a nivel nacional.

En octubre y diciembre del año pasado, el banco premió a los mejores alumnos de este curso, correspondientes a las regiones de Tarapacá, Metropolitana, Biobío y Los Lagos, entregándoles una tablet de regalo a cada uno de ellos, como una forma de reconocer su esfuerzo y compromiso, y motivarlos para seguir capacitándose en estas materias.

María Victoria Martabit, gerente de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, explica que el programa "Cuentas con el Chile" contempla también módulos sobre ciberseguridad, con definiciones y recomendaciones claves para que las personas estén siempre alertas ante las principales amenazas que existen en Internet, correos electrónicos, redes sociales, entre otras herramientas digitales.

Asimismo, Banco de Chile realiza de manera permanente distintas campañas de educación y seguridad digital, tanto para sus clientes como para sus colaboradores, sobre la importancia de proteger y robustecer sus claves o contraseñas para acceder a sus productos y servicios.

Es así como la entidad reforzó un programa de concientización de colaboradores cuyo objetivo es fortalecer la sensibilidad, entrenamiento y educación en materias de ciberseguridad como ingeniería social (phishing, vishing, smishing), ransomware, prevención de fuga de información, detección y reporte de amenazas, uso correcto de las herramientas corporativas, contraseñas robustas, entre otros.





Y es que durante los últimos años, el sistema financiero y las empresas de servicios en general, han visto un incremento significativo de intentos de vulneración de sus activos de información. El robo de información, clonación de tarjetas, entre otros, se han convertido en las principales amenazas utilizadas por los ciberdelincuentes para infiltrarse en las redes corporativas y con ello causar distintos tipos de perjuicios. Lo que, sumado a la contingencia sanitaria y el cambiante entorno, han acelerado de manera significativa los procesos de transformación digital a nivel mundial.

María Victoria Martabit, gerente de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, destacó finalmente que “el compromiso de Banco de Chile con la educación, inclusión y bienestar financiero es real. En esa línea, daremos continuidad a estas distintas iniciativas, fomentando hábitos positivos y un comportamiento informado y responsable en el sector, así como la importancia de la seguridad de la información. De esta manera, apuntamos a responder las inquietudes y dudas de las familias chilenas, para que tomen decisiones más informadas, considerando también la protección como una de las inversiones más valiosas”.

# Consorticio

TEMÁTICAS COMO LAS FINANZAS PERSONALES Y LA CIBERSEGURIDAD SE HAN VUELTO RELEVANTES A LA HORA DE AHORRAR, INVERTIR O REALIZAR TRANSACCIONES BANCARIAS. EN ESTE CONTEXTO, HEMOS TRABAJADO EN UN PLAN DE CONTENIDOS CON CONSEJOS FINANCIEROS Y DE PREVENCIÓN, CON EL FIN DE ENTREGAR HERRAMIENTAS A NUESTROS CLIENTES QUE LES PERMITAN TOMAR DECISIONES FINANCIERAS DE MANERA RESPONSABLE E INFORMADA.



**E**l 2021 fue un año lleno de desafíos, marcado por la continuación de la pandemia a nivel mundial y un contexto local complejo. Es por ello, que temáticas como las finanzas personales y la ciberseguridad se han vuelto relevantes a la hora de ahorrar, invertir o realizar transacciones bancarias. En este contexto, hemos trabajado en un plan de contenidos en nuestro blog [web.consorticio.cl/entuidioma](http://web.consorticio.cl/entuidioma), un espacio donde encontrar sencillos consejos financieros y de prevención, con el fin de entregar herramientas a nuestros clientes que les permitan tomar decisiones financieras de manera responsable e informada.

En nuestro blog abarcamos temas como: la prevención de fraudes y la compra inteligente al momento de realizar transacciones online, aplicaciones para mejorar las finanzas personales y administrar el hogar, qué hacer en caso de emergencias bancarias, cómo evitar lugares riesgosos para el uso de tarjetas y qué hacer para evitar fraudes durante las vacaciones. Todos nuestros clientes reciben esta información mediante nuestros canales de comunicación digital y, además, promocionamos el contenido por nuestras redes sociales, de modo de divulgar la información a otros usuarios.

Sumado a esto, de forma mensual, implementamos un plan de email marketing que entrega recomendaciones a nuestros clientes para que puedan realizar trámites bancarios de forma segura y oportuna. Hemos hablado sobre los ataques cibernéticos, cómo tener contraseñas más seguras, comprar seguro y cuáles estafas más comunes en internet, entre otros.

En Consorcio trabajamos día a día para entregar el mejor servicio posible y la más completa información.



# Banco Falabella

ESPERAMOS SEGUIR APORTANDO A NUESTROS CLIENTES, COLABORADORES Y COMUNIDAD EN LOS PRÓXIMOS AÑOS. Y ES QUE MAYOR EDUCACIÓN EN ESTE ÁMBITO IMPLICA EMPODERAR A LAS PERSONAS PARA QUE OBTENGAN LOS BENEFICIOS DE PARTICIPAR DEL SISTEMA FINANCIERO DE MANERA RESPONSABLE Y PUEDAN ALCANZAR ESA TAN ANHELADA TRANQUILIDAD FINANCIERA.



Simplificar las experiencias de las personas, a través de una propuesta de valor transparente, simple y conveniente para superar sus expectativas y que puedan disfrutar más la vida: esa es la premisa que nos inspira en Banco Falabella y que en nuestros 24 años de historia nos ha permitido tener un rol protagónico en la inclusión financiera del país, ampliando el acceso a servicios financieros a miles de familias chilenas.

Desde nuestros inicios, los chilenos han confiado en nosotros, y nuestra base actual de clientes activos supera los 3 millones, lo que nos impone una gran responsabilidad que se resume en educación financiera, un concepto que se ha convertido a nivel mundial en un requerimiento básico para la vida de las personas y las propias empresas.

Como bien se dice en **“Educación Financiera en Chile, realidad y propuestas”**, documento desarrollado por la Facultad de Economía y Negocios de la U. de Chile y la Asociación de Bancos (ABIF), diversos países del mundo han implementado estrategias nacionales para la educación financiera utilizando la orientación de los principios de alto nivel de la OCDE.

En esa línea, Chile ha tomado acciones para incorporar y fortalecer la educación financiera, pero aún queda camino por avanzar. El nivel de conocimiento en este ámbito está por debajo de los países OCDE tanto en alfabetización financiera como en habilidades matemáticas financieras.

Como Banco Falabella, hemos asumido la educación financiera como un eje clave en nuestra estrategia de sostenibilidad, transformándonos en un referente y en una entidad promotora de esta iniciativa en el país. Tenemos la convicción de que una sociedad más informada es también una sociedad más responsable y empoderada en la gestión de sus finanzas personales, consciente de las herramientas y múltiples alternativas que el sistema le ofrece.

