

# Memoria 2020







# Indice

Capítulo

**01**

Institucional

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

Capítulo

**02**

Hitos Abif

- 16 Hitos ABIF

Capítulo

**03**

Hitos Bancos

- |    |                     |    |                 |
|----|---------------------|----|-----------------|
| 26 | Banco BCI           | 54 | Banco Itaú      |
| 30 | Banco BICE          | 58 | JP Morgan       |
| 34 | Banco BTG Pactual   | 62 | Banco Ripley    |
| 38 | Banco de Chile      | 66 | Banco Santander |
| 42 | Banco Consorcio     | 70 | Scotiabank      |
| 46 | Banco Falabella     | 74 | Banco Security  |
| 50 | Banco Internacional |    |                 |



01

# Institucional



## Carta del Presidente

# Tiempos difíciles y complejos, tiempo de trabajar juntos



El 2020 fue un año muy difícil. La pandemia de COVID-19 ha puesto en jaque la salud, la economía y el bienestar social de todos los chilenos. Un año de desafíos y lecciones, los que debemos recordar e incorporar en nuestro actuar.

En primer lugar, es importante recordar que la relación de la banca con sus clientes es de largo plazo. Esto se ha manifestado en un estrecho y permanente acompañamiento de los bancos a sus clientes de maneras concretas y efectivas: el buen desempeño de clientes requiere de bancos sólidos, y viceversa. Esta máxima nos ha guiado desde siempre, y durante el año pasado fue más patente que nunca.

En efecto, desde el inicio de la pandemia, los bancos ofrecieron reprogramaciones masivas, postergando créditos a más de 1,3 millones de clientes: **el programa de postergación de cuotas más importante en la historia del país**, lo cual involucró a operaciones crediticias por más de US\$ 46 mil millones, equivalentes al 36% del stock total de créditos. Tal magnitud de reprogramaciones es una de las más altas a nivel mundial, aspecto que nos enorgullece y ratifica el compromiso de la banca con nuestro país.

Por otra parte, la banca también acompañó masivamente a las empresas a través de nuevos créditos. En plena pandemia, mientras la economía se contraía un 15% el segundo trimestre, el crédito a las empresas se expandía un 15%, lo que muestra el rol contra cíclico que ha jugado la industria en estos difíciles momentos. Esta dinámica se explica parcialmente por el programa FOGAPE Covid, a través del cual se aprobaron más de 300 mil operaciones, por un monto que supera los US\$ 15 mil millones, de los cuales un 97% se dirigió a pymes. Sin embargo, la banca siguió entregando un permanente flujo de crédito, servicios de comercio exterior, y sobregiros, entre otros productos característicos de este segmento de clientes.

Además, y a pesar de las restricciones sanitarias y de movilidad, **la industria mantuvo plenamente operativos sus sistemas de pago**, y los diversos canales de atención. En particular, el 2020 se

realizaron más de 3.300 millones de transacciones a través de medios de pago bancarios, y el 90% de los montos fueron transferidos a través de la banca online. Junto con esto, en pocos meses los pagos realizados con tarjetas pasaron de casi un 25% al 60% del total de transacciones. Así, la masiva disponibilidad y uso de estos medios de pago permitió proteger la salud de clientes y colaboradores, además de reducir el impacto de la pandemia en las transacciones cotidianas y mitigar sus efectos en la economía.

Otra arista clave fue el **rol como proveedores esenciales de cuentas transaccionales**, las cuales fueron pieza fundamental para canalizar los diversos pagos a sus clientes, asociados tanto a los programas estatales (Ingreso Familiar de Emergencia, Bono Clase Media, Ingreso Mínimo Garantizado, entre otros) como a los dos retiros extraordinarios desde los fondos de pensiones. Está de más resaltar la importancia de los servicios transaccionales, en particular en una situación como la vivida.

Tras la aprobación en el Congreso de los retiros extraordinarios desde los fondos de pensiones, los bancos canalizaron el 95% de dichos retiros, lo que corresponde a casi 10 millones de personas que recibieron transferencias por casi US\$ 33 mil millones (13,1% del PIB). Todo lo anterior fue realizado en los plazos establecidos en las respectivas leyes y tomando los resguardos necesarios para que dichos recursos sean considerados extraordinariamente intangibles para todo efecto legal.

Estas distintas facetas del rol de la industria se dieron en un marco donde es importante relevar el **valor de trabajar unidos** tras objetivos comunes. Los desafíos impuestos a la industria este año fueron de una magnitud e intensidad inédita, y requirió de mucho trabajo coordinado entre instituciones financieras -no solo la banca- y autoridades del sector público.

En materia regulatoria, el año 2020 también estuvo marcado por importantes hitos normativos, donde quisiera destacar la adecuación del marco de capital (BIS III) y la implementación de la denominada Portabilidad Financiera.

En relación a BIS III, durante el año 2020 la industria participó de manera activa y constructiva en el proceso de consulta de las normas asociadas al nuevo marco de capital para la banca, motivados por tender a una adherencia plena a los estándares de Basilea III, y así mantener un sistema financiero sólido y competitivo. El regulador recogió de manera parcial los aspectos de mejora de las normas puestas en consulta inicialmente, quedando sin embargo desviaciones relevantes respecto a los estándares internacionales -especialmente en cargos adicionales para bancos de importancia sistémica, y en las metodologías para determinar los ponderadores de riesgo de crédito en cartera de consumo y riesgo de mercado-, junto a un uso muy limitado de modelos internos, que permitirían a las instituciones mejorar la gestión de capital. Es importante, por tanto, seguir avanzando en mayores grados de convergencia a los estándares internacionales.

En materia de portabilidad, en septiembre pasado entró en vigor la ley de Portabilidad Financiera, que sin duda se trata de uno de los proyectos de mayor complejidad de implementación que ha tenido la industria en su conjunto. A pesar de dicha complejidad, desde un inicio los bancos han disponibilizado sus plataformas para que los clientes puedan iniciar los procesos de portabilidad de manera completamente remota, acumulando solicitudes de más de 130 mil clientes a febrero, de las cuales más de la mitad han finalizado completamente su proceso.

Quiero destacar que este proyecto fue particularmente ambicioso en su alcance, pues otros países, a diferencia del caso chileno, han avanzado de manera gradual en los productos incluidos en este sistema, así como en los plazos para su implementación. Adicionalmente, a pesar de las características de esta iniciativa, no existió un activo rol del Ejecutivo en la coordinación e implementación entre las distintas industrias. Todo lo cual demandó significativos esfuerzos de los equipos internos, y diseño de instancias de coordinación a nivel industrial y sectorial para llevar adelante la portabilidad. Estos aspectos debieran ser una lección para futuras iniciativas de similar naturaleza, como es el caso de la iniciativa de *Open Banking* que está impulsando el Ministerio de Hacienda.

Finalmente, me gustaría referirme a un aspecto clave en el desarrollo de todo sistema financiero, y el cual, lamentablemente, ha estado

sistemáticamente fuera de la discusión pública. En concreto, ¿cómo avanzamos hacia una **mayor inclusión financiera y reducimos la creciente informalidad financiera**?. En medios de pago se ha avanzado mucho en ofrecer productos modernos -hay más de 4,2 millones de cuentas digitales operadas por la banca, con un marcado crecimiento el último año, lo que ha permitido extender los beneficios de la banca digital en tiempos de pandemia. En materia crediticia, las medidas implementadas por la industria dieron un real alivio a los clientes bancarios. Sin embargo, y a pesar de los importantes esfuerzos desplegados por la industria, hay muchas personas que han quedado al margen, y deben vivir con un endeudamiento informal que los precariza, y que lejos de disminuir, ha aumentado.

Para contar con un sistema financiero competitivo, solvente e inclusivo, se debe mejorar y racionalizar las múltiples iniciativas legislativas, muchas de las cuales atentan contra la inclusión financiera y generan espacio para mayores grados de informalidad, como restricciones en el uso de información crediticia y limitaciones al desarrollo de seguros.. En cambio, es necesario avanzar en modernizar la regulación para el tratamiento de datos personales, abordar el registro consolidado de obligaciones económicas y permitir la suscripción electrónica de pagarés, entre otras medidas que debieran tener como horizonte **cómo otorgar un marco que facilite proveer servicios financieros a quienes hoy no los tienen**.

En resumen, la banca ha sabido emplear las holguras y las innovaciones generadas en años anteriores, para seguir operando de manera resiliente, eficiente y con elevados niveles de solvencia. Esto se ha logrado gracias al profesionalismo, esfuerzo y dedicación de muchos colaboradores en la industria, quienes han permitido mantener la continuidad operacional, desarrollar nuevos productos y atender las necesidades de los clientes en tiempos muy acotados y situaciones adversas.

Esperamos que el país retome la senda de crecimiento en 2021, aunque ello dependerá de la evolución de la crisis sanitaria, y de la forma en que se encauce la agenda política en un año marcado por muchos procesos electorales y el funcionamiento del órgano que propondrá un nuevo texto constitucional. Del mismo modo, esperamos una agenda que fomente la inclusión y el desarrollo financiero.

En 2021 la banca seguirá demostrando su compromiso con la recuperación económica del país. Acompañará a muchos clientes que necesitarán realizar inversiones y reconstruir su capital de trabajo, y a otros tantos que deberán adecuar su carga financiera mediante refinanciamientos. También acompañará a quienes depositan sus ahorros y utilizan nuestros sistemas de pago.

Este año, junto a la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, pondremos en marcha un programa comprehensivo de educación financiera a segmentos definidos como prioritarios -estudiantes, emprendedores y adultos mayores- el cual esperamos contribuya a tener una ciudadanía más informada, consciente y responsable.

Con todo lo anterior, avanzaremos hacia una banca que está en línea con los estándares internacionales, inmersa en un mundo moderno, interconectado e inclusivo. Sin embargo, para lograrlo quiero insistir en la necesidad de promover políticas públicas coherentes y normas que permitan el desarrollo de la industria, potencien la inclusión financiera y que promuevan mayor competitividad en el sector.

Robustecer a la industria no solo nos permitirá tener un sistema más sólido frente a futuras crisis, sino que también una sana y mejor bancarización hacia el futuro para ofrecer mejores productos a más personas, y ayudándolos de maneras concretas a perseguir sus sueños y anhelos.

**José Manuel Mena V.**

Presidente Asociación de Bancos  
e Instituciones Financieras

# Directores titulares 2020



Juan 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

# Directores suplentes 2020



**Segismundo Schulín Zeuthen S.**  
Banco Internacional



**Ignacio Saavedra M.**  
HSBC Bank Chile



**Paulo Roberto Previdelli**  
Banco Do Brasil



**Alejandro Subelman A.**  
Banco Ripley



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



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

# Administración 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



A man in a dark suit, white shirt, and patterned tie is shown from the chest up. He is wearing a white surgical face mask and looking towards the left. The entire image is overlaid with a semi-transparent red color. The background is blurred, showing what appears to be an office or indoor setting with some lights.

02

# Hitos ABIF



# 1

## 2020. ABIF presente en las discusiones legislativas

Durante el año, la Asociación de Bancos asistió a 12 sesiones de las Comisiones de Hacienda y Economía tanto en el Senado como en la Cámara de Diputados, para plantear sus puntos de vista sobre: (i) el proyecto de ley sobre portabilidad financiera; (ii) el proyecto de ley que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores; (iii) el proyecto de ley que suspende el cobro de cuotas de crédito; (iv) el proyecto de ley que moderniza los procedimientos concursales contemplados en la Ley N°20.720; (v) el proyecto de ley que establece nuevas exigencias de transparencia y reforzamiento de responsabilidad de los agentes de los mercados; (vi) el proyecto de ley que establece normas sobre protección de los consumidores en materia de límites a la cobranza telefónica de créditos de consumo; (vii) el proyecto de ley que fija las tasas de intercambio máximas a ser cobradas por los emisores en el mercado de medios de pago a través de tarjetas; y (viii) para exponer sobre las medidas de contingencia adoptadas por la Banca.



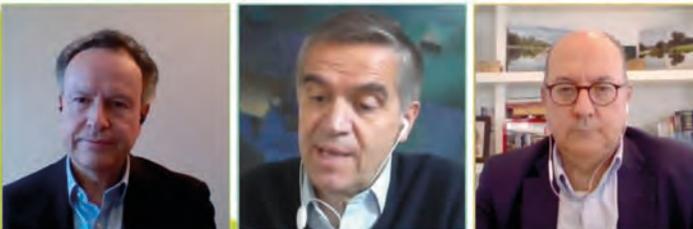
2

### 13 marzo. Convenio FEN

A principio de año, la Asociación de Bancos firmó un convenio con la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, con el objetivo de mejorar la educación financiera en el país. Este convenio permitirá el desarrollo de una estrategia de mediano plazo en temas de capacitación y alfabetización financiera.

Envía tus preguntas

El rol de la banca frente a la pandemia y la reactivación económica: los casos de Chile y España



3

### 14 julio. Webinar “El rol de la banca frente a la pandemia y la reactivación económica: los casos de Chile y España”

En un año inédito de crisis sanitaria, el que ha impactado a personas y empresas. Los bancos tomaron medidas extraordinarias para apoyar a sus clientes y garantizar la operatividad del sistema. Para analizar el rol de la banca en este contexto, la Asociación de Bancos realizó el webinar “El rol de la banca frente a la pandemia y la reactivación económica: los casos de Chile y España”, en el que participaron Rodrigo Vergara, Investigador Senior CEP y ex Presidente del Banco Central, y José María Roldán, Presidente Asociación Española de Banca.