Con esa convicción, en 2016 dimos un paso para ampliar nuestro trabajo a través del Programa Eddu con el que quisimos acercar la educación financiera a las personas a través de un lenguaje sencillo y consejos prácticos a clientes, colaboradores, colegios y comunidad, de manera de ser un aporte para la sociedad en su conjunto. El objetivo fue reforzar el entendimiento de conceptos básicos como el endeudamiento responsable, la seguridad en el uso de productos y conocimiento de los productos financieros.

Gracias a este programa, ese mismo año el banco fue premiado por la entonces Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras con el primer lugar del concurso Educación e Inclusión Financiera, en la categoría Aporte a la Educación Financiera. Este reconocimiento nos impulsó a desafiarnos aún más y seguir robusteciendo nuestro programa educativo.

Así, los años que siguieron buscamos canales y formas para ampliar nuestro alcance e impacto, llegamos a lanzar nuestros Lives de Instagram, donde colaboradores expertos exponen sobre un tema de interés y responden en vivo las preguntas de los conectados. Solo en 2021, 4.000 personas vieron nuestros Lives. También creamos un podcast en Spotify, llamado **“Edducast”**, igualmente liderado por colaboradores de Falabella Financiero. En nuestra web [edduteayuda.cl](http://edduteayuda.cl) incorporamos e-learning abiertos a la comunidad, a los que ingresaron casi 40 mil personas en 2021.



La literatura ha demostrado que los programas de educación financiera enfocados en niños generan impactos positivos en el comportamiento financiero. En este trabajo ha sido clave el rol que hemos tenido en educar sobre los conceptos de ahorro y administración financiera de una manera didáctica y entendible.

Desde esa mirada, también hemos apostado por educar sobre los conceptos de ahorro y administración financiera desde edades tempranas. Buscamos generar consciencia en las nuevas generaciones, ayudando a comprender y educar sobre la importancia de conceptos básicos de una manera sencilla y didáctica, con el fin de que puedan entender cómo funciona el mundo financiero y así puedan tomar decisiones informadas en el futuro.

Con ese objetivo, hace seis años creamos el torneo interescolar **“Aprende con Eddu”**, el cual se ha desarrollado en los colegios del **“Programa Haciendo Escuela”** de Falabella, que apadrina a más de 100 establecimientos en Chile, Perú y Colombia, contribuyendo a la educación de 84 mil niños.

En 2018 lanzamos EdduCity, un juego online basado en una ciudad interactiva que busca introducir en niños y jóvenes los conceptos básicos de finanzas personales. Más de 44.000 niños han participado de este juego digital a nivel regional. Gracias a Edducity, pudimos digitalizar y dar continuidad a nuestro torneo interescolar durante la pandemia.

En 2021, más de 800 niños, entre 8 y 12 años, de colegios de Chile, Perú y Colombia, participaron del torneo regional de educación Financiera **“Edducity”**. A través de iniciativas como estas, hemos beneficiado a más de 9.000 niños de Chile en los últimos seis años y a más de 6.000 de Perú y Colombia. A esto se suman otras acciones en colegios como talleres de ahorro, presupuesto, e inversiones, entre otros.

Nuestro compromiso con la Educación Financiera también lo hemos desplegado a través de nuestra **“Escuela de Negocios”**, que surgió con el propósito de aportar desde nuestro conocimiento a los emprendedores que estaban viviendo momentos difíciles producto de la pandemia. Les entregamos asesoría en distintas temáticas y diversas herramientas con el objetivo de escalar sus negocios, siendo un eje esencial la educación financiera.

Todas estas iniciativas educativas no serían posibles sin nuestros colaboradores, que son quienes lideran las charlas y talleres, y a quienes capacitamos año a año, cumpliendo un doble propósito: la entrega de una mejor experiencia a nuestros clientes, y la conversión de los trabajadores en embajadores y promotores del uso responsable de cada uno de los productos y servicios que ofrecemos. Así en 2021 capacitamos a más de 1.000 trabajadores, con distintas actividades que en algunos casos estuvieron también abiertas a otros negocios de Falabella. Gracias a estos programas, también generamos consciencia sobre el uso responsable de nuestros sistemas e información, y entregamos sentido y propósito a nuestros colaboradores, quienes a través del voluntariado aportan a mejorar la vida de muchas personas, lo que a la vez los hace comprometerse con Banco Falabella como lugar de trabajo y entidad financiera.

Con el mismo espíritu que ha impulsado las acciones aquí relatadas, esperamos seguir aportando a nuestros clientes, colaboradores y comunidad en los próximos años. Y es que mayor educación en este ámbito implica empoderar a las personas para que obtengan los beneficios de participar del sistema financiero de manera responsable y puedan alcanzar esa tan anhelada tranquilidad financiera.

Parte clave del desarrollo pleno de las personas es contar con los instrumentos necesarios para tomar decisiones de manera informada. Y eso es parte de nuestra apuesta: generar consciencia en las nuevas generaciones y avanzar en que las personas entiendan los conceptos, conozcan las herramientas y puedan hacer un manejo responsable de sus finanzas para contribuir a la construcción de un sistema financiero sano y sólido. Así continuamos simplificando la vida de las personas, ayudándolas a disfrutar la vida, y cumplir sus sueños y anhelos, contruidos sobre la base de un futuro con visión sostenible.



**EN ITAÚ RECONOCEMOS NUESTRO ROL EN MATERIA DE INCLUSIÓN DE SEGMENTOS CON LIMITADO ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIO Y NUESTRA RESPONSABILIDAD EN MATERIAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA QUE PERMITAN PROMOVER UN COMPORTAMIENTO FINANCIERO RESPONSABLE E INCLUSIVO.**

Con la pandemia nuestra vida se transformó. La forma que conocíamos de desenvolvernos con los otros, con el entorno, hasta la manera en que nos relacionábamos y ejecutábamos nuestras actividades diarias, ahora es otra. La digitalización se aceleró y las operaciones en todo ámbito hoy resultan impensables sin el uso de la red.

En Itaú, previo al 2020 ya nos encaminábamos en esta ruta transformadora no sólo en nuestros productos con la implementación de nuestra Sucursal Digital, sino que también en la forma en la que nos relacionábamos con nuestros clientes, quienes, son el motor de nuestro quehacer.

Cuando hablamos de educación financiera, lo hacemos desde nuestro propósito que es estimular el poder de transformación de las personas, considerando nuevos canales, en un mundo que, como decíamos, es distinto.