4

## 28 agosto. Webinar “El rol de la banca frente a la pandemia y la reactivación”

A cuatro meses de la implementación de los créditos Fogape Covid-19, José Manuel Mena, Presidente de la Abif, participó del webinar “El rol de la banca frente a la pandemia y la reactivación”, organizado por la Asociación de Bancos, a través de la plataforma EmolTV, y que contó con la participación de Catherine Tornel, Coordinadora del Mercado de Capitales del Ministerio de Hacienda, y Germán Dastres, Presidente Confederación Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Conapyme).



5

## 31 agosto. Visión de Líderes Itaú

Previo a la implementación de la Ley de Portabilidad Financiera, Luis Opazo, Gerente General de Abif, participó del ciclo de charlas de Banco Itaú denominada Visión de Líderes, en el que planteó la postura de la banca frente al proceso.



6

## 17 septiembre. Tenemos que hablar de Chile

José Manuel Mena, Presidente de Abif, participó de la plataforma de diálogo organizada por la Pontificia Universidad Católica y la Universidad de Chile denominada “Tenemos que hablar de Chile”, con el objetivo de imaginar el Chile que viene. En la ocasión, José Manuel Mena conversó con Claudia Núñez de Juntas en Acción; Leo Moreno de Fundación Avina, Celso Arias, Rector de la Universidad de Atacama; Karla Sepúlveda, dirigente de ollas comunes de La Pintana y el diputado Antonio Coloma.



7

## 29 septiembre. Reunión de la CPC con Ministro de Hacienda

En medio de la pandemia, el Comité Ejecutivo de la CPC, compuesto por la Sofofa, Sonami, CChC, SNA y Abif, se reunieron con el Ministro de Hacienda, Ignacio Briones, a fin de conversar sobre la coyuntura y las medidas de reactivación económica.



8

## 10 octubre. Juntos por tu hogar

Luis Opazo, Gerente General de la Abif, participó del lanzamiento de la plataforma web llamada Juntos Por Tu Hogar, que busca transformarse en una guía para orientar a todas las personas de nuestro país o compradores inmobiliarios en el proceso de compra de una vivienda, que aborda desde el financiamiento hasta la posventa. En la ocasión, participó el Ministro de Vivienda y Urbanismo, Felipe War, y la Gerente General de la Cámara Chilena de la Construcción, Paula Urenda.



9

## 4 noviembre. Cámara de Comercio de Santiago

Junto con la Sonami, Sofofa, Cámara Chilena de la Construcción, y la Sociedad Nacional de Agricultura, Abif participó del seminario de proyecciones económicas 2021, organizado por la Cámara de Comercio de Santiago. En esta ocasión, en representación de la banca participó Matías Bernier, Gerente de Estudios de la Abif, que destacó que la banca ha jugado un rol relevante durante la crisis, tanto en temas operacionales -reprogramaciones masivas, otorgamiento de créditos masivos y continuidad de sistemas de pago- como en provisión de créditos.



10

## 9 noviembre. Asamblea Anual FELABAN

Cómo las personas, los consumidores, el management bancario, las regulaciones, la data los hubs financieros y los nuevos competidores están redefiniendo las estrategias en el sistema financiero, fueron los temas abordados en la 54ª Asamblea Anual de FELABAN (Federación Latinoamericana de Bancos), instancia a la que fue invitado Luis Opazo, Gerente General Abif, cuya charla se denominó ¿Cómo gestionar los riesgos provenientes de eventos impredecibles?



11

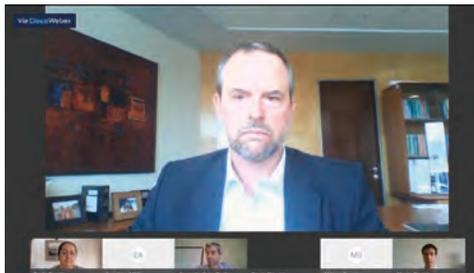
## 12 noviembre. Informe de Estabilidad Financiera

Como es tradición, por parte del Banco Central se presentó el Informe de Estabilidad Financiera, correspondiente al II Semestre de 2020. Si bien en esta ocasión el encuentro fue vía telemática, el Presidente del Banco Central, Mario Marcel, presentó los principales sucesos macrofinancieros y la evolución de la economía nacional, y respondió las preguntas de los asistentes.



## 12 Educación Financiera

En el marco del convenio de colaboración con la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras desarrolló un ciclo de webinars denominado “Educación Financiera en Chile, realidad y propuesta”, que contemplo la visión de diferentes actores sociales clave para avanzar en esta materia.



### 27 noviembre

En el primer conversatorio “Estado actual de la educación financiera en Chile” se presentaron los principales resultados del estudio diagnóstico realizado por la ABIF y FEN. En esta oportunidad participó José Manuel Mena, presidente de la Asociación de Bancos e Instituciones financieras; José De Gregorio, decano de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile; Andrea Bentancor, académica de la Facultad de Economía y Negocios Universidad de Talca; y Vicente Stieповich, director social de TECHO.



### 1 diciembre

En el segundo webinar “¿Cómo avanzamos en inclusión financiera?”, se debatieron formas de apoyar a los grupos más vulnerables para disminuir el analfabetismo financiero. El anfitrión de la jornada fue José de Gregorio, decano de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, acompañado por Jaime Ruiz-Tagle, director del departamento de Economía de la FEN Universidad de Chile; Verónica Frisancho, economista BID; y Germán Codina, alcalde de la comuna de Puente Alto. director social de TECHO.



## 10 diciembre

Finalmente, en el tercer ciclo “Bancarización y sus desafíos” se puso en tabla el proceso de incluir a quienes actualmente no están bancarizados. La conversación fue liderada por José Manuel Mena, presidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, y contó con la participación de Kevin Cowan, vicepresidente de la CMF; Mario Pavón, director de Fundación Fondo Esperanza; y Augusto Ruiz-Tagle, co-fundador de Destacame.



13

## 23 diciembre. Mujeres y banca

Con el objetivo de construir un plan conjunto que permita fortalecer el empoderamiento económico de las mujeres, mediante mejoras en el acceso al crédito, la educación financiera y el financiamiento de sus emprendimientos, se reunieron José Manuel Mena, Presidente de la Abif, y Luis Opazo, Gerente General de la Abif, con la Ministra de la Mujer y Equidad de Género, Mónica Zalaquett. El encuentro derivó en una serie de iniciativas que serán desarrolladas durante 2021.





03

# Hitos de Bancos



# Banco BCI

Este 2020 enfrentamos la mayor crisis sanitaria a nivel mundial en los últimos 100 años, siendo un periodo muy duro y complejo tanto para Chile como para la Corporación Bci

---

## La Pandemia a raíz del Covid19 nos obligó a afrontar un difícil escenario laboral, el cual nos exigió más allá de lo imaginado.

Sin embargo, logramos superar con creces nuestros objetivos y finalizamos el año de manera excepcional, donde respondimos a nuestros distintos stakeholders con una solidez ejemplar y una ejecución impecable, sacando a relucir la fortaleza de nuestro proceso de transformación digital y nuestra cultura, que nos hace diferentes y que ha sido clave para salir adelante.

Desde que comenzó la crisis sanitaria, en marzo de 2020, nuestra primera prioridad fue la preocupación por nuestros colaboradores y sus familias, junto a nuestros clientes y proveedores, quienes nuevamente vieron afectada su rutina comercial, su trabajo y, por ende, sus condiciones económicas.

Es en este escenario, nuestro rol en la sociedad, una vez más, se hizo evidente; rol social que estamos convencidos debe ser protegido por quienes tenemos el mandato de entregar ese servicio a los clientes y comunidad, con el objetivo de mantener la continuidad operacional.

Entendemos que somos parte de una comunidad y que todo lo que hacemos tiene un impacto, y que

más allá de crear valor económico como empresa, estamos para contribuir a la construcción de un país más justo y desarrollado, en el cual todas las personas puedan desarrollarse y cumplir sus sueños.

Por todo lo anterior, desde que comenzó la pandemia, en Bci activamos una estrategia con acciones de apoyo centradas en nuestros Stakeholders: Colaboradores, Clientes y Comunidad.



## 1. Colaboradores

- › Frente a la incertidumbre sobre el futuro laboral y económico del país, nos propusimos hacer todos los esfuerzos para que ningún colaborador que estuviera cumpliendo correctamente con sus responsabilidades perdiera su trabajo.
- › Implementamos olas de trabajo remoto, con un 70% del banco bajo esta modalidad. Acompañamos este método con campañas -como Equilibrio Bci- para promover la desconexión digital y buenas prácticas de teletrabajo
- › Establecimos estrictos protocolos de salud y seguridad en nuestras sucursales, junto a medidas de apoyo y turnos éticos, con el objetivo de mantener el distanciamiento social, entre muchas otras medidas.

“Me siento afortunado de haber vivido en Bci este desafío para la humanidad, pues la Corporación puso nuevamente el foco en las personas; creyó en cada colaborador y nos dio las herramientas para sacar lo mejor de nosotros y de nuestros equipos. Por ello, creo que nunca tendremos una mejor oportunidad para demostrar que no hay desafíos imposibles; y aunque el día de mañana se vista nuevamente de normalidad, seremos miles los que siempre tendremos el instinto genuino y permanente de expresar con letras mayúsculas nuestro ORGULLO, GRATITUD y COMPROMISO por ser parte de Bci”.

**Fredy Schwerter**

Subgerente Centro Empresarios Puerto Montt

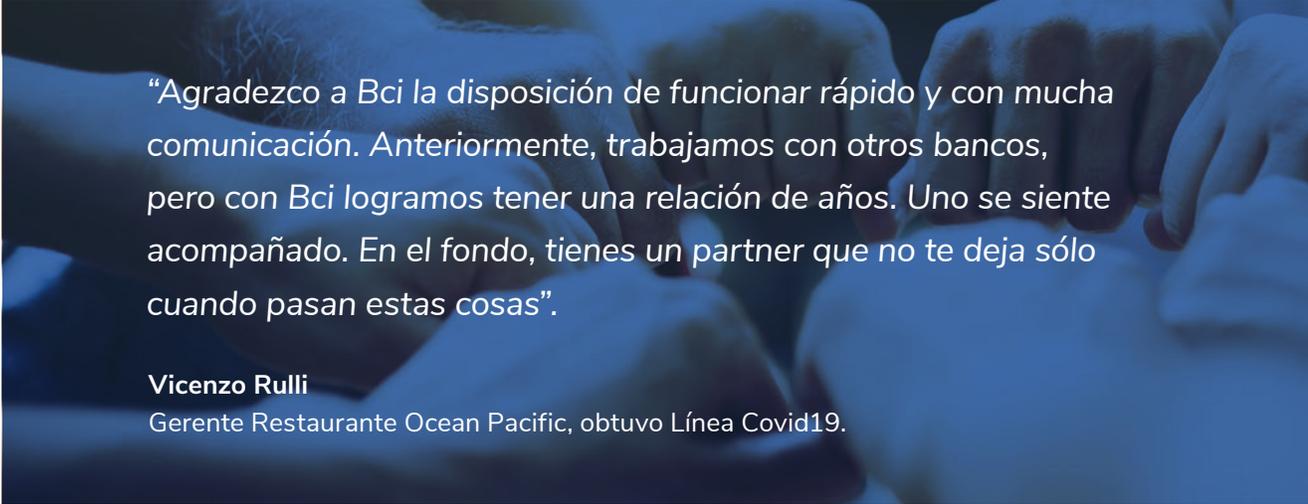
## 2. Clientes

### Personas

- › Fuimos el primer banco, en marzo, en lanzar la postergación de hasta seis cuotas de crédito hipotecario a tasa 0%.
- › Lanzamos diversas medidas de apoyo para aliviar la carga financiera de nuestros clientes, además de flexibilidad en el pago de tarjetas y créditos de consumo.
- › Reforzamos nuestros canales remotos para hacer más rápidos y eficientes los trámites financieros de nuestros clientes. Hoy, el 86% de ellos utiliza estas plataformas.

### Pymes

- › Postergación de compromisos financieros, con nuevas líneas de financiamiento con condiciones especiales de plazo.
- › Acceso a capital de trabajo y reorganización de deudas con sistemas flexibles.
- › Posibilidad de postergar seis cuotas de créditos hipotecarios a tasa 0%
- › Nos sumamos con fuerza a la Línea Covid-19 con garantías estatales (Fogape y Fogain) entregando créditos a más de 21.000 empresas
- › Impulsamos “Evoluciona”, un programa para ayudar a las pymes a transformar sus modelos de negocio.
- › Activamos Valor Pyme, una iniciativa que agrupa toda la oferta no financiera que Bci tiene para las pymes de Chile.