En este sentido, nuestras iniciativas en esta materia se digitalizaron con un efecto aún más positivo, se transversalizaron pudiendo impactar no solo a clientes, sino que también a colaboradores, a medios de comunicación, en definitiva, a todos quienes estuvieran interesados en adquirir conocimientos y habilidades básicas para administrar mejor sus recursos, en un momento de incertidumbre, vivir en una pandemia por Covid-19 con su consiguiente impacto económico.

Entre las iniciativas implementadas los dos últimos años se encuentra **“Visión de Líderes”**, un programa de entrevistas transmitido por redes sociales (YouTube y LinkedIn) en el que se abordaron distintas temáticas y en el que uno de sus pilares fundamentales es, precisamente, la educación financiera desde la reflexión, entregando en un contexto de análisis con diferentes invitados, herramientas concretas para la toma de decisiones o conocimiento.

Entre los temas abordados se encuentran el ahorro e inversión, presupuesto, endeudamiento responsable y productos financieros, otros también como el impacto de la crisis económica en la región, la volatilidad del petróleo, desafíos del sector bancario antes y después de la pandemia, análisis del contexto económico, el rol del empresariado en la recuperación económica, perspectivas del IMACEC, situación mercado laboral y rol de los empresarios en la recuperación. Sólo en 2021, “Visión de Líderes”, tuvo – en todas sus transmisiones – más de 94.480 visualizaciones en YouTube y 79.278 en LinkedIn.

## Inclusión financiera

En Itaú reconocemos nuestro rol en materia de inclusión de segmentos con limitado acceso a productos y servicios bancario y nuestra responsabilidad en materias de educación financiera que permitan promover un comportamiento financiero responsable e inclusivo.

De acuerdo con el Banco Mundial, la evidencia sugiere que la inclusión financiera puede jugar un rol relevante en la reducción de la pobreza, en la disminución de la desigualdad y en un crecimiento económico inclusivo. A través de la Fundación Itaú nuestro programa **“Experiencia Empresa”** consideró en su versión 2021 el eje de educación financiera. La iniciativa está dirigida a jóvenes de colegios en sectores vulnerables que estén cursando su educación secundaria técnico profesional (3° y 4° medios).

Hasta antes de la pandemia por Covid-19, consistía únicamente en una prepráctica laboral de dos semanas en una organización formal. Actualmente, la Fundación Itaú ha incorporado charlas de aprendizaje a distancia con temáticas de inclusión financiera, además de conocimientos relevantes como digitalización, cultura, industria bancaria, legislatura financiera, entre otros. En su versión 2021, participaron 511 alumnos de 6 establecimientos educacionales. A partir de diciembre 2021, se incorporaron prácticas presenciales en nuestras sucursales.

Por otra parte, entendiendo nuevamente la necesidad de poner a nuestros clientes en el centro, pero también a nuestros colaboradores mediante la cercanía que significa una red social como Instagram, surgió en alianza con la periodista especializada e influencer, Javiera Quiroga, y su espacio **“Economina”**, un segmento del mismo nombre, que busca acercar estos tópicos en forma simple permitiendo “aterrizar” y estar en contacto con contenidos distintos en forma semanal, de manera sencilla, fresca, dándose además una rica interconexión. Durante el 2021, las publicaciones tuvieron 32.372 visualizaciones, con 2.406 likes y 226 comentarios.



Por último, y siempre en línea con nuestra transformación y buscando entregar un aporte real en educación e inclusión financiera en voz de los propios expertos de Itaú, implementamos en marzo del 2021 el podcast **“Itaú Inversiones”** una iniciativa distinta y disruptiva con foco en la inversión que comprende audios educativos sobre inversiones en el canal de Spotify del banco. Las temáticas abordadas son la evaluación de inversiones como alternativas al ahorro convencional (FFMM, ETF, acciones, etc.) Muy en especial dado nuestro compromiso con la sustentabilidad, promover la educación de los llamados fondos verdes y cómo han ido cada vez creciendo en el mercado.

Si bien hemos avanzado, queremos continuar creciendo en estas iniciativas para lograr contribuir a lo que creemos es fundamental para nuestra sociedad.

En Itaú creemos que inclusión de los chilenos en la industria bancaria y la correcta y “sana” educación financiera, es uno de los caminos para concretar nuestro propósito Banco que es estimular el poder de transformación de las personas.

Banco

# JP Morgan



HOY MÁS QUE NUNCA LAS EMPRESAS TIENEN LA RESPONSABILIDAD DE ESTABLECER Y AYUDAR A RESOLVER DESAFÍOS URGENTES ALREDEDOR DEL MUNDO. UNA ECONOMÍA QUE ES JUSTA Y FUNCIONA PARA TODOS, ESPECIALMENTE PARA AQUELLOS QUE HAN SIDO DESATENDIDOS POR DÉCADAS, ES BENEFICIOSA PARA LAS COMUNIDADES QUE SERVIMOS, PARA NUESTROS EMPLEADOS Y NUESTRO NEGOCIO. ESTA CONVICCIÓN SE REFLEJA EN LA FORMA COMO J.P. MORGAN DESARROLLA SUS NEGOCIOS CADA DÍA.

**J**P Morgan está liderando una recuperación económica inclusiva y ayudando a promover la equidad racial aprovechando su experiencia en negocios, recursos de toda índole, promoción de políticas, datos e inversiones filantrópicas.

Hoy más que nunca las empresas tienen la responsabilidad de establecer y ayudar a resolver desafíos urgentes alrededor del mundo. Una economía que es justa y funciona para todos, especialmente para aquellos que han sido desatendidos por décadas, es beneficiosa para las comunidades que servimos, para nuestros empleados y nuestro negocio. Esta convicción se refleja en la forma como J.P. Morgan desarrolla sus negocios cada día.

J.P. Morgan se encuentra realizando inversiones en negocios digitales y en filantropía, ayudando a clientes, usuarios y comunidades a través de cuatro áreas donde estamos exclusivamente posicionados para impactar y ayudar a proveer acceso equitativo a oportunidades, los cuales incluyen: **desarrollo de carrera y habilidades, salud financiera y creación de riqueza, desarrollo comunitario y crecimiento de negocios y de empresariado.**

En estas áreas estamos usando nuestras habilidades para ayudar a crear una recuperación inclusiva y promover la equidad racial. Estamos removiendo barreras de oportunidad económica, haciendo crecer la economía para todos y creando soluciones que incluyan temáticas como cambio climático para construir comunidades más resilientes y apoyando a los clientes.

En Chile la Fundación J.P. Morgan, en colaboración con la alta gerencia de su equipo de la oficina de Santiago, apoya a las organizaciones locales dedicadas a la transición del colegio/escuela al mundo laboral de grupos juveniles de menores recursos. En tal sentido, durante el año 2021 dos organizaciones recibieron apoyo filantrópico.

Durante seis meses del año 2021, y en el momento más crucial de la pandemia, J.P. Morgan apoyó el programa "Súmate" entregado por el Hogar de Cristo y que estaba enfocado en fortalecer el desarrollo de habilidades socio laborales de alumnos de Enseñanza Media de comunas del Gran Santiago en situación vulnerable, para mejorar su futuro educacional y las oportunidades de empleo. Sin embargo, durante la pandemia, J.P. Morgan cambió el rumbo de su tradicional programa de ayuda entregando una donación adicional para responder a las urgentes necesidades básicas de los estudiantes de "Súmate" y sus familias, donando vouchers para comprar productos de higiene y alimentos. Finalmente, y para asegurar la continuación de los estudios de los alumnos de "Súmate" en forma virtual, J.P. Morgan donó tarjetas SIM que permitieron el acceso a Internet para 1.600 estudiantes durante los 9 meses de clases.

Con orgullo, el equipo de "Súmate" aseguró que el 85% de sus alumnos se mantuvieron en el programa educacional durante ese tiempo tan crítico. Adicionalmente a nuestro apoyo filantrópico, diez empleados de J.P. Morgan ofrecieron su tiempo para realizar mentorías y sesiones de talleres para reforzar y expandir lo aprendido en el programa, beneficiando a más de 30 estudiantes.

Por otro lado, nuestro aporte a la Fundación Forge durante 18 meses entre 2020 y 2021 estuvo focalizado en facilitar el acceso a trabajos de mejor calidad a través de programas para jóvenes de menores recursos que ofrecían entrenamiento de habilidades socio-laborales, mentorías, pasantías y actividades de ubicación en trabajo. A pesar de los desafíos que presentó el hecho de estar en pandemia, Forge sobrepasó las expectativas y 1.600 estudiantes completaron su programa de entrenamiento.

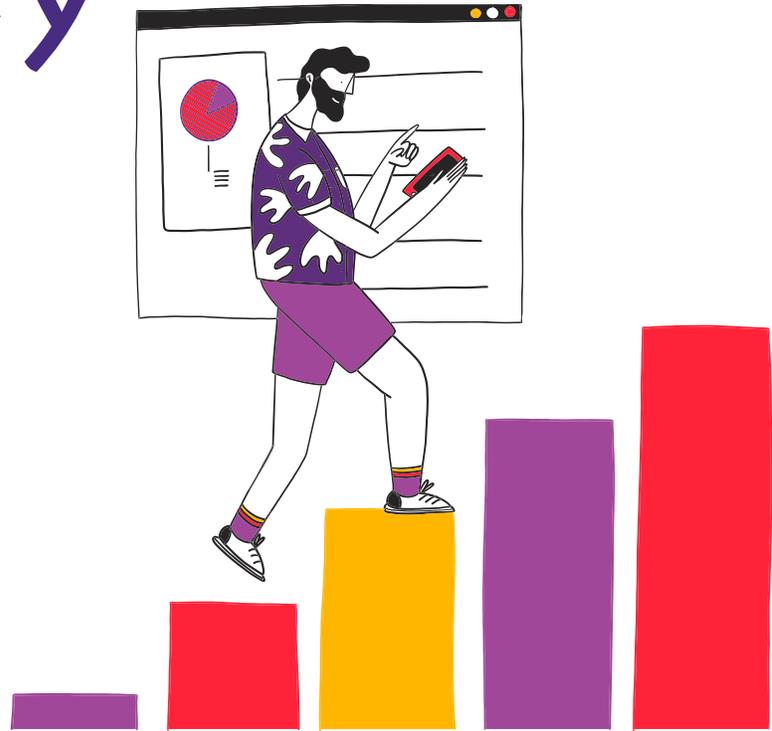
Forge comprometió a más de 60 empleadores, asegurando trabajos de tiempo completo para 500 graduados de su programa y acceso a experiencia laboral para más de 1.000 graduados.

En dicho contexto, los empleados de J.P. Morgan ofrecieron su voluntariado para reforzar el apoyo filantrópico, comprometiéndose en el programa juvenil, participando en sesiones de entrevistas simuladas, mentorías y talleres de curriculum vitae, siendo apoyados alrededor de 100 jóvenes en todas estas actividades.



## Promoviendo la educación financiera

Adicionalmente al programa específico de voluntariado, los empleados de J.P. Morgan en Chile ofrecieron talleres de educación financiera para enseñarle a los jóvenes cómo manejar sus finanzas personales, y así empezar mejor sus primeros trabajos y planificación financiera a futuro. Los talleres de Educación Financiera fueron un gran desafío para nuestros voluntarios, logrando enfocar lo teórico del entrenamiento de una manera fácil y lúdica, usando ejemplos muy concretos de ahorro, sobreendeudamiento, compras a crédito vs efectivo, basándose en las propias experiencias de negocios de los jóvenes. Las sesiones fueron de más de 15 alumnos cada una, quienes mostraron mucho compromiso e inquietudes respecto al manejo responsable de las finanzas.



**LA EDUCACIÓN FINANCIERA ES PARTE DE NUESTRA COMUNICACIÓN HABITUAL Y UTILIZAMOS TODOS LOS CANALES DISPONIBLES PARA IMPULSAR LA PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA, EL ENDEUDAMIENTO RESPONSABLE Y EL CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS FINANCIEROS.**

**E**n Banco Ripley, buscamos facilitar el acceso de las personas a productos y servicios que mejoren su calidad de vida. Bajo esa mirada, hemos impulsado diferentes programas que permitan el acceso al financiamiento oportuno y transparente, poniendo la entrega de información y la educación financiera como asuntos transversales de nuestra acción.

El troncal de nuestro programa de educación financiera es la iniciativa “Corta y Clara” que iniciamos en 2019. En este espacio, usamos un formato sencillo, lúdico y entendible para explicar el sistema financiero, abordando desde qué es una tarjeta de débito y crédito hasta el significado de un avance en efectivo o del CAE, además de entregar herramientas para reconocer un eventual fraude.

La educación financiera es parte de nuestra comunicación habitual y utilizamos todos los canales disponibles para impulsar la planificación presupuestaria, el endeudamiento responsable y el conocimiento de productos financieros. Por ejemplo, incluimos en todos los email marketing información y condiciones de los diferentes productos, para que las personas tomen decisiones informadas desde el primer momento. Además, el welcome pack que entregamos a los nuevos clientes cuando reciben sus tarjetas contiene el programa de educación financiera.