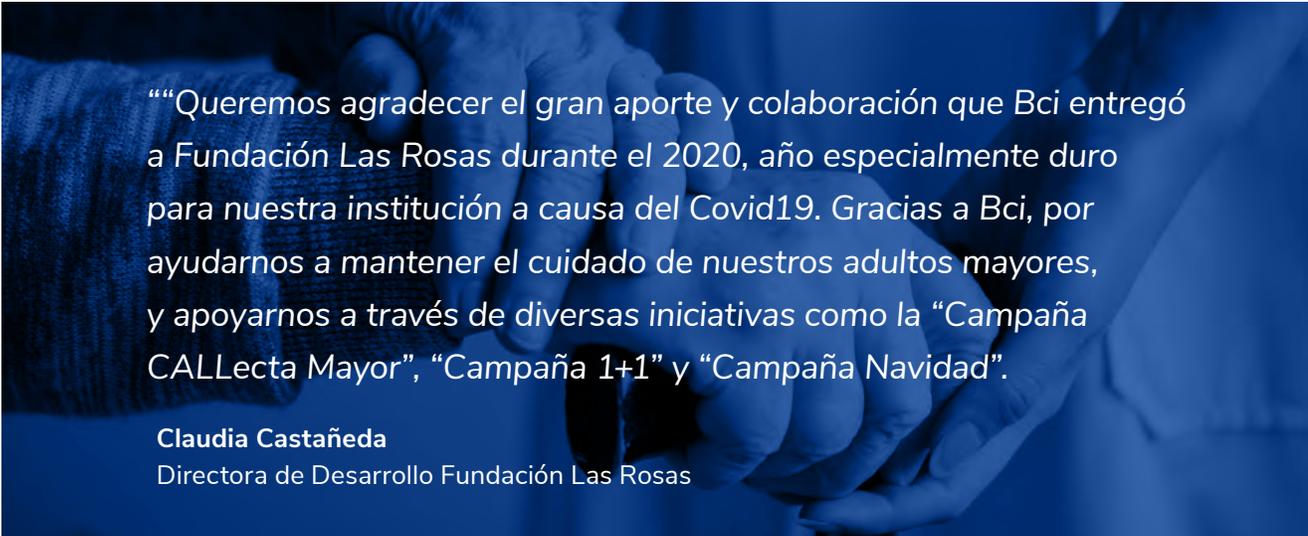
*“Agradezco a Bci la disposición de funcionar rápido y con mucha comunicación. Anteriormente, trabajamos con otros bancos, pero con Bci logramos tener una relación de años. Uno se siente acompañado. En el fondo, tienes un partner que no te deja sólo cuando pasan estas cosas”.*

**Vicenzo Rulli**

Gerente Restaurante Ocean Pacific, obtuvo Línea Covid19.

### 3. Comunidad

- › Lanzamos diversas campañas de recaudación de fondos para ayudar a la protección de los adultos mayores, junto a Fundación Las Rosas y Hogar de Cristo.
- › Realizamos una donación especial adicional a la Fundación Las Rosas por \$50.000.000, para ayudar tanto a los adultos mayores como a sus cuidadoras en residencias.
- › Aportamos con US\$2.500.000 al fondo solidario empresarial, impulsado por la Cámara de Producción y Comercio (CPC) para iniciativas de colaboración con el Estado, como la compra de ventiladores, test rápidos y PCR, insumos sanitarios y de higiene, entre otros.



*“Queremos agradecer el gran aporte y colaboración que Bci entregó a Fundación Las Rosas durante el 2020, año especialmente duro para nuestra institución a causa del Covid19. Gracias a Bci, por ayudarnos a mantener el cuidado de nuestros adultos mayores, y apoyarnos a través de diversas iniciativas como la “Campaña CALlecta Mayor”, “Campaña 1+1” y “Campaña Navidad”.*

**Claudia Castañeda**

Directora de Desarrollo Fundación Las Rosas



# Banco BICE

El 2020 fue un año de  
potenciar nuestros valores,  
que se vieron a prueba y  
mostraron que el equipo BICE  
siempre se pone la camiseta

---



Nuestro foco principal durante este periodo ha sido el cuidado de nuestros colaboradores, promoviendo y garantizando la seguridad y protección de éstos en todo momento. En estos meses logramos acompañar a nuestros equipos con protocolos, guías de acción, recomendaciones para el trabajo presencial responsable, instrucciones para el uso correcto de mascarillas, protocolo de lavado de manos, manuales de limpieza y desinfección y recomendaciones para el cuidado en el hogar.

También en esta materia, desde marzo hemos entregado periódicamente un kit preventivo de Covid-19 que incluye mascarilla reutilizable, protector facial y alcohol gel para el cuidado de cada colaborador. Se estableció un calendario periódico de sanitización de todas las instalaciones, disponiendo de dispensadores de alcohol gel en todos los accesos al Banco, en mesones de atención de clientes y espacios compartidos, sumando a estas medidas al personal de aseo en trabajos de desinfección de superficies de manera permanente. Además, en dependencias se adaptaron las instalaciones, implementando acrílicos separadores entre los

puestos de trabajo y mesones de atención de clientes, se demarcaron distancias mínimas en los espacios internos y externos de nuestras sucursales, se instalaron pendones y afiches con información preventiva. Todo lo anterior fue reforzado continuamente por nuestros canales de comunicación internos, siempre bajo la premisa #UnidosyConectados.

Desde un inicio dimos prioridad al Teletrabajo, acompañando a nuestros líderes de equipo para que lo pudieran llevar a cabo de la mejor manera, logrando que el 75% de los colaboradores se mantuvieran en Home Office en las instancias más críticas y manteniendo un 50% en los momentos de mayor estabilidad.

Por otro lado, nuestra Gerencia de Personas y Desarrollo Humano implementó actividades para apoyar la estabilidad emocional de nuestros colaboradores, generando talleres en temas variados como asesoría acerca del liderazgo de equipos remotos, lineamientos con respecto al cuidado de los colaboradores en pandemia, consejos para realizar un adecuado Teletrabajo, mindfulness, accountability de los estados del



ánimo, conversatorios acerca de coparentalidad, talleres de cocina para las familias, charlas de etiquetado nutricional y de maquillaje entretenido, entre otras instancias que fueron muy bien recibidas por los equipos.

Otro tema relevante que generó compromiso y esperanza en nuestros equipos fue la posibilidad de aportar con organizaciones que lo necesitaban, generando acciones con sentido social a través de BICE. Entre estas actividades destacó la continuidad de nuestro ‘Programa de Educación Financiera para Adolescentes’, cuyo propósito es sentar las bases de ahorro, inversión y gasto responsable para los alumnos de enseñanza media. La iniciativa fue incorporada dentro de la malla académica de los ramos de Historia y Educación Cívica para los alumnos de I y III Medio de la Red SIP, impactando en alrededor de 2.800 alumnos y además fue compartida con los hijos de nuestros colaboradores a través de nuestra Intranet Corporativa.

Para concluir con las actividades internas, los hijos de nuestros colaboradores recibieron un “Chanchito Alcanfía” como regalo de navidad, con lo cual enviamos un mensaje para fomentar el ahorro responsable desde pequeños. Esta iniciativa se realizó en conjunto con la agrupación de artesanos de Pomaire, que pudieron vender 1500 chanchitos de greda, lo que fue una gran ayuda frente a la paralización de sus actividades producto de la pandemia.

*“Mi experiencia al momento de solicitar el crédito COVID fue muy buena, quiero destacar la rapidez con la que fue atendida mi solicitud y, como siempre, la buena disposición de mi ejecutiva para resolver mis necesidades en general. El proceso fue bastante simple y rápido, en total demoró 1 mes aproximadamente”.*

**Testimonio Cliente: Cristóbal Mardones**

Empresa: Prowash ([www.prowash.cl](http://www.prowash.cl)), Ejecutiva: Francisca Riquelme.



Finalmente, con respecto a nuestros clientes, las divisiones comerciales y áreas de negocio hicieron ajustes en ciertas características y atributos de nuestros productos con el fin de dar mayor flexibilidad al pago de los compromisos financieros adquiridos con anterioridad a la pandemia, por una parte, y condiciones preferenciales en la contratación de nuevos productos a los por la contingencia lo necesitaran.

Adicionalmente se mantuvieron activos todos nuestros canales de atención, con el fin de mantener la continuidad operacional y los servicios a clientes y público general, implementando protocolos de seguridad sanitaria en nuestras oficinas y llamando a privilegiar los canales remotos para minimizar así los riesgos de contagio.

*“Destaco de este período la capacidad de BICE y de los colaboradores para adaptarnos rápido, con ganas y compromiso. Las medidas tomadas por el Banco nos hicieron sentir seguros y acompañados en todo momento y jamás nos sentimos solos frente al cliente” ... “Además, BICE nos impulsa en temas sociales lo que nos hace sentir muy orgullosos de nuestra organización, este año lo pudimos ver en el Programa de Educación Financiera para adolescentes, campañas de colaboración interna en ayuda de grupos sociales de riesgo y con los chanchitos de greda que se regalaron para navidad a nuestros hijos, con los que apoyamos la tradición y entregamos un soporte económico para los artesanos de Pomaire”.*

Testimonio Antonieta Ruiz  
Agente Banca Personas de la Sucursal Isidora Goyenechea



# Banco BTG Pactual

Durante 2020 nuestra prioridad fue estar más cerca que nunca de nuestros clientes y colaboradores. Para ello creamos una serie de nuevas herramientas e instancias de comunicación con el propósito de otorgarles información relevante y de calidad que les permita entender mejor la nueva era en que vivimos

---

En estos tiempos difíciles y de gran incertidumbre, nuestra prioridad ha sido estar más cerca que nunca de nuestros clientes y colaboradores. Para ello, durante el año 2020 creamos una serie de nuevas herramientas de comunicación con el propósito de otorgarles información relevante y de calidad que les permita entender mejor la nueva era en que vivimos.

Una primera acción en este sentido fue adaptar la instancia de conversación y reflexión, denominada **BTG Talks**, a un formato virtual, lo que facilitó la posibilidad de acercar a nuestros clientes con pensadores y hacedores, quienes profundizaron sobre temas relacionados con la crisis social y política en Chile, con la pandemia, con la situación política estadounidense y con el desarrollo de la vacuna contra el Covid-19, entre otros.

Asimismo, para mantener a nuestra audiencia informada sobre los mercados y la economía global, creamos los **BTG Podcast** y **BTG Call**. En ambas instancias, nuestros economistas, estrategas y analistas, tanto de Chile como de las otras filiales del banco alrededor del mundo,

compartieron semanalmente su visión experta sobre temáticas de contingencia, finanzas y negocios.

Otro instrumento nuevo de comunicación fueron los **BTG Webinars**: seminarios online para nuestros clientes, con foco en distintos ámbitos del acontecer económico en nuestro país. En estos webinars, que se realizaron durante todo el año, se trataron temas de emprendimiento e innovación, se debatió sobre energías renovables y sobre la digitalización del consumidor, entre otros asuntos relevantes.

Además, con el objetivo de apoyar, fomentar y facilitar el acceso a expresiones artísticas de calidad –y gracias a nuestra alianza con **CorpArtes**–, a lo largo del 2020 pusimos a disposición de nuestros clientes y de la comunidad en general una serie de exclusivos conciertos de archivo, grabados especialmente para ser vistos digitalmente, en los que se pudo disfrutar de las presentaciones de destacados músicos y directores, tales como François-Xavier Roth, Gianandrea Noseda, Valeri Guérguiev, Sir Simon Rattle y Sir John Eliot Gardiner.

Y, por último, durante el año pasado, proseguimos con la edición de **Cruciales**, una revista mensual que se distribuye gratuitamente en nuestra página web [www.btgpactual.cl](http://www.btgpactual.cl), que aborda información trascendente y exclusiva que no está a disposición del lector hispanoparlante. La publicación se descarga en formatos PDF, smartphone y audio, y consiste en reseñas que divulgan dos libros recién publicados en el ámbito anglosajón, libros que, con bastante probabilidad, jamás serán traducidos al castellano. **Cruciales** no sólo trata las principales tensiones políticas, sociales y económicas que hoy se esparcen por el mundo, sino que también se ocupa de las últimas tendencias en áreas como la psicología, la sociología, la historia, la tecnología, la psiquiatría, la biología, el ambientalismo y el comportamiento animal.

En el ámbito interno, durante el 2020 en BTG Pactual Chile se llevaron a cabo diversas iniciativas con el propósito de acoger y apoyar a nuestros colaboradores en el difícil escenario mundial que estábamos atravesando.

A lo largo del año realizamos **Cafés Virtuales**, con el objetivo de chequear tanto el estado de salud como anímico de cada trabajador, junto con entender cómo estaban administrando su día a día, y entregarles herramientas para ser productivos y alcanzar una rutina sana de trabajo.



*En modalidad de Teletrabajo se volvía cada vez más difícil detenerse y desconectarse. Es por eso que comenzamos a realizar Pausas Activas y Yoga dos veces por semana. Estas iniciativas entregaron importantes beneficios físicos y mentales.*

Considerando el escenario al que nos enfrentamos, le pedimos al consultor de Recursos Humanos, Jaime Jiménez, que compartiera lineamientos, orientación y recomendaciones a los líderes del banco, para la gestión de los miembros de sus equipos en temas de **Seguridad Sicológica**.

Trabajamos de la mano con la ACHS para impartir charlas de autocuidado y manejo de estrés. La Sicológica Mariana Meneses conversó y reflexionó acerca de dificultades como la falta de sueño, irritabilidad, estrés y dolores físicos, y cómo a través de distintas técnicas, podemos hacer frente a lo que pueda estar emocionalmente afectando nuestra calidad de vida.

Se realizó una charla interna para toda la empresa con el psiquiatra Juan Pablo Jiménez, donde se compartieron herramientas para cuidar y mejorar nuestra salud mental, junto con estrategias que ayudan a promover el bienestar subjetivo como factor de protección frente a situaciones complejas. El nuevo desafío del teletrabajo, el autocuidado en cuarentena, el cuándo y dónde pedir ayuda fueron algunos de los interesantes temas que se abordaron.





# Banco de Chile

Durante los últimos días de octubre de 2019, Banco de Chile, en conjunto con Desafío Levantemos Chile, recibían las últimas postulaciones al 4° Concurso Nacional Desafío Emprendedor

---

Fueron en total más de 56 mil participantes de todas las regiones del país —un registro récord para el concurso—, quienes se aprestaban a competir por un premio final de \$15 millones para el ganador del primer lugar, que sería otorgado a comienzos de 2020.