En 2021, llegamos a audiencias específicas que requieren educación y orientación en materia financiera y de bancarización. Realizamos un encuentro con las mujeres del Servicio Jesuita Migrante, donde expusimos los productos financieros que existen en Chile y las limitantes que experimentan los migrantes para acceder a la banca y cómo enfrentarlas. En la misma línea, hicimos un encuentro con emprendedores de la Teletón, donde los capacitamos sobre planificación y presupuesto.

Solo en 2021 llegamos a más de 1.500.000 clientes al mes, a través de contenidos educativos de seguridad en las operaciones, y entregamos herramientas e información para evitar fraudes, además de consejos financieros. Esto mismo lo replicamos constantemente en nuestras redes sociales, con cápsulas y contenidos frecuentes.



LA EDUCACIÓN FINANCIERA PERMITE IMPACTAR POSITIVAMENTE EN EL EMPODERAMIENTO DE LAS PERSONAS, PARA QUE ESTAS TOMEN DECISIONES INFORMADAS EN TORNO AL MANEJO DE SUS FINANZAS Y QUE ESTO LLEVE A QUE CONSIGAN TENER UN BUEN COMPORTAMIENTO FINANCIERO PARA ALCANZAR EL BIENESTAR INTEGRAL.



**B**anco Santander busca apoyar el progreso de las personas en diferentes dimensiones de los clientes y no clientes.

La educación financiera es una de estas dimensiones y permite impactar positivamente en el empoderamiento de las personas, para que estas tomen decisiones informadas en torno al manejo de sus finanzas y que esto lleve a que consigan tener un buen comportamiento financiero para alcanzar el bienestar integral.

Para poder cumplir con el objetivo que nos proponemos, se llevan a cabo

diferentes iniciativas para impactar a distintos segmentos de la población en temas financieros. Algunas de estas son:

- **“Sanodelucas”:** se trata de una plataforma digital gratuita y de libre acceso que ofrece a todas las personas -con foco en mayores de 18 años, tanto clientes como no clientes de Santander- información relativa a temas de índole financiera. Los contenidos y herramientas puestos a disposición por el banco en este portal contribuyen a que a través de la navegación asincrónica e individual, las personas puedan reducir sus brechas de conocimientos y tomar mejores decisiones respecto de la administración de sus finanzas personales y de la utilización racional y para su máximo beneficio de los productos y servicios que ofrece la industria financiera, redundando en una mejor calidad de vida.

Creada en 2013, “Sanodelucas” es una iniciativa pionera en la industria financiera en Chile que acompaña a las personas a lo largo de todo su ciclo económico y vital por medio de contenidos que son continuamente actualizados. Durante el año 2021, el portal [www.sanodelucas.cl](http://www.sanodelucas.cl) registró 1.175.213 visitas.

- **Programa Educación Financiera en la Escuela:** esta iniciativa, realizada conjuntamente por Banco Santander y el Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile desde el año 2016, contó en 2021 con tres componentes principales:

### 1. Curso Educación financiera para todos y todas

Cualquier persona mayor de 18 años interesada en aprender sobre distintos tópicos relacionados a las finanzas personales tuvo la posibilidad de inscribirse en este curso virtual gratuito, ofrecido por segundo año consecutivo por Santander y la Universidad Católica. Este programa, que estuvo abierto entre agosto y noviembre en [www.educacionfinancieraparatodos.cl](http://www.educacionfinancieraparatodos.cl), consta de 12 video-lecciones e igual número de evaluaciones, a través de las cuales se abordan temáticas esenciales de conocer para un apropiado manejo financiero, tales como la importancia de la educación financiera en la vida de las personas, el ahorro, el orden en las finanzas y la confección de un presupuesto, el acceso a financiamiento y las tasas de interés, los ingresos y los gastos, entre otros.

Este año, además, se incorporaron dos secciones con nociones básicas de emprendimiento, pensado para personas que están incursionando por primera vez en un negocio propio.

El curso entrega información y contenido para toma de decisiones financieras familiares o personales, abordándolas desde la coyuntura

nacional e internacional. Su objetivo es contribuir a disminuir brechas de información existentes en todos los segmentos de la población, en el ámbito del manejo sostenible de las finanzas personales. Cabe mencionar que quienes aprobaron el programa recibieron un certificado acreditándolo, emitido por la Pontificia Universidad Católica de Chile. Durante 2021, 4.520 personas se inscribieron en este curso.

## **2. “El Futuro es ahorra”**

También realizado por segundo año consecutivo, en conjunto con el Centro de Políticas Públicas UC, “El Futuro es Ahorra” ([www.elfuturoesahorra.cl](http://www.elfuturoesahorra.cl)) es una plataforma digital de educación financiera, dirigida a estudiantes de enseñanza media de todo el país, con foco en el primer año de dicho ciclo. La iniciativa busca, a través de una interfaz gamificada y utilizando un lenguaje sencillo y lúdico, facilitar y apoyar el aprendizaje de conceptos, procesos económicos y técnicas financieras en escolares. Esto, a propósito de la Ley 21.092, promulgada en mayo de 2018, que modifica la Ley General de Educación (LGE), e incorpora en el currículum la enseñanza obligatoria de contenidos de educación financiera para los alumnos secundarios.

“El Futuro es Ahorra” aborda los fundamentos de la educación financiera mediante ocho módulos con formato de juegos:

1. Contexto financiero: ¿Qué necesito saber para comprender el mundo económico?
2. Pienso, planifico y existo.
3. Ahorro e inversión: Listo para preparar mi futuro.
4. ¿Endeudarse responsablemente es posible?
5. Entre tarjetas, cuentas y otros: ¿Qué, cuándo y dónde ocupar los productos financieros?
6. Cuidando el planeta y mi bolsillo: ¿Qué es el consumo sustentable?
7. A salvo de los peligros, ¿qué debo hacer?
8. Convirtiéndome en un ciudadano económico responsable.

En el año 2021, en que la plataforma estuvo disponible entre los meses de marzo y noviembre, este curso fue realizado por 2.404 estudiantes, provenientes de 39 colegios de diversas regiones del país.

## **3. Investigación “Educación e inclusión financiera en microempresarios”**

Realizado por la Subdirección de Investigación Aplicada del Centro de Políticas Públicas UC, este estudio se suma a los cinco anteriores realizados desde 2016 en el marco de este programa conjunto de la UC y Banco Santander. Se propuso analizar y medir la evolución de la alfabetización e inclusión financiera de microempresarios en la última década en Chile sobre la base de cuatro áreas: elección y uso de servicios financieros,



gestión y planificación financiera, riesgo y seguros y panorama financiero; identificando grupos de mayor rezago e identificando brechas para la inclusión y alfabetización financiera en estos, así como áreas de acción en política pública para promover su inclusión financiera.