Dentro de los participantes se encontraba María Loreto Mendoza, emprendedora valdiviana y cliente de Banco de Chile desde hace 10 años, quien se embarcó en una aventura con su emprendimiento medioambiental **Bioxiplas**, empresa dedicada a la manufactura y comercialización de uniformes desechables biodegradables para ser utilizados en plantas de procesos de alimentos a nivel industrial, como también bolsas de basura y envases. La visión que propone este emprendimiento es mejorar el bienestar y comodidad del trabajador que se desempeña en ambientes laborales adversos sin dañar el medio ambiente.

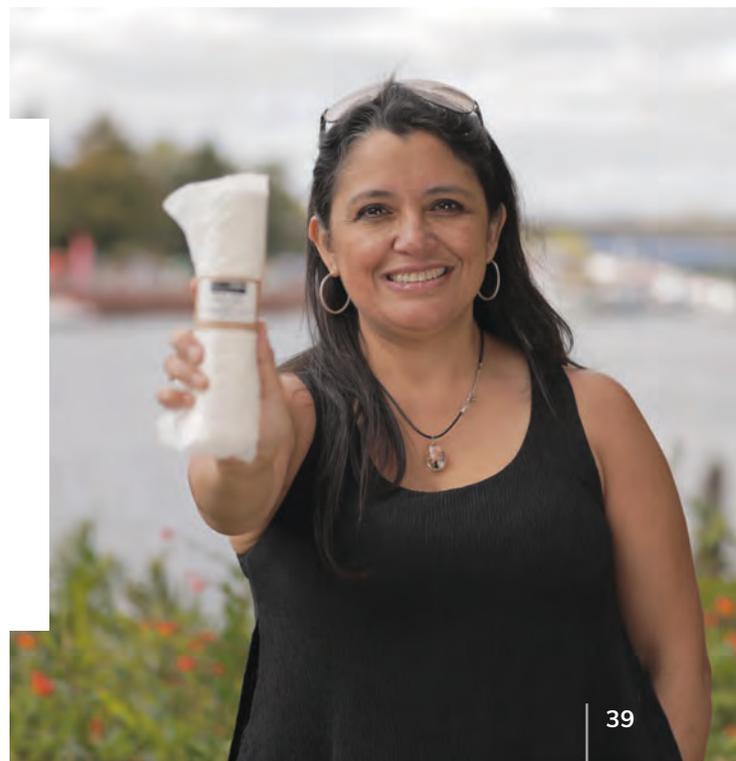
Su postulación al concurso, eso sí, le llegó de sorpresa, ya que se enteró que estaba en el proceso cuando la entidad financiera dio a conocer a los emprendimientos preseleccionados

entre más de 56 mil proyectos. “Yo no postulé al concurso, me postuló mi hija, ya que ambas somos clientas de Banco de Chile. Al ingresar al sitio web del banco mi hija vio el anuncio de este concurso y los requisitos necesarios para participar. Al ver que Bioxiplas cumplía con las características, postulé mi proyecto y fuimos seleccionados”, asegura, entre risas, la emprendedora oriunda de la Región de Los Ríos. Agrega que este fue un hito fundamental que marcó un antes y un después en su camino como emprendedora: “Fue un cambio sumamente sorprendente, ya que, sin saberlo, pasé a ser preseleccionada”.

María Loreto cumplió una década como cliente de Banco de Chile, periodo en el que ha recibido el apoyo constante y acompañamiento de la institución como aliados estratégicos para alcanzar su sueño: consolidar su emprendimiento y ser un aporte concreto al desarrollo sostenible de su región y del país a través de sus uniformes biodegradables para el sector industrial, en un contexto nacional y mundial en que cada vez con más fuerza se constatan los efectos del cambio climático sobre el entorno. En ese marco, Bioxiplas contribuye a lograr un medio ambiente libre

*“Sin el apoyo del banco y su ecosistema emprendedor, no tendría la visibilidad y acceso a financiamiento que tengo hoy”*

**María Loreto Mendoza**  
Emprendedora de la Región de Los Ríos  
y cliente de Banco de Chile





contaminación, en línea con la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que también son parte de la Estrategia de Sostenibilidad de Banco de Chile.

“La cercanía de Banco de Chile con sus clientes es algo que de verdad se agradece, sobre todo en el caso de los emprendedores”, explica la fundadora de Bioxiplas. Añade que este acompañamiento y apoyo “trasciende a los diversos servicios que ofrece el banco, lo que se valora doblemente ya que no es una obligación. Realmente se puede constatar el compromiso que adquieren con sus clientes. Existe una asesoría permanente en múltiples temas que inciden en una mayor confianza para dar el salto y atreverse a emprender”.

En el marco de Desafío Emprendedor, María Loreto, así como los participantes del concurso, recibió durante 2020 distintas capacitaciones y herramientas clave para la gestión y sostenibilidad de su emprendimiento, además de formar parte del nutrido ecosistema y redes de contacto que ofrece el programa Pymes para Chile de Banco de Chile, con el fin de aumentar su visibilidad a nivel nacional para potenciar sus ventas y generar vínculos con sus clientes.

En la etapa final, la emprendedora participó de la tradicional feria regional donde los finalistas de cada región exhiben sus productos. Ante esto, Mendoza recalca la importancia que tuvo la institución durante el proceso, asegurando que “Banco de Chile fue quien me impulsó de distintas formas. Un punto muy importante fue la feria final, donde una se ve en la obligación de evidenciar y mostrar sus productos, pese a que como Bioxiplas vendemos a empresas y no al consumidor final”.

De esta forma, en mayo del año pasado Bioxiplas se transformó finalmente en el gran ganador del 4° Concurso Nacional Desafío Emprendedor, adjudicándose un meritorio premio de \$15 millones que le han permitido seguir potenciando su exitoso proyecto medioambiental.

“Sin el apoyo de Banco de Chile y el ecosistema emprendedor que han construido para sus clientes, o espacios para mostrar nuestros productos como el Concurso Nacional Desafío Emprendedor, no tendría el nivel de visibilidad y acceso a financiamiento que tengo hoy para seguir potenciando Bioxiplas y proyectarlo al futuro”, sostiene Mendoza.

Justamente, tras casi un año de haber triunfado en el concurso organizado por Banco de Chile y Desafío Levantemos Chile, la emprendedora valdiviana ha sabido mantener y potenciar el desarrollo de Bioxiplas, incluso en situaciones adversas como el contexto que vive el país por el impacto sanitario, económico y social de la pandemia mundial de Covid-19.

Sin bajar los brazos ni por un segundo, buscó la forma de adaptar sus productos y contribuir a la lucha contra el coronavirus, por lo que, desde hace unas semanas, lanzó al mercado un nuevo delantal biodegradable pensado para ser utilizado en recintos asistenciales. “Este innovador producto es capaz de mitigar el virus en casi un 100% en tres minutos, por lo que no es necesario que el personal de salud esté constantemente, entre cada paciente, cambiando su delantal”, explica desde Valdivia. Este innovador producto tuvo su análisis de efectividad, para verificar su calidad, en la Universidad de Sao Paulo, Brasil.

Parte de este éxito, María Loreto lo atribuye directamente al Concurso Nacional Desafío Emprendedor. En diversas instancias, la emprendedora ha sido enfática al asegurar que “fue una linda sorpresa y un lindo regalo, ya que, en aquel momento, debíamos ver cómo financiábamos el aumento de la capacidad productiva cuando estaba comenzando la pandemia”. De esta forma, gracias al reconocimiento otorgado por Banco de Chile y Desafío Levantemos Chile, pudo adquirir una nueva maquinaria precisamente en un período en que la pandemia comenzaba a instalarse y expandirse por todo el territorio nacional. En vista de lo anterior, esto significó un valioso aporte para la emprendedora, quien logró incrementar su capacidad productiva en momentos donde la demanda de elementos de protección sanitaria resultaba ser particularmente exigente.

Repasando su experiencia desde que comenzó su historia como clienta de Banco de Chile, María Loreto destaca la atención al cliente que brinda la institución, que incluso en circunstancias complejas como las vividas en el último año a nivel social y sanitario, “ha sido muy cercana y personalizada. Los ejecutivos, además, son verdaderos asesores, ya que te guían permanentemente para encontrar lo que más te favorece como cliente”, afirma la emprendedora.

*“Para mí, Banco de Chile es y seguirá siendo un tremendo apoyo”.*



# Banco Consorcio

Ante una crisis sanitaria mundial sin precedentes, con graves impactos no solo a nivel económico, sino que también personal y familiar, como banco enfrentamos grandes desafíos para efectiva y rápidamente, apoyar a nuestros clientes y colaboradores

---



En Consorcio estamos comprometidos con una atención y calidad de servicio de excelencia. En un escenario de alta complejidad, durante el 2020 enfocamos nuestros esfuerzos en apoyar a nuestros clientes con la mejor solución a sus necesidades. Nuestra mayor preocupación durante el 2020 fue asegurar su bienestar, por lo cual tomamos una serie de medidas para contribuir a evitar la propagación del virus Covid-19, asegurando la continuidad de las operaciones.

Desde nuestro permanente compromiso con la protección y seguridad de nuestros clientes y colaboradores, en línea con la autoridad sanitaria, fortalecimos el trabajo remoto para todas las funciones que así lo permitieran e implementamos medidas para la protección, el autocuidado y la prevención de contagios, además acciones de sanitización de oficinas y sucursales junto a un estricto programa de control de higiene al momento del acceso de personas a nuestras instalaciones, lo que nos permitió mantener en todo momento más del 80% de nuestras oficinas atendiendo a público.

Asimismo, priorizamos la atención de las necesidades y urgencias de los clientes a través de beneficios concretos que les permitieran reducir sus gastos financieros en el año, aliviándolos en esta durísima crisis asociada a la pandemia. Este programa incluyó el refinanciamiento de operaciones de crédito consumo, prórroga de 6 dividendos hipotecario a tasa 0 %, opción de apoyo que tomaron más del 35 % de nuestros

deudores hipotecarios y además se dispuso de pago mínimo “0” para nuestras tarjetas de crédito. Los procesos de postergación de cuotas se ejecutaron a través de atención 100 % digital para evitar posibles contagios.

Para **Nicole Valdebenito**, fue precisamente la calidad del servicio lo que marcó la diferencia. Matrona en el sistema público de salud en el Hospital San José, la contingencia supuso grandes desafíos para la realización de su trabajo y una significativa carga laboral en condiciones muy duras. En este escenario, buscaba un refinanciamiento de su crédito hipotecario. “Comencé las solicitudes en todos los bancos en octubre. Un compañero de trabajo me recomendó Banco Consorcio, porque era un banco que ofrecía mejores condiciones, una tasa y CAE menor. Me llamó la atención la rapidez con la que me contactaron desde Banco Consorcio, además de la amabilidad y disposición de la ejecutiva que me atendió, lo que hizo que las cosas se fueran dando de manera muy fluida”.

Respecto al refinanciamiento, destaca que el beneficio era notoriamente mayor. “Consortio fue a mi favor. La tasa pasaba del 3,7% que pagaba anteriormente a 2,25%, y con un plazo de 20 años para el crédito, a diferencia de los 28 que había acordado en el banco anterior”

**Plan de Apoyo para Nuestros Clientes**

**Posterga por 6 meses el pago de Tu Crédito Hipotecario**

Asimismo, recalcó el gran compromiso de la ejecutiva del Banco que se preocupó en todo momento de su atención, quien le entregó la confianza necesaria para tomar la decisión de contratar a Banco Consorcio, en momentos en que su trabajo absorbía todo su tiempo. “Mi ejecutiva es excelente. Es importante reconocer que es una persona totalmente dedicada. Si bien no la conozco personalmente, me llamó la atención su energía y las ganas de hacer las cosas de manera rápida, fácil y clara. Estaba disponible siempre, incluso hablábamos fuera del horario laboral”, agrega Nicole.

2020 fue un año de grandes dificultades para **Camila Valenzuela**, profesora de religión en educación básica y quien acaba de ser madre. Tras fallecer su marido a causa del Covid-19, puso en venta el departamento que compartían y decidió postular a diferentes créditos hipotecarios, para poder adquirir una nueva propiedad para ella y su hija. “Tenía que empezar todo de nuevo, comprarme un departamento para darle algo a mi hija, siempre fue mi meta”, señala. Quería que el proceso fuese rápido y sin muchas trabas en un momento particularmente difícil. Tras buscar y postular a tres entidades, Consorcio fue la primera en contactarla.

“En el colegio donde trabajo, un jefe me recomendó Banco Consorcio, porque tiene su crédito hipotecario ahí y mencionó que tenían muy buenas tasas. Lo contacté y la verdad es que la rapidez con la que se comunicaron conmigo y la facilidad para la solicitud hicieron que me decidiera por este banco”, señala Valenzuela.

En cuanto a la calidad del servicio, Camila menciona que no tiene gran formación en temas financieros, por lo que el apoyo de su ejecutiva, quien se dio el tiempo de explicar el proceso con gran detalle, hizo más fácil su decisión. “La ejecutiva fue excelente conmigo en todo momento. Han sido tiempos difíciles, y un proceso personal muy largo, pero gracias a ella, ha sido muy grato, ha sido un gran apoyo. En todo momento me explicó lo que solicitaba en forma muy detallada, incluso hasta el día de hoy”, cuenta.

Hoy, Camila ya tiene su crédito hipotecario cursado, y está cerca de cambiarse a su nuevo hogar. “Si hay algo que tengo que destacar de todo el proceso, y de esta experiencia, sin duda es la calidad y apoyo del ejecutivo. El estar ahí, el preocuparse constantemente, que para mí fue lo esencial, además de explicarme todo en detalle”, enfatiza.

**Elena Oliva**, ejecutiva de ventas en Banco Consorcio, es insulino dependiente, por lo que califica como grupo de riesgo por contagios de Covid-19. Al inicio de la pandemia, su mayor temor era contagiarse mientras iba a trabajar, e incluso estaba dispuesta a renunciar si no podía evitar la exposición.