#### **4. Curso de Educación Financiera Universia para estudiantes de Educación Superior**

Adicionalmente a las anteriores iniciativas descritas, Banco Santander, a través de Universia, contribuyó en 2021 a la creación de un Curso de Educación Financiera destinado principalmente a estudiantes de Educación Superior (tanto universitaria como técnica) de todo el país.

Con metodología y contenidos desarrollados por docentes de la Pontificia Universidad Católica de Chile, el curso de formato digital y que tiene una duración de 27 horas cronológicas, aborda a fondo temáticas que contribuyen a la cabal comprensión de la vida adulta por parte de los estudiantes. El programa, que consta de recursos audiovisuales, evaluaciones y foros de discusión, entre otros recursos académicos, está organizado en las siguientes categorías: Mercado laboral; Herramientas para la búsqueda de empleo; Educación Financiera; Sistema de Pensiones, y Sistema de Salud.

En este primer año que estuvo disponible, el curso fue aplicado por el Instituto Profesional AIEP, de la Universidad Andrés Bello, con carácter de obligatorio, en la malla de todas sus carreras, siendo realizado por 37.877 estudiantes.

# Banco Scotiabank



**EN SCOTIABANK CHILE HEMOS IMPULSADO UNA SERIE DE INICIATIVAS PARA PROMOVER LA ENSEÑANZA DE CONCEPTOS FINANCIEROS EN DISTINTOS GRUPOS, IMPACTANDO POSITIVAMENTE DURANTE 2021 A MÁS DE 15.000 PERSONAS. CON ESTAS ACCIONES, BUSCAMOS CONTRIBUIR DE MANERA CONCRETA A LA RESILIENCIA ECONÓMICA DE LAS COMUNIDADES DONDE ESTAMOS PRESENTES, ENTREGÁNDOLES HERRAMIENTAS PARA DESARROLLAR Y FORTALECER CAPACIDADES QUE LES PERMITAN PARTICIPAR INTEGRALMENTE EN LA ECONOMÍA, TANTO PARA HOY COMO PARA LAS GENERACIONES FUTURAS.**

Ser el “coach financiero digital” de nuestros clientes y ayudarlos así a cumplir sus sueños es uno de los objetivos principales de Scotiabank Chile, banco de origen canadiense de 190 años de historia, 31 de ellos en el país. Como actor relevante del mercado más bancarizado de América Latina, y en un contexto en que los usuarios tienen el banco a solo un click de distancia, pudiendo realizar pagos, acceder a créditos, ahorrar y gestionar sus finanzas desde donde deseen, estamos comprometidos con impulsar la inclusión financiera y, para ello la educación en esta materia es fundamental.

La educación financiera es un pilar para la inclusión y para la protección de los usuarios de servicios financieros, ya que les entrega herramientas para gestionar su dinero de forma responsable y eficaz y apoya el crecimiento inclusivo, impulsando la participación de las personas en la economía y permitiéndoles adaptarse de mejor forma a los cambios que esta presenta. Este concepto, que conocemos como resiliencia económica, constituye el pilar de ScotialNSPIRA, nuestro programa global de impacto social y apoyo a las comunidades en las que operamos.

La digitalización está en el centro de este proceso ya que ofrece la posibilidad de profundizar la inclusión financiera. La pandemia aceleró la adopción de nuevas tecnologías y en este contexto aumentar las competencias en este ámbito resulta clave para reducir la brecha digital y mejorar el acceso a productos y servicios financieros digitales.

De ese modo, la educación también fortalece la confianza en el sistema financiero para construir una industria aún más sólida en el largo plazo y contribuye de manera directa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas para 2030.

## Educación que impulsa a las personas

Dada la importancia que tiene la alfabetización financiera para el desarrollo del país, en Scotiabank Chile hemos impulsado una serie de iniciativas para promover la enseñanza de conceptos financieros en distintos grupos, impactando positivamente durante 2021 a más de 15.000 personas. Con estas acciones, buscamos contribuir de manera concreta a la resiliencia económica de las comunidades donde estamos presentes, entregándoles herramientas para desarrollar y fortalecer capacidades que les permitan participar integralmente en la economía, tanto para hoy como para las generaciones futuras.

En este marco, durante 2021 lanzamos **ScotialIMPULSA**, un programa de coaching y entrenamiento financiero que ofrece a las personas herramientas para que alcancen sus metas en las distintas etapas de su vida, promoviendo las ideas y sueños de nuestros clientes.

Como primer paso, implementamos una plataforma web (<https://www.scotiabankchile.cl/scotia-impulsa>) en la que se abordan temas que abarcan desde educación financiera infantil, planificación financiera y alternativas de ahorro e inversión, entre otros. Estos mismos temas se abordan en sesiones de Coaching y Entrenamiento Financiero, que realizamos con nuestros aliados de Finit.



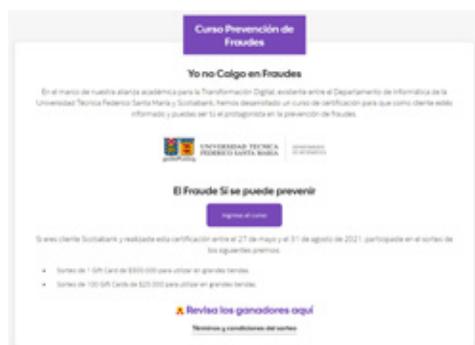
A través de este programa hemos logrado transmitir conocimientos de finanzas de forma simple y didáctica y, sobre todo, de forma cercana y ajustada a la realidad cotidiana, para que las personas sean capaces de identificar las mejores opciones según sus necesidades, y también entender los riesgos y oportunidades asociadas a cada producto y solución financiera.

En el marco de este programa desarrollamos el taller **“Finanzas Familiares”** para los trabajadores de empresas que son clientes del área de Convenios de Scotiabank. El objetivo es entregar los principales conceptos y orientaciones concretas sobre cómo realizar un presupuesto familiar, ordenar deudas y tomar decisiones de consumo que ayuden al progreso personal y familiar.

También lanzamos una serie de cursos online que apuntan a dar orientación respecto a temas financieros para apoyar el entendimiento del concepto de finanzas personales, planificación financiera, optimización de recursos y previsión de eventos inesperados. Además, da a conocer instrumentos para planificar, administrar y controlar su presupuesto.

La seguridad bancaria de nuestros clientes es una de nuestras principales prioridades y apoyar su educación en esta materia es fundamental. Por eso, en el marco de la alianza académica que mantenemos con el Departamento de Informática la Universidad Técnica Federico Santa María, desarrollamos un Curso de Prevención de Fraudes, mediante el cual buscamos entregarles las herramientas necesarias para proteger su información, reconocer estos ilícitos y prevenir ser víctimas de los ciberdelincuentes.