*“Gracias a Dios el banco me apoyó. Fui la segunda persona a la que se le entregó el computador para trabajar desde la casa con acceso vía VPN, justamente por mi enfermedad crónica”*



La situación era difícil, pero siempre contó con el apoyo de su equipo y la supervisora, además de estar en constante comunicación con ellos vía remota. Esta situación, además, logró fortalecer al equipo aún más, entregando mejores herramientas para enfrentar esta crisis y Elena destaca que “el equipo de trabajo se apoyó constantemente. El banco en ese aspecto empezó muy rápidamente a agilizar todo lo que era electrónico, para apoyar las gestiones”.

Elena asegura que la calidad del servicio entregado fue de excelente nivel. “Tuve casos en los que clientes prefirieron nuestra atención remota, justamente por las facilidades de no tener contacto, y hacer los procesos sin tener que asistir a una sucursal de manera presencial”. Coincide con ella Cristián Magaña, Jefe de Contact Center de Consorcio. Magaña explica que basó la organización de su equipo para que todos pudiesen trabajar de manera segura desde sus casas, sin que eso afectara en la atención al cliente.

“Toda el área trabajó para que los ejecutivos pudieran prestar el mismo servicio que prestaban trabajando de manera presencial, desde las casas, sin que el cliente notara una diferencia. Todos los ejecutivos tuvieron que habilitar equipos distintos. Eso fue un tremendo apoyo por parte del banco, en primer lugar, para que los ejecutivos se sintieran seguros, y segundo para que los clientes no notaran ninguna diferencia en cuanto a la atención que nosotros realizamos”, detalla el ejecutivo. Entre ellos, destaca el caso de los pensionados, clientes que acostumbraban a ir a las sucursales. “Uno de los mayores desafíos fue intentar cambiar esos procedimientos, y lograr cumplir con las expectativas que ellos esperaban.

Para nuestra industria, el 2021 será de nuevos desafíos, incluyendo además los que vivimos durante el año anterior. Mantenemos nuestro compromiso con nuestros clientes. Haremos nuestro mayor esfuerzo para continuar entregando la mejor calidad de servicio, porque, en estos tiempos de crisis, queremos ser parte de la solución.



# Banco Falabella

Más de 250 personas estuvieron seguras en sus hogares en menos de dos semanas, atendiendo a nuestros clientes con la calidad, la preocupación y cercanía que nos caracteriza

---

# 1. Testimonio colaboradora

## Cómo logramos el teletrabajo en Contact Center en menos de dos semanas

Paula Rivera

Jefa de Banca Telefónica y Unidad de Fidelización

Marzo, los primeros contagios de Coronavirus en Chile y nos dábamos cuenta de que esto ya se venía con todo. Nuestra primera preocupación fue el equipo. El primer pensamiento: “qué hacemos con nuestras personas”. Nosotros somos una organización muy enfocada en las personas, pero en el Contact Center lo consideramos nuestro sello.

Ya veníamos revisando desde el estallido social la posibilidad de que el área de Multicanal, que atiende redes sociales o chat, pudiera trabajar desde casa. Por esos días, las operaciones del Contact Center se veían afectadas, pero otras oficinas nos podían apoyar. Lo que nos pasó con la pandemia es que estábamos todos en la misma situación. Las oficinas de apoyo se vieron forzadas a cerrar y nosotros veíamos que teníamos que lograr mantener la operación, estar ahí con nuestros clientes, pero al mismo tiempo mantener a nuestros colaboradores sanos y salvos.

Entonces instauramos una mesa de trabajo, nos juntamos con el equipo para ver qué podíamos hacer. En general, el Contact Center nunca había trabajado en otro lugar y lograr trasladarlos a sus casas era súper complicado, pero teníamos que lograrlo de alguna manera y todos mostraron una disposición y convicción increíbles para llegar a la solución.

Definimos que el primer paso era indagar con el área de Operaciones si existía alguna herramienta

que pudiera utilizarse desde las casas, porque la que usamos para gestión telefónica no funcionaba en otro lugar físico que no fueran nuestras oficinas. Encontrar esa herramienta fue lo primero. Después vinieron los computadores. No teníamos notebook, sino que esas típicas estaciones que van rotando en los turnos. Me comuniqué con el equipo de Experiencia Clientes para poder enviar a los colaboradores de Multicanal a sus hogares y me acuerdo que la respuesta fue: “no te preocupes, los conseguimos”. Incluso los supervisores del Contact Center pusieron sus computadores a disposición para pasárselos a los ejecutivos. El paso siguiente fue gestionar con el equipo de Seguridad TI los VPN para todos nuestros colaboradores. Lo hicieron en tiempo récord. Fue una verdadera máquina de producción.



La cuarentena se acercaba y teníamos que configurar todos los notebooks. Yo me saco el sombrero por mi equipo. Los supervisores aprendieron a configurar y se instalaron junto con los 10 técnicos de Sistemas, trabajando sábado y

domingo, para lograr tener todo listo antes de que iniciara el confinamiento, con el compromiso de seguir atendiendo a nuestros clientes, resguardando la salud de nuestras personas. Fue realmente mágico.

Recuerdo la noche que iniciaba la Cuarentena. En el Call Center teníamos una campana, que solía tocarse para celebrar grandes logros. Ese día, cada vez que configurábamos un computador y enviábamos a un colaborador a su casa, dábamos un campanazo. Me emociona el recuerdo del último colaborador. Nos colgamos de la campana, llorando, con la satisfacción de haber hecho historia, de haber conseguido algo que pareció imposible por la implicancia en tecnología, herramientas y recursos, y que sólo se logró gracias al trabajo en equipo: que más de 250 personas estuvieran seguras en sus hogares en menos de dos semanas, atendiendo a nuestros clientes con la calidad, la preocupación y cercanía que nos caracteriza. En mis 18 años en Banco Falabella, nunca me sentí tan orgullosa.

## 2. Testimonio cliente

### Un Banco que ha sido parte de sus grandes logros

**Luis Flores**

Cliente de hace 15 años

¿Cómo afectó Banco Falabella a su crecimiento laboral?

Luis declara que el apoyo de Banco Falabella fue fundamental para llegar a alcanzar todo lo que tiene hoy. Hace 20 años él acudía a distintas financieras que ofrecían préstamos con tasas altas y poco convenientes. Fue en este contexto en que Banco Falabella le dio una oportunidad, como él dice “le abrió las puertas”.

Comenzó siendo cliente de CMR Falabella y luego, no recuerda cómo, comenzó a formar parte de Banco Falabella. Fue ahí cuando conoció a Romina Martínez, su ejecutiva desde hace más de 15 años.

Luis, que al principio no tenía muchos conocimientos sobre el mundo financiero, condiciones crediticias ni productos financieros, encontró en Romina un apoyo fundamental, que le ofreció los conocimientos requeridos para tomar las mejores decisiones. Según Luis, Romina ha sido un pilar en su trayectoria con el banco, siguiéndola incluso en sus cambios de sucursal, aunque eso significara mayores



*“La clave es creer que se puede, que nada es imposible. Esa es la receta del éxito”*

tiempos de traslado. Romina le entrega confianza, ya lo conoce y sabe lo que necesita, por lo que se siente muy agradecido no solo con Romina, sino que con el Banco en general, porque, en sus palabras “le dieron una oportunidad gigante que le permitió tener todo lo que tiene ahora”. Él considera que el banco ha premiado su buen comportamiento como cliente y pagador, entregándole buenas ofertas, con tasas convenientes y con flexibilidad en plazos de pago.

Luis considera que gran parte de su crecimiento ha sido gracias al banco, pero también y especialmente gracias a su esfuerzo y perseverancia, su buena visión de negocios y su trabajo permanente. Le encantaría abrir un nuevo negocio, pero lo frena el no querer perder la cercanía que tiene con sus trabajadores y locales. Le gusta tener contacto con su gente, conocerlos y contenerlos.

**¿Cómo le afectó la pandemia en términos laborales?**

Luis afirma que afortunadamente la pandemia resultó ser positiva para sus negocios, incluso observa un crecimiento sostenido desde octubre 2019, con el estallido social. Él cree que como sus rubros consisten en alimentos y productos de primera necesidad, aunque la economía cambie, la venta se mantiene relativamente estable e incluso crece.

Aunque ha recibido ofertas de otros bancos, él se considera leal a Banco Falabella; tiene un vínculo mucho más fuerte que cualquier oferta. Su crecimiento laboral, su relación con Romina, el apoyo que ha tenido durante todos estos años, son irremplazables. Por eso se declara un cliente agradecido, que nos recomienda a sus cercanos.

**¿Su receta para llegar de la toma de la Florida a ser un exitoso emprendedor?**

“La clave es creer que se puede, que nada es imposible. Esa es la receta del éxito”.



# Banco Internacional

Los desafíos, logros y aprendizajes  
que ha dejado la pandemia  
en Banco Internacional

---

Pronta a cumplir 9 años en Banco Internacional, Rossana Carvajal enfrenta hoy una de las etapas laborales más particulares de toda su trayectoria. “Siempre tuve la esperanza de que este tema duraría poco y se iba a normalizar, pero pronto vi que venía para largo”, cuenta la Jefa de Operaciones de la sucursal Iquique en relación a la contingencia sanitaria que nuestro país y el mundo entero viene enfrentando desde inicios de 2020.

*“En la medida en que el tema iba avanzando, la incertidumbre también aumentaba. Se hablaba de los efectos en la salud, en la economía y en el bienestar emocional que este tema traería. Ahí tuvimos que empezar a adaptarnos”.*

A partir de ese momento, al inicio de la pandemia, Banco Internacional comenzó a adoptar diversas medidas para enfrentar de forma exitosa el panorama que se avecinaba. De este modo, se intensificaron las acciones para posibilitar las labores remotas de sus colaboradores, las que ya se habían iniciado durante los primeros meses del estallido social de 2019.

“Como ya disponíamos de computadores portátiles y accesos remotos a los sistemas, pudimos operar desde la casa desde el inicio de la contingencia. Para eso, fue fundamental también el apoyo de nuestras jefaturas, quienes brindaron todas las facilidades para realizar las labores a distancia y poder coordinarlo con los quehaceres domésticos”, cuenta Rossana sobre el trabajo remoto que desde marzo de

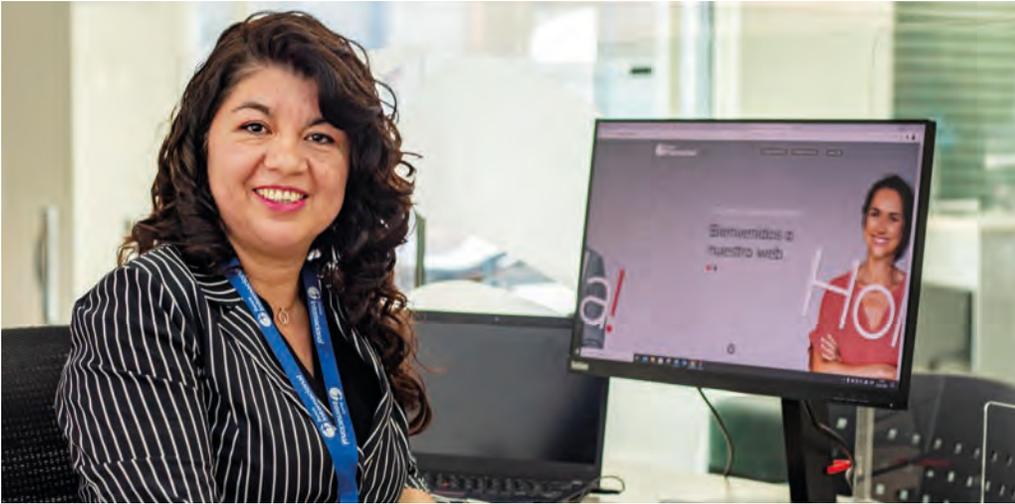


**Rossana Carvajal**  
Jefa de Operaciones Sucursal Iquique

2020 comenzó a combinarse con las labores presenciales en oficinas.

A partir de ese momento, un estricto protocolo comenzó a regir en toda su red de sucursales y centros de negocios a lo largo del país. “Ante toda la contingencia que se venía, las medidas que tomó el banco fueron inmediatas en lo que se refiere a higiene y seguridad, además de otras determinaciones concretas para evitar contagios de nosotros, los colaboradores, y nuestras familias. Todas esas iniciativas fueron muy bien valoradas por los clientes” asegura la colaboradora, refiriéndose a las sanitizaciones constantes de las oficinas, la disposición de alcohol gel y entrega de mascarillas a los colaboradores, además de la actualización y difusión constante del Protocolo COVID-19 que ha definido la forma de trabajar durante toda la crisis sanitaria.

Otra importante medida que Rossana destaca, es el apoyo económico que se entregó para facilitar los traslados seguros de los colaboradores que tenían que realizar labores críticas para la continuidad operativa. “Incluso se coordinó



el traslado para personas que no tenían movilización propia, lo que ayudó mucho sobre todo a la gente de Santiago para que no tuvieran que tomar el transporte público”, comenta.

Cada una de estas iniciativas buscaron proteger a los colaboradores de manera directa, teniendo como objetivo la atención presencial ininterrumpida a clientes a través de la red presencial de Banco Internacional, la que durante 2020 alcanzó un 100% de operatividad en sus 12 sucursales y sus 4 centros de negocios.

“Durante todos estos meses de pandemia, hemos logrado fidelizar aún más a los clientes, escuchándolos y dándoles soluciones. Para ellos hubo toda una preocupación a través del reforzamiento de los canales remotos para evitar que ellos tuvieran que acercarse a la sucursal. Sin embargo, hay algunos que igualmente deben realizar operaciones de manera presencial y ahí hemos tenido siempre un estricto control de los aforos. Y como sabemos que hay clientes que son adultos mayores u otros que manejan mucho efectivo, hemos tratado siempre de darles prioridad y ofrecerles formas más cómodas y seguras para esperar su turno de atención”, relata Rossana respecto a la modalidad de operación implementada en sucursales.

“Además de todo esto, fuimos de los primeros bancos en entregar mascarillas a los clientes que ingresaban a nuestras sucursales. Al inicio de todo esto, pasó varias veces que había personas que llegaban a la puerta sin mascarilla, veían que su uso era obligatorio y se iban a retirar. En ese momento, el vigilante les ofrecía una para que pudieran ingresar sin problemas”, relata.

El compromiso con los clientes, Rossana lo grafica en otro hecho muy importante para el banco: el nuevo sitio web transaccional para los clientes que fue lanzado

el año pasado. “La nueva página web llegó justo con las mejoras que por la contingencia se estaban necesitando. Es una página más ágil y más amigable”, comenta, al mismo tiempo que destaca el funcionamiento óptimo que han presentado otros canales remotos, como el contact center.

Mención especial hace también respecto a los productos y soluciones financieras que fueron puestas a disposición de muchos clientes -mayoritariamente clientes empresas, que constituyen el foco principal de Banco Internacional- que durante este tiempo no lo han pasado bien. “Muchos venían afectados por el estallido social y les tocó enfrentar inmediatamente la pandemia”, asegura Rossana. “En el área de operaciones de mi sucursal nos tocó apoyar mucho en el curso de créditos COVID-19, pero por sobre todo en las modificaciones de planes de pago mediante el aplazamiento de cuotas hasta en 6 meses de créditos que fue mayoritario en nuestro caso. Uno veía clientes muy contentos con estas ayudas, a pesar del momento complicado que se encontraban enfrentando”, complementa.

Respecto a los aprendizajes organizacionales de esta pandemia, Rossana destaca la oportunidad que se le ha otorgado a varios colaboradores de la organización para desarrollar nuevas competencias. “En mi caso, he debido combinar el trabajo remoto con el presencial. Sin embargo, la gente de mi equipo que trabaja en cajas o en el mesón de atención al cliente ha debido estar siempre en la sucursal. Por eso, muchas veces han tenido que resolver problemas y tomar decisiones para darle un buen servicio a los clientes”, comenta a modo de ejemplo, graficando el importante foco en el cliente y la preocupación constante por operar con los máximos estándares de calidad de servicio.

Pero la pandemia continúa y probablemente siga estableciendo nuevos desafíos a la industria bancaria y, particularmente, a Banco Internacional. Rossana lo sabe, pero cree que el banco tiene la fórmula para continuar brindando soluciones a la medida de las necesidades de los clientes.

***“Que el banco esté preocupado permanentemente por sus colaboradores y los colaboradores mantengan su compromiso con el banco es realmente fundamental. Esa manera de relacionarnos se traspasa finalmente al cliente a través de una buena atención”.***



# Banco Itaú

Sin duda que este año puso  
a prueba lo mejor de nuestros  
valores, cultura, capacidad  
de adaptación y gestión

---

A inicios del 2020, cuando los impactos del COVID-19 recién comenzaban a sentirse en el país, tomamos la decisión de enfocarnos en tres pilares principales: cuidar de los clientes, permaneciendo plenamente disponibles de forma remota y apoyándolos especialmente durante este período; cuidar de nuestros equipos y cuidar del banco.

Nos propusimos ser parte de la solución. En este contexto, anunciamos la postergación del pago de cuotas de créditos de consumo e hipotecarios, participamos activamente en el programa Fogape Covid y facilitamos la entrega a los beneficiarios de los retiros de fondos de ahorros previsionales a través de una cuenta especialmente diseñada para ese objetivo.

Como parte de nuestro compromiso con la sociedad, realizamos un aporte de \$1.500 millones a la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC) para ayudar a la lucha contra la pandemia e intentar compensar los efectos económicos de la crisis que estaba afectando a todo el país, a través del “Fondo Privado para la Salud”. Adicionalmente, como parte de un esfuerzo conjunto entre nuestros colaboradores y clientes, Itaú aportó casi \$700.000 millones para la rehabilitación de personas con capacidades diferentes a través de Teletón.

Durante 2020 también lanzamos la campaña “Lee para un niño” en Instagram, para apoyar la educación y el bienestar emocional de los niños. Y junto a la Fundación Santa Ana, entidad que trabaja con emprendedoras y costureras de sectores vulnerables, elaboramos 20.000 mascarillas de tela reutilizables que fueron donadas al Servicio Nacional de Menores, acción que permitió además dar trabajo a mujeres en un momento difícil.

Sin duda que este año puso a prueba lo mejor de nuestros valores, cultura, capacidad de adaptación y de gestión. También corroboró nuestra teoría de que el trabajo remoto es posible y que nuestra transformación digital nos permite ofrecer más y mejores servicios a los clientes.

Es así como durante 2020 anunciamos que seríamos un banco preferentemente remoto. Hemos realizado ajustes en el uso y diseño de los espacios físicos de edificios centrales a través de la implementación de puestos rotativos, y hemos avanzado en la renovación tecnológica de los equipos y ajustado las condiciones para quienes están en trabajo remoto, por ejemplo, con la entrega de sillas ergonómicas.

**Hoy, más del 90% de nuestros colaboradores ve factible continuar en modo teletrabajo y un 80% de nuestras operaciones centrales se realizan de manera remota.**

Hoy contamos con cuatro sucursales digitales y durante el año lanzamos la “Plataforma Abierta de Inversiones”, que otorga a los clientes de todos los segmentos la libertad de elegir entre una selección de gestores de fondos, locales e internacionales, en pesos y en dólares, sin exigencias de monto mínimo o permanencia.

Terminamos un año inusual y nos enfrentamos a otro lleno de desafíos. Necesitamos unir nuestros esfuerzos para salir de esta crisis más fortalecidos que antes. Esto no será de un día para otro, el 2020 fue un año difícil, doloroso para muchos, pero también de mucho aprendizaje y crecimiento.

# Testimonios

---

## 1. Donación de mascarillas al Sename junto con Fundación Santa Ana



*“La parte económica que nos brindó el banco nos ayudó mucho. Fuimos 12 compañeras y 2 profesoras que estuvimos trabajando en eso, con el apoyo de la Fundación Santa Ana también”.*

“Mi nombre es Elizabeth Opazo. Trabajaba en un parque, y producto de la pandemia ya no pude seguir trabajando porque los parques estaban cerrados. Me tengo que cuidar, porque tengo a mi mamá que es de la tercera edad, ella tiene 69 años y tiene enfermedades crónicas. Mi esposo, que se dializa, también es un paciente crónico.

Yo no podía quedarme de brazos cruzados, y me vi en la obligación de hacer mascarillas para vender en ferias, pero después le empecé a tomar miedo a ir a la feria, porque la cosa estaba siendo cada día peor...Y nos salió el proyecto del banco, que para nosotros fue una gran noticia”.

---

## 2. Liberación de bicicletas BikeSantiago para personal de la salud

Itaú y Bike Santiago liberaron sus bicicletas para todos los funcionarios de la salud. La iniciativa, que permitió evitar el uso del transporte público, estuvo disponible desde abril, mayo y se extendió su uso ilimitado por todo junio.

“Mi nombre es Jorge, soy enfermero. Trabajo en el Hospital Roberto del Río. El miedo que tenemos nosotros, los funcionarios de la salud, es contagiarnos. Trabajo en el barrio hospitales y también soy usuario de bicicletas Itaú. Y es mi medio de transporte, ahora, convencional en estos tiempos de pandemia y de crisis.

El tema de extender el beneficio a los funcionarios de la salud me parece fundamental. Es una ayuda adicional. La pandemia no la vamos a resolver solamente los funcionarios de la salud. La vamos a resolver todos juntos. El solo hecho de tener ahí, en el barrio hospital, una estación de bicicletas ayuda bastante porque así tu disminuyes el riesgo de contagiar y ser vector para otras personas”. El hecho ya de ver un paciente dado de alta, recuperado, eso motiva, yo creo que, a todos, a seguir adelante. Eso es hermoso. Gracias Itaú”.

---

### 3. Donación a Fundación Las Rosas



*“Con estos aportes de privados como lo que hizo banco Itaú se aportó para contratar enfermeros 24 horas, kinesiólogo todos los días”.*

“Mi nombre es Rosa Sepúlveda y me desempeño en el área de enfermería de la Fundación Las Rosas. Hoy tenemos el hogar de alta, tenemos a muchos residentes recuperados que pasaron y sobrevivieron al coronavirus. En un minuto lo veíamos todo negro, porque de repente pensábamos que iban a fallecer muchos más residentes de lo que realmente ocurrió. Además, pensar que el personal se enfermaba también”.

“Hola, mi nombre es Magdalena Cerda, del hogar 28 de la Fundación Las Rosas. Quiero agradecer al banco Itaú que fue una gran ayuda para todos nosotros”.

---

### 4. Crédito Fogape a Clínica Dental

“Mi nombre es Nicolás García. Tengo una consulta dental en una comuna que necesita mucho la atención dental, que es Estación Central. Hay secretarias, asistentes, personal de higiene, proveedores. Hay que estar en los pantalones de uno, como pequeño empresario, para sentir de que te estás asfixiando, te estás ahogando y tu negocio prácticamente se va a quebrar”.



*“Solicité a Itaú este crédito COVID-19 FOGAPE y no tardaron más de 48 horas cuando me llamaron y me dijeron: su crédito está aprobado, don Nicolás. Empezó a venir la tranquilidad y la alegría. Sigamos siendo emprendedores y más que todo, hagamos realidad los sueños que tenemos en mente”.*



# JP Morgan

Durante 2020, y considerando el particular escenario económico, social y sanitario que ha vivido el país con ocasión de la pandemia del COVID-19, J.P. Morgan se ha involucrado activamente en iniciativas filantrópicas, como asimismo ha desplegado a nivel local su experiencia global en materia de Ciberseguridad y ha actuado como rating advisor para la República de Chile, iniciativas que resultaron particularmente atingentes durante este año

---

# Filantropía

J.P. Morgan, a través de su Fundación y con el entusiasta voluntariado de muchos de sus colaboradores, ha continuado aportando a la comunidad a través de sus iniciativas de Filantropía. Mediante sus programas de Responsabilidad Social Corporativa, J.P. Morgan focaliza sus esfuerzos en tres áreas específicas: (i) Preparación de la fuerza laboral; (ii) Desarrollo de micro empresas, e (iii) Inclusión financiera.

Como consecuencia de lo anterior, el banco ha efectuado o comprometido apoyo filantrópico por aproximadamente US\$1.000.000 para programas que han continuado o comenzado durante 2020 junto a las siguientes instituciones:

## 1. Fundación Forge

Fundación sin fines de lucro que apoya a jóvenes en situación económica vulnerable en el desarrollo de habilidades emocionales y digitales claves para asegurar su empleabilidad en el desafiante mundo laboral actual. En tal sentido, J.P. Morgan efectuó un aporte en directo beneficio a la formación de 530 jóvenes en el país quienes se encuentran terminado sus estudios en instituciones de educación secundaria técnico profesional. Producto de la pandemia, Fundación Forge adaptó su programa a una modalidad virtual de modo que los jóvenes han podido contar con apoyo y formación durante este período. Asimismo, muchos de nuestros colaboradores participaron activamente en una serie de actividades virtuales en apoyo a los jóvenes incluyendo talleres de entrevistas simuladas, paneles, presentaciones y mentorías.

## 2. Hogar de Cristo

Participación en el programa “Súmate” donde Hogar de Cristo concentra sus esfuerzos en apoyar la continuidad de estudios de jóvenes vulnerables que por distintas razones no pudieron concluir sus estudios escolares. En tal sentido, J.P. Morgan realizó un aporte que permitirá ir en directo beneficio de 1.800 jóvenes de escasos recursos de modo que completen sus estudios a través de modalidad digital contando además con apoyo para poder acceder a la conectividad necesaria para ello.

## 3. Global Food Banking, Red de Alimentos

Considerando las dificultades alimentarias de una buena parte de la población vulnerable de Latinoamérica, J.P. Morgan realizó un aporte a nivel regional a través de “Global Food Banking” canalizado a instituciones en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú, siendo dicho aporte dirigido a la Fundación Red de Alimentos en nuestro país. Con lo anterior se ha posibilitado que comunidades de bajos ingresos puedan acceder a insumos básicos que les permitan cubrir parte de sus necesidades durante este período de pandemia.



## Ciberseguridad

J.P. Morgan continuó realizando importantes inversiones en ciberseguridad durante 2020 para mantener mecanismos de defensa y mejorar activamente la resistencia a amenazas. J.P. Morgan opera varios centros operativos globales de ciberseguridad 24/7 con personal especializado, trabajando en estrecha colaboración con agencias y organizaciones gubernamentales para identificar áreas de debilidad y responder de manera proactiva a las amenazas cibernéticas.

J.P. Morgan forma parte del FSISAC (*Financial Services Information Sharing and Analysis Center*), comunidad global para integrar inteligencia de amenazas con foco en la industria financiera. En Chile, dentro de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras lideramos la creación del primer *Cybersecurity Industry Incident PlayBook*, manual para la industria financiera de Chile que instruye a la banca respecto a cómo reaccionar frente a incidentes de ciberseguridad, con la expectativa durante 2021 de liderar la ejecución del primer ciber-ejercicio de la industria financiera en Chile.