La iniciativa, que estuvo disponible en nuestro sitio web durante cuatro meses tanto para clientes como no clientes de Scotiabank Chile, tuvo una muy buena acogida. Fue realizado por más de 7.500 personas, 61,7% de ellas mujeres, lo que refleja la necesidad de acceder a información concreta y de calidad sobre un tema que nos preocupa y ocupa a todos.





## Educación financiera para jóvenes

Los jóvenes han sido definidos en la Estrategia Nacional de Educación Financiera como uno de los públicos prioritarios. En esa línea, hemos puesto especial atención en promover la alfabetización financiera desde temprana edad, ya que solo un 30% de los estudiantes en Chile alcanza el nivel más alto de conocimientos y capacidades financieras, según la Agencia de Calidad de la Educación.

Con esa visión diseñamos **“Camino al Éxito”**, un programa dirigido a alumnos de enseñanza media de colegios y liceos técnico-profesionales que responde a la necesidad de proveer formación temprana en relación al uso del dinero, con el objetivo de preparar a los jóvenes de mejor manera para su ingreso al mundo laboral.

Esta iniciativa proporciona herramientas y conocimientos sobre planificación y presupuesto familiar, y también contenidos relativos a la importancia de permanecer en los estudios con el fin de lograr una mejor inclusión laboral y mayor bienestar socioeconómico. Las clases son impartidas por ejecutivos voluntarios de Scotiabank junto a monitores de la Fundación Junior Achievement Chile.

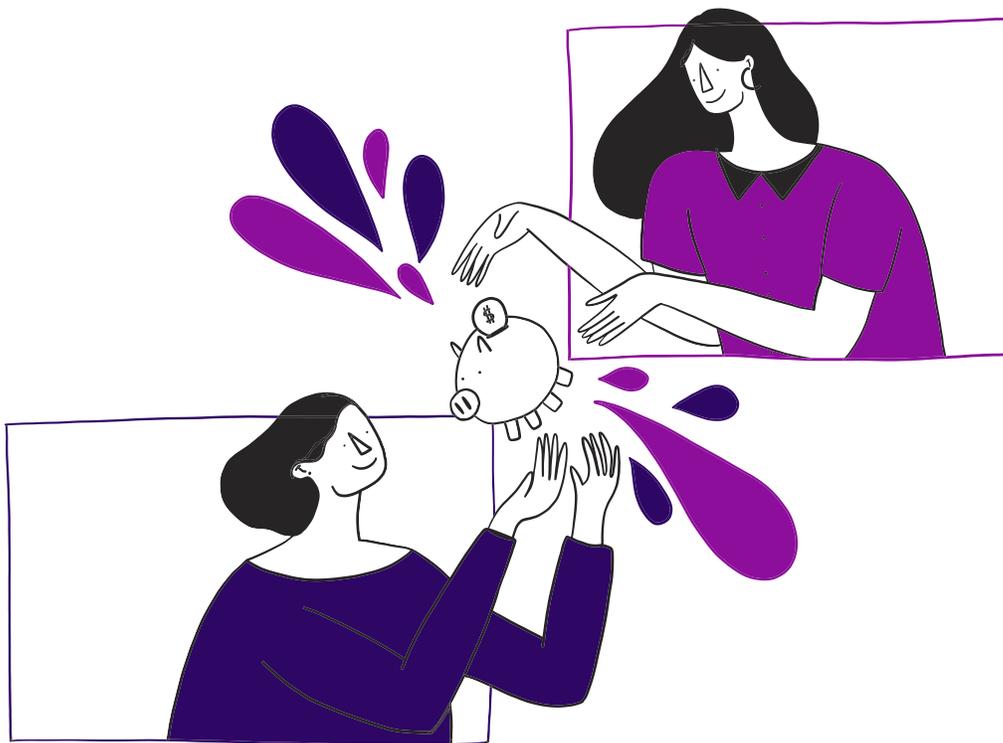
En 2021, la séptima versión de esta iniciativa se realizó en forma completamente online y los voluntarios participaron en sesiones en vivo con estudiantes, además de preparar cápsulas de video de apoyo que se utilizaron como complemento al programa. En total participaron más de 250 estudiantes de entre 14 y 18 años de colegios técnico-profesionales de todo el país.

Todas estas iniciativas apuntan a crear un valor económico y social que beneficie a todos. Para profundizar ese camino, la cooperación de todas las partes interesadas es imprescindible para lograr una sociedad más inclusiva y una recuperación sostenible. Los desafíos que se presentan tras la pandemia requieren una respuesta coordinada a través del desarrollo de políticas que incrementen la resiliencia de forma estructural.

Solo con el trabajo conjunto de todos podremos garantizar la plena inclusión financiera en Chile y avanzar de manera decidida en crear una sociedad más equitativa, donde todos tengamos la oportunidad de desarrollarnos, prosperar y alcanzar nuestras metas.

# Banco Security

NUESTRA EMPRESA BUSCA IMPACTAR POSITIVAMENTE EN LA COMUNIDAD A TRAVÉS DE FUNDACIONES COMO SIMON DE CIRENE, PRODEMU Y SOY MÁS, OTORGÁNDOLE A MUJERES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO PARA UNA CORRECTA REINSERCIÓN LABORAL Y A EMPRENDEDORES CAPACITACIONES PARA QUE PUEDAN HACER CRECER SUS NEGOCIOS. EN CUANTO A LA EDUCACIÓN FINANCIERA, CURSOS COMO “TÉCNICAS DE CONTROL Y PLANIFICACIÓN FINANCIERA” Y “TÉCNICAS DE PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS”, HAN PODIDO AYUDAR A 89 MUJERES EN LA BÚSQUEDA DE DICHO OBJETIVO.



**G**ruppo Security y sus empresas se han planteado la educación financiera como una responsabilidad fundamental hacia sus empleados, sus clientes, proveedores y la comunidad en la cual están insertas. Es por este motivo que en la actualidad realizan distintas acciones dirigidas a entregar información a todos sus grupos de interés.



Entre las iniciativas desarrolladas, podemos mencionar:

### 1. Seminario Económico

Reconocido evento anual que realiza Grupo Security tradicionalmente en el mes de agosto. Este evento, que se realiza hace más de una década, busca analizar la situación macroeconómica del momento, así como también exponer algún tema relevante a nivel nacional. Con el fin de abordar esta agenda, se cuenta con la participación del destacado economista y académico del MIT, Ricardo Caballero y se invita a un segundo expositor del mundo político o económico chileno.