Durante los últimos años, y con particular foco durante la pandemia, nos hemos mantenido en contacto con nuestros clientes para compartir y reforzar mejores prácticas en el área de ciberseguridad, frente a los desafíos que ha significado la pandemia del COVID-19 para la continuidad operativa y las dinámicas de trabajo. A su vez, ofrecemos una herramienta de prevención de fraude dentro de nuestra plataforma de banca electrónica, lo cual ayuda a nuestros clientes a ampliar sus controles existentes.



## **Asesoría a la República de Chile (Rating Advisory)**

La irrupción de la pandemia de COVID-19 ha demandado gastos extraordinarios por parte del Estado de Chile para hacer frente a las necesidades sociales y económicas propias de esta crisis sin precedentes, resultando en aumento en el endeudamiento público, déficit fiscal y poniendo presión sobre las clasificaciones de riesgo de crédito de la deuda pública (ratings soberanos) que otorgan las Clasificadoras de Riesgo internacionales. Estos ratings tienen especial relevancia, por cuanto sirven de base para las clasificaciones de las empresas estatales y privadas en Chile, influyendo en el acceso al mercado de capitales de deuda y en el costo de nuevos financiamientos.

En este contexto, J.P. Morgan ha intensificado el trabajo con el Ministerio de Hacienda para lograr la mejor respuesta frente a las agencias calificadoras. J.P. Morgan dispone de un equipo independiente, con base en Londres, especializado en trabajar con países y entidades en sus procesos de calificación de riesgo por parte de agencias externas, acompañando activamente al Ministerio de Hacienda en estas labores por más de diez años.

Este expertise global del equipo de J.P. Morgan permite identificar los elementos más determinantes en una clasificación y estar al corriente de las tendencias mundiales permitiendo anticiparse a posibles cambios en las clasificaciones, comunicar de forma más efectiva las medidas adoptadas de administración del riesgo y tener acceso a benchmarks (puntos de comparación) que permitan entregar la mejor respuesta frente a un contexto desafiante.

# Banco Ripley

El 2020 fue un año complejo para todos, pero el trabajo en equipo y de forma colaborativa nos permitió enfrentar los desafíos para levantarnos y seguir adelante

---

Ximena Díaz (49 años) transmite motivación sobre el trabajo que realiza a diario. Desde 2005 es colaboradora de Banco Ripley, desempeñándose actualmente en su cargo de Subgerente del Contact Center. Dirigiendo un equipo de 380 personas, la crisis sanitaria a raíz del Covid 19 la sorprendió. “Todos los planes nos cambiaron, a todos, tanto en lo personal como en lo laboral, pero me considero muy afortunada ya que en esos ámbitos he tenido muy buenas experiencias durante este tiempo a pesar de estar viviendo una situación tan compleja a nivel mundial”, confiesa.

Reconoce que los nuevos cambios en los paradigmas de cómo entender el trabajo en este nuevo contexto no la tomaron por sorpresa del todo. “Afortunadamente, y desde antes de la pandemia, en Banco Ripley veníamos trabajando en cómo optimizar las tareas, ser más eficientes

y mejorar los tiempos de trabajo de los equipos. Puntualmente en lo que me compete, llevábamos más de un año implementando una nueva tecnología llamada Genesys, una plataforma con arquitectura de nube que mejora la experiencia de un contact center con menos esfuerzo y costos, y que nos permitía trabajar a distancia. Con la llegada de la pandemia y las cuarentenas, solo tuvimos que acelerar el proceso que ya habíamos iniciado”, comenta.

A raíz del estallido social en octubre de 2019, y debido a que las oficinas del Contact Center de Banco Ripley se encuentran ubicadas en la reconocida Plaza Victoria de Valparaíso, muchas veces el trabajo presencial se vio afectado por la contingencia nacional, interrumpiendo abruptamente las jornadas laborales, o impidiendo a los colaboradores poder llegar al lugar de trabajo



*“Fue un gran avance para todos, ya que el trabajo se volvió mucho más eficiente y nos permitió dar continuidad en los equipos”.*

**Ximena Díaz**  
Colaboradora Banco Ripley

o a los hogares, debido a los disturbios en el sector. La implementación de esta nueva herramienta virtual facilitó el trabajo remoto, y con ello, permitió que los trabajadores tuviesen flexibilidad laboral. Así, para febrero de 2020 esta área contaba con el 40% de su dotación trabajando desde sus hogares, y con la llegada de la pandemia este proceso se aceleró: en abril del mismo año, el 100% de los trabajadores ya se desempeñaba desde sus casas en modo home office, y se incorporaron más de 90 nuevos ejecutivos a distintas áreas, lo que se transformó en dos importantes hitos para el Contact Center de Banco Ripley.

*“Fue un gran avance para todos, ya que el trabajo se volvió mucho más eficiente y nos permitió dar continuidad en los equipos”*

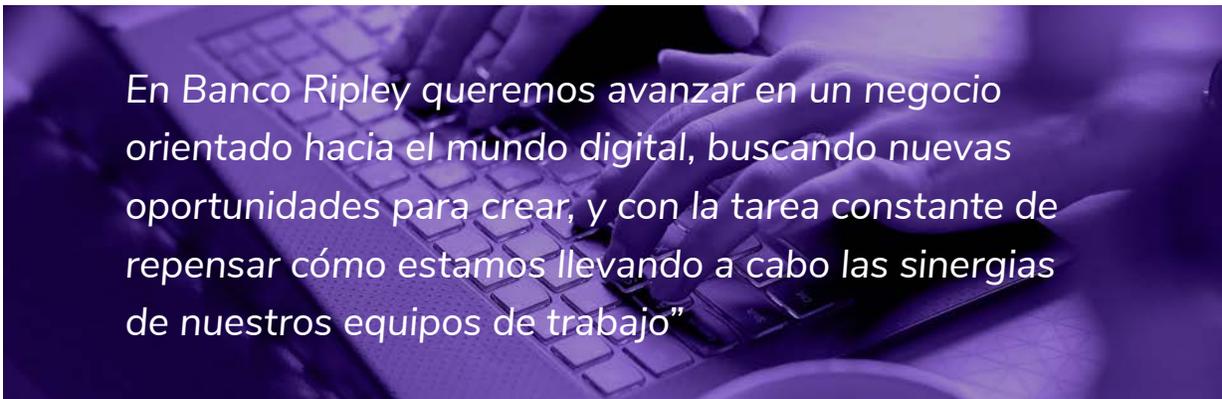
Ximena reconoce que al comienzo había mucha angustia en los colaboradores, pues la incertidumbre y el miedo a perder sus fuentes de trabajo fueron un sentimiento generalizado. “Sin embargo, cambiamos el foco a afianzar los equipos, enfrentando todos juntos el desafío de levantarnos y cambiar la forma en cómo entendíamos el trabajo, obteniendo excelentes resultados. Al sentir la seguridad que las condiciones laborales no cambiarían, conseguimos aumentar la productividad y eficiencia, incluso disminuyendo las horas de trabajo en muchos casos, además de bajar casi a cero las tasas de ausentismo”, recalca Muñoz.

Ximena es madre de dos niños de 10 y 8 años. Recuerda que a comienzos del año pasado, y antes que la pandemia llegara a Chile, realizó un viaje por un mes a Inglaterra para estudiar inglés. Durante su estadía en Europa, muchas veces sintió culpa de no pasar tiempo suficiente con sus hijos, sin pensar que la situación sanitaria que venía la tendría junto a su familia durante todo este tiempo. “Ha sido muy bonita la oportunidad de poder trabajar desde la casa y estar con mis hijos. La mayor parte del equipo que lidero son mujeres, dueñas de casa, y a muchas les pasó lo mismo que a mí. Hoy las horas de trabajo se han vuelto más eficientes y podemos administrar nuestros tiempos de mejor forma, contando con más espacios para compartir con nuestras familias, además de la tremenda tarea de llevar una casa”, analiza.

El proyecto de utilizar herramientas tecnológicas que permitieran un eficiente y exitoso modo de teletrabajo de las y los trabajadores, llevó a Ximena a capacitar otras áreas del Banco Ripley para sumarlas a esta tendencia. “Crecer en un proyecto así nos dio la oportunidad de potenciar otras áreas, como por ejemplo el de redes sociales. Los distintos equipos de trabajo reaccionaron muy bien ante el cambio, y fue evidente el sentido de pertenencia que surgió hacia la empresa, de mucho compañerismo y de remar todos hacia el mismo lado. Sin duda, el 2020 fue un año complejo para todos, pero el trabajo en equipo y colaborativamente nos permitió enfrentar en conjunto el desafío de levantarnos y seguir”, recuerda Ximena.

Las certezas de no perder sus fuentes laborales, el pago de bonos para mejorar las condiciones de teletrabajo, o la continuidad de todos los beneficios económicos aun cuando las labores no se realizaran presencialmente, cree que fueron claves en el sentido de pertenencia que percibió Ximena en su área. A través de encuestas de satisfacción que midieron el clima laboral pudieron mejorar los canales de comunicación con todos los colaboradores, reforzando a través de distintas instancias que la distancia física no sería un impedimento en la construcción y trabajo en equipo. Ximena recuerda que “quizás son detalles pero en un momento, por ejemplo, los sorprendimos a todos con un regalo que les entregamos a cada uno en sus hogares para agradecerles su apoyo constante durante este tiempo difícil, y ese gesto fue muy bien recibido”.

El futuro para Ximena es optimista. “Cómo seguir en un contexto difícil como el que vivimos actualmente, al menos en lo laboral, debiese ir en la línea de seguir descentralizando el trabajo, que yo desde mi cargo pueda contratar a una persona de cualquier región de Chile y que su desempeño no se vea afectado por el lugar donde vive”, reflexiona.



*En Banco Ripley queremos avanzar en un negocio orientado hacia el mundo digital, buscando nuevas oportunidades para crear, y con la tarea constante de repensar cómo estamos llevando a cabo las sinergias de nuestros equipos de trabajo”*



# Banco Santander

En este período de pandemia,  
el Banco ha trabajado por  
mantener la cercanía con  
sus colaboradores, clientes  
y la comunidad, en general

---

**“Siento un gran orgullo por cómo Banco Santander manejó este tiempo de crisis”**

**Sandra Fuentealba**  
Ejecutiva Select Work/Café  
Mall Barrio Independencia



“El 2020 fue un año muy desafiante, tanto en lo profesional como en lo personal. El Covid-19 nos hizo enfrentarnos a un mundo lleno de incertidumbres, en el que nadie sabía cómo actuar, cuánto duraría ni qué ocurriría. Por ello destaco el apoyo que desde un principio nos entregó el Banco, dándonos la tranquilidad y las herramientas necesarias para concentrarnos en hacer nuestro trabajo de la mejor forma, tomando en cuenta también que para la gran mayoría la modalidad de trabajo remoto era algo completamente nuevo y no sabíamos cómo iba a funcionar. Afortunadamente el Banco se había adelantado y, luego del estallido social, ya había implementado un sistema parecido, lo que nos facilitó el proceso y nos hizo pioneros en poder entregar una verdadera red de apoyo a nuestros clientes desde nuestras casas.

Por otra parte, nuestro presidente, Claudio Melandri, nos mantuvo siempre informados a través de comunicados diarios sobre los avances de los temas relacionados con el Covid-19 y cómo

el Banco iría abordando cada uno de ellos. Esto nos permitió tener guías claras para hacer nuestro trabajo y poder abordar los distintos escenarios que se iban presentando, tanto en lo laboral como dentro de la familia, donde uno, con dos hijos pequeños y una adolescente, tuvo que cumplir el rol de mamá, profesora e incluso de psicóloga.

De hecho, cuando me contagié de Covid-19 a fines de abril y tuve que estar dos semanas en cuarentena, sentí un enorme apoyo del Banco, tanto de mis jefaturas como de mis compañeros de trabajo. Siento un gran orgullo por la forma en que el Banco se ha manejado en este tiempo de crisis, haciendo que sus colaboradores se sientan más cercanos. Esto los vimos reflejado en una serie de reconocimientos y actividades que se realizaron durante todo el año, en forma virtual o con sorpresas enviadas directo a nuestras casas, para nosotros y nuestras familias que demostraron que, a pesar de la pandemia, los colaboradores siempre hemos estado presentes.

El 2020 sentí que se cumplió con fuerza nuestra misión de “poder apoyar al progreso de las personas y las empresas”. Fue una oportunidad para ayudar más que nunca a nuestros clientes, algunos de los cuales se vieron muy afectados por la crisis. Por eso la entrega de los créditos Covid de Fogape, donde fuimos líderes, fue muy importante, además de otras ayudas financieras que desplegamos como Banco para el mundo de Banca Personas. La relación con ellos ahora es mucho más cercana y se sienten agradecidos de que pudiéramos generar estas oportunidades. Como equipo, logramos afiatarnos a pesar de la distancia. En lo personal, siento que fue un año en que crecí mucho, aprendí a valorar más a la familia, el día a día; y, en lo laboral, todos comenzamos a apreciar más la parte humana, a nuestros compañeros de trabajo y a las personas que hay detrás de cada proceso. Ahora vemos todo de otra manera.

“Me quedo con una sensación muy buena del Banco, siento que estoy trabajando en una empresa excepcional y eso me hace sentir muy orgullosa”.

---

**Vendomática** es una empresa que ya tiene más de 40 años de historia, que cuenta con 250 colaboradores y que tiene presencia en todo el país, gracias a sus centros de distribución ubicados en las 4 principales ciudades de Chile, además de las 10 mil máquinas de café desplegadas por el territorio. El camino transcurrido durante este tiempo nos ha permitido ser una compañía estable, pero de repente en 2020 llega este verdadero “tsunami” que significó la pandemia y que jamás pensamos vivir. Quienes comenzamos nuestra carrera a comienzos de los años 90, fuimos testigos de un periodo de crecimiento extraordinario en el país y el shock de la pandemia nos vino a poner inesperadamente un verdadero “freno de mano”.