En el año 2020 el evento se denominó “¿Y ahora qué? Desafíos económicos y políticos para Chile y el mundo”, que contó con la participación del economista Ricardo Caballero y la ex ministra de Educación Marcela Cubillos. Como resultado de la situación sanitaria que vivía el país producto de la expansión del coronavirus, el Seminario Económico se desarrolló por primera vez de manera completamente virtual. Esto permitió tener un gran alcance, con más de 3.500 espectadores conectados y más de 1.100 visualizaciones posteriores al evento.

### 2. Blog “Saber Suma”

En abril de 2020 fue lanzado el canal de contenidos “Saber Suma”. El objetivo de este blog es disponibilizar una plataforma que permita compartir el conocimiento de ejecutivos con la comunidad, de modo que las personas, tanto clientes como no clientes, cuenten con información relevante al momento de tomar decisiones económicas y/o financieras. “Saber Suma” incluye también entrevistas y columnas de opinión escritas por distintas personalidades reconocidas a nivel mundial.



Adicionalmente, existe el newsletter Saber Suma que se envía semanalmente a una base de interesados que se han suscrito para recibir este material y que resume las novedades de los últimos siete días. En promedio, el blog tiene aproximadamente 10.000 visitas mensuales y cuenta -a diciembre 2021- con casi 2.000 suscritos a su newsletter.

### 3. Plataforma “Mi Aprendizaje”

La empresa pone a disposición de todos sus empleados una plataforma de auto aprendizaje llamada “Mi Aprendizaje”, que busca potenciar las capacidades de todos quienes integran el Security. Con esta herramienta, todos tienen la posibilidad de aprender a su propio ritmo, ingresar cada vez que lo necesiten y compartir el nuevo conocimiento con otros. Específicamente en relación con educación financiera, se encuentran disponibles los siguientes cursos:

- Dirección y Finanzas
- Finanzas para no financieros
- Gestión contable y financiera para no especialistas
- Control de gestión
- Control de Gestión, presupuestos y costos
- Control y gestión de costos
- Gestión contable
- Gestión operativa de tesorería

#### 4. Instancias de formación

Durante el año 2021, 389 personas se han formado en temáticas relacionadas a producto, mercado de valores, finanzas corporativas u otros, sumando un total de 4.280 horas de formación. Además, durante este año, catorce personas recibieron becas del 50%, 70% o 100% para financiar estudios como: MBA, Ingeniería Comercial, Ingeniería en Finanzas, Ingeniería en Administración de Empresas y Diplomado Finanzas Corporativas.

#### 5. Acompañamiento a mujeres

Nuestra empresa busca impactar positivamente en la comunidad a través de fundaciones como Simon de Cirene, Prodemu y Soy Más, otorgándole a mujeres en situación de vulnerabilidad las herramientas de trabajo para una correcta reinserción laboral y a emprendedores capacitaciones para que puedan hacer crecer sus negocios. En cuanto a la educación financiera, cursos como "Técnicas De Control y Planificación Financiera" y "Técnicas De Planificación y Administración De Negocios", han podido ayudar a 89 mujeres en la búsqueda de dicho objetivo.

#### 6. Contenido para plataformas digitales

Permanentemente se está desarrollando material audiovisual que aborda tópicos de interés relacionados a la situación económica del país y el mundo. Durante el año 2021 se publicaron más de veinte cápsulas, breves videos de dos o tres minutos de duración, donde se expusieron temas como perspectivas y recomendaciones de inversión e indicadores como inflación y actividad económica. Si bien este material se sube a plataformas de acceso masivo como Youtube, también se le informa por mail a una base de aproximadamente 11.000 suscritos cada vez que se publica una nueva cápsula.

Paralelamente se publicaron más de una decena de webinars, en los cuales el economista jefe de Grupo Security junto a distintos invitados, analizan la contingencia económica nacional e internacional.

Pensando en aquellas personas que prefieren otro tipo de plataformas, semanalmente se publican podcast en Spotify. En ellos, distintos ejecutivos de la empresa profundizan en información relevante al momento de invertir. Por ejemplo, el impacto del alza en las tasas de interés, mercados internacionales y perspectivas relacionadas a los distintos instrumentos de inversión.

### **7. Educación financiera para todos en nuestro sitio web**

Sección Educación Financiera en el sitio de Banco Security: en este apartado se busca enseñar a tener una buena planificación financiera con el fin de poder tomar las mejores decisiones. Los temas que se tratan son cinco: Cómo hacer un presupuesto, Cómo ahorrar, Manejo del Crédito, Ciberseguridad y Portabilidad.

### **8. Programa de Formación Continua**

En Banco Security se lleva a cabo un Programa de Formación Continua dirigido a toda la red de sucursales de Banca Personas. Esta iniciativa busca entregar a los participantes del programa los conocimientos necesarios para ejercer su rol de manera efectiva y así brindar experiencias memorables y únicas a nuestros clientes. Los cursos implementados abordan los diferentes productos que se ofrecen en las sucursales, y de esta forma se capacita a todos los ejecutivos para que sean capaces de ofrecer una asesoría integral teniendo en cuenta nuestros valores de cercanía, profesionalismo y transparencia. Hasta el momento se han dictado cinco cursos (Crédito Consumo, Crédito Hipotecario, Política de Calidad y Transparencia, Riesgo Crédito Admisión Minorista y de Tarjeta de Crédito) impactando a un 95% de su dotación de agentes, ejecutivos y asistentes.

### **9. Primera empresa acreditada como Familiarmente Responsable de acuerdo con un estudio realizado por el IESE Business School de la Universidad de Navarra, España.**



## 10. Aporte de investigación a la sociedad

Nos interesa aportar datos a la sociedad que provengan de investigaciones y que ayuden a tomar decisiones tanto en políticas públicas como políticas de las empresas. Por eso financiamos el Centro Trabajo y Familia del ESE Business School, que se dedica a temas de la conciliación trabajo, familia y vida personal. En este contexto, editamos el libro “Conciliación Familia-Trabajo en Chile”, entre otras muchas publicaciones. En este ámbito, el caso de Grupo Security, ha sido presentado como caso de éxito en diversos congresos a nivel nacional e internacional.

Además, desde los inicios, Grupo Security se preocupa de la Sociedad, realizando donaciones a diferentes instituciones educativas y obras benéficas como Universidad Católica y ESE, Centro de Estudios Públicos, Becas Padre Hurtado y Fundación Nosedal, alcanzando cifras cercanas a los \$500 millones en promedio anual en los últimos 5 años.

Banco Security patrocina al Centro de Reputación Corporativa del ESE Business School de la Universidad Los Andes. Esta unidad busca promover las mejores prácticas en la esfera de la reputación corporativa respondiendo a tres preguntas: cómo se crea reputación, cómo se sostiene y cómo se recupera cuando se ha perdido.



banca  
asociación de bancos

2021 Me  
mo  
ria