Tras el primer impacto derivado del estallido social de octubre de 2019, y cuando ya pensábamos que estábamos recuperados, viene esta pandemia que todavía no sabemos cuándo y cómo va a terminar. Con el pasar de los meses, uno comienza a ver cómo tu negocio se va mermando y te hace tomar conciencia de que lo que uno tiene es frágil. El cierre de las oficinas provocó en un principio que tuviéramos importantes pérdidas de productos vencidos, porque simplemente no pudieron ser consumidos y posteriormente máquinas sin funcionar por el teletrabajo que adoptaron varios de nuestros clientes.

Ante desafíos de este calado, la clave está en la reinención, así que decidimos lanzar nuestro e-commerce y nuestra nueva línea que hemos denominado “Vendomática Remoto” (servicio que permite a nuestros usuarios seleccionar en

nuestra tienda online y recibir sus productos de siempre en sus casas) y cada día ha ido creciendo la importancia de este canal.

Otra forma de reinventarnos, y dado que estábamos conscientes de que nuestra empresa podía jugar un rol en esta crisis, fue modificando nuestras máquinas de café para que dispensaran gratis alcohol gel y las comenzamos a instalar en hospitales, centros médicos, dependencias de las Fuerzas Armadas, Carabineros y hogares de ancianos, entre otros.

Porque en un complejo contexto como el vivido, hay dos posibilidades: replegarse y esperar que pase la tormenta o ser el primero en avanzar. Nosotros decidimos avanzar y, en este camino, quiero destacar el apoyo de Santander. Desde hace años el Banco nos ha acompañado muy eficazmente con una serie de servicios. En particular, para la crisis social nos dieron flexibilidad, entregando soluciones rápidas y digitales que nos permitieron enfrentar de mejor forma ese periodo. Y con la pandemia no fueron menos, postulamos al crédito Fogape - Covid y rápidamente nos lo cursaron, pero el apoyo no fue solo desde el punto de vista del financiamiento, sino que también por la serie de otros servicios que tienen.

En nuestra opinión, el Banco Santander se sumó rápidamente a la entrega online del Fogape y realizó los cambios necesarios en su estructura para poder reaccionar con agilidad. Para entonces ya tenían a sus colaboradores trabajando desde sus casas para poder cumplir con sus clientes. Además, cuentan con canales digitales que otorgan un excelente servicio. Todo esto al final redundó en un beneficio para los clientes, porque nos permite concentrarnos en nuestro negocio, crecer y sortear las crisis.

Soy de los optimistas. Uno puede ver el vaso medio vacío o medio lleno. Es cierto que todo este periodo ha sido terrible, pero también uno puede quedarse con los aspectos positivos a nivel personal y para la empresa. Lo que nosotros estamos haciendo es tomar una nueva posición en el mercado y, en eso, Santander ha sido fundamental.

Por último, no puedo dejar pasar la oportunidad de comentar que, en medio de la pandemia, junto a un grupo de grandes empresarios, ejecutivos y emprendedores, logramos lanzar la Fundación sin fines de lucro **Emprendetumente.org** la que se preocupa de vincular a emprendedores con empresas, convirtiendo así al emprendimiento en la mejor herramienta de movilidad social y valor para las grandes compañías.



**Daniel Daccarett**  
Gerente General Vendomática



# Scotiabank

En Scotiabank, la seguridad y salud de sus colaboradores y clientes fueron aspectos centrales de la gestión de 2020

---

La pandemia provocada por el COVID-19 puso en jaque al mundo entero. Las empresas no estuvieron ajenas a ello y, para muchas, la contingencia sanitaria significó uno de los mayores desafíos de su historia.

En Scotiabank, la seguridad y salud de sus colaboradores y clientes fueron aspectos centrales de la gestión de 2020. Además de llevar adelante todas las medidas para mitigar los riesgos y mantener la continuidad operativa, el Banco siempre estuvo consciente que este desafío tenía que enfrentarlo en equipo.

Desde inicios de la pandemia se instaló una mesa de trabajo multidisciplinaria para abordar la contingencia, la que a lo largo de estos meses ha ido diseñando e implementando las distintas iniciativas y protocolos, uno de éstos, por ejemplo, fue la suspensión, en el mes de febrero, de viajes hacia destinos en que la pandemia estaba siendo crítica.

Para Macario Zamorano, Director de Riesgo Operacional, uno de los desafíos más importantes fue el envío masivo de colaboradores a la modalidad de teletrabajo.

“Lo más complejo fue movilizar a toda la organización a trabajar desde casa en sólo una semana. Cuando se tomó la decisión, se trabajó en priorizar a las unidades que requerían asignación de equipos portátiles, configuración de VPNs, ajuste de procedimientos históricamente presenciales y muchos llamados de usuarios preocupados por la situación y por su salud”.

Una vez oficializado el primer caso de COVID-19 en el país, el 3 de marzo de 2020, el Banco identificó a todo el personal de riesgo y definió que debía quedarse en sus hogares, manteniendo su remuneración, aunque no pudieran realizar

teletrabajo. Inmediatamente, el resto de los colaboradores comenzó a operar en esta modalidad, llegando en muy poco tiempo a casi el 90% de la dotación en home office.

“Muchas veces nos tocó hablar por la noche situaciones nuevas, el primer contagio, los contactos estrechos, etc., cuando aún no existían los protocolos locales. En más de una ocasión nos reunimos con profesionales de la salud para entender qué estaban realizando y qué buenas prácticas podríamos replicar, y cuándo fue necesario hablar claro a nuestra gente, les hablamos por pantalla en formato Webinar, donde participaron todas las sucursales del país y las áreas centrales. Ha sido una tremenda experiencia”, recuerda Macario Zamorano.

Rodrigo Figueroa, Director de Control Interno, complementa lo anterior. “El desafío más importante fue implementar rápidamente y con información acotada las medidas más adecuadas para resguardar la salud de nuestros colaboradores y al mismo tiempo asegurar la continuidad de los servicios esenciales. Esto implicó ejecutar el plan de continuidad del negocio en tiempo récord, con una operación en teletrabajo al máximo en las áreas centrales y sucursales, además de separaciones en los lugares de trabajo, medidas de higiene y seguridad, recursos tecnológicos para operar a distancia, seguimiento y reportes de casos con contagio, comunicación y desarrollo de una cultura de autocuidado y cumplimiento”.

Uno de los grandes esfuerzos que demandó la contingencia fue la adaptación de los espacios de trabajo, con el fin de cumplir con la normativa de la autoridad sanitaria. Eduardo Brito, Director de Real Estate & Servicios Generales, junto a su equipo, tuvo un rol central en este desafío.

Todas las dependencias del Banco adecuaron sus espacios, a lo que se sumó la instalación de señaléticas internas y externas, dispensadores de alcohol gel, limpieza diaria y sanitización de las oficinas que así lo requirieran, entre otras iniciativas destinadas a proteger a colaboradores y clientes que acudían a las instalaciones de Scotiabank.

“Conseguir insumos y elementos de protección personal en un momento de mucha demanda y, luego de adquiridos, estructurar una cadena de distribución controlada e implementar medidas físicas en sucursales y edificios en plazos muy acotados, fue un desafío. Lo anterior, justo después del estallido social y un proceso de integración”, comenta Eduardo Brito.



Cabe señalar que ser parte de una organización multinacional, nos permitió anticipar las compras de las primeras mascarillas y guantes, dado que teníamos información de lo que estaba ocurriendo en Asia.

En este sentido, agrega que “destacaría la preocupación del Banco por los colaboradores, la asignación de recursos para la protección de estos, además, la de alta capacidad de adaptación a nuevas modalidades de trabajo y la disposición de los equipos a sobreponerse a situaciones inesperadas”.

En este punto un rol muy importante jugó el equipo de “Community Leads”, encargado de informar y supervisar en terreno el cumplimiento de las medidas preventivas. Entre sus funciones destaca la entrega de instrumentos de seguridad como mascarillas, toma de temperatura y registro de los asistentes a cada edificio, esto último permitiendo llevar una mejor trazabilidad.

## **Plan de cercanía de Recursos Humanos: escuchar y contener**

Con el propósito de acompañar, contener y escuchar a sus colaboradores, el Banco diseñó un plan de contacto vía telefónica y, de este modo, levantar opiniones, sugerencias o situaciones particulares que requieran mejora. Todos los empleados de la División de Recursos Humanos tuvieron designada una lista aleatoria de

colaboradores con sus teléfonos o correos corporativos, para que éstos fueran contactados.

Lilian Negrete, Senior Manager de Relaciones Laborales, ha sido responsable, a su vez, de mantener contacto con todos aquellos colaboradores que padecieron la enfermedad. Este seguimiento ha permitido al Banco saber las necesidades que cada uno de ellos tiene en el transcurso de su convalecencia.

“De este periodo destacaría la comunicación permanente con nuestros colaboradores respecto a los beneficios que el Banco puso a disposición, además de los cuidados y consideraciones en tiempos de contingencia por COVID-19, así como tips para un desarrollar un buen teletrabajo”, sostiene, agregando “la adaptación rápida a nuevas formas digitales de contacto con los equipos, manteniendo la cercanía y empatía con cada colaborador, incluido las reuniones ampliadas lideradas por nuestro Gerente General, donde se permite la participación de todo el Banco”.

Otro programa impulsado en la contingencia sanitaria para los colaboradores fue Scotia Contigo, esto, porque la pandemia sin duda ha afectado el equilibrio emocional y bienestar psicológico de muchos empleados. Por ello, esta iniciativa agrupa acciones de apoyo y contención para entregar tips, generar estabilidad emocional, liderar a la distancia, apoyar la elaboración de rutinas, entregar herramientas de autocuidado y generar redes de apoyo.

## **Cientes en el centro**

Así como se realizaron desarrollos tecnológicos para nuestros colaboradores, también se pensó en nuestros clientes y, por ello, en mayo de 2020 el Banco lanzó el Portal de “Auto Atención”, que les permite realizar preguntas y obtener respuestas, sin tener que llamar al contact center, disminuyendo los tiempos de espera.

Scotiabank también generó diversas iniciativas en apoyo de sus clientes, que buscan inyectar liquidez y alivio financiero tanto a personas como empresas, básicamente a través de dos vías: la inyección de recursos a través de créditos nuevos y/o el refinanciamiento con períodos de gracia.

De igual manera, el Banco revisa caso a caso a aquellos clientes que necesiten soluciones distintas, prestando asesoría para encontrar una opción a la medida de cada cliente.



# Banco Security

Durante el 2020 se dispuso de un plan de apoyo a personas y empresas que se hubieran visto afectados por la emergencia sanitaria

---

Durante 2020, en Chile y el mundo enfrentamos una contingencia sanitaria pocas veces vista en la historia. Este hecho, inédito y de gran impacto para todas las actividades, nos impuso grandes desafíos, los que enfrentamos de forma urgente y decidida.

Para Banco Security, así como cada una de las empresas que conforman Grupo Security, las personas siempre están en el centro de nuestro quehacer, por lo que continuamos trabajando todos los días por mantener, de acuerdo a las condiciones posibles, relaciones cercanas y de largo plazo con los clientes, que permitieran continuar entregando la mejor experiencia de servicio y soluciones personalizadas de acuerdo a las necesidades.

Así, desde el comienzo de la emergencia sanitaria, Banco Security impulsó un completo plan para enfrentar la contingencia, el cual buscaba entregar un servicio continuo, resguardando siempre su seguridad y la de nuestros colaboradores. Además de mantener el sello de cercanía y excelencia de servicio que nos caracteriza.

De este modo, en nuestras oficinas implementamos estrictas medidas de higiene y sanitización. Aquellos colaboradores a los cuales la naturaleza de su trabajo se los permitiera, comenzaron a desempeñarse de forma remota, alcanzando cerca del 90% de teletrabajo a fines de

marzo. En sucursales, limitamos el acceso a grupos reducidos en forma simultánea para protegerlos de eventuales aglomeraciones. Además, en este periodo invitamos a preferir los servicios de autoatención disponibles en nuestra página web [www.bancosecurity.cl](http://www.bancosecurity.cl) y la **APP Banco**, cuyas capacidades reforzamos.

Honrando el compromiso que tenemos con cada uno de nuestros clientes y sus familias, durante el 2020 se dispuso de un plan de apoyo a personas y empresas que se hubieran visto afectados por la emergencia sanitaria, a través del cual quisimos dar facilidades a quienes lo pudieran requerir, con el objeto de sortear juntos este difícil momento que continúa atravesando nuestro país y el mundo entero.

En ese contexto, dispusimos de refinanciamiento y postergación de pagos de créditos de personas, créditos hipotecarios y pago de tarjetas.

Respecto del apoyo a las empresas, nos sumamos a las medidas impulsadas por el Gobierno, adhiriendo al Programa de Fondos de Garantía (Fogape) con la entrega de créditos Línea Covid 19, que permitió proveer capital de trabajo a empresas con ventas anuales de hasta UF 1.000.000.

Uno de los clientes que se vio beneficiado por esta iniciativa fue Hernán Le-Roux, socio y gerente general de Multimaq y Multiservice, empresas



dedicadas a la venta y arriendo de maquinaria, las cuales vieron fuertemente afectadas sus ventas y capacidad de cobranza producto de las restricciones sanitarias que impidieron el desarrollo de obras y proyectos.

Con una larga trayectoria en la industria, Multimaq y Multiservice han crecido junto a Banco Security desde principios de los años 80 y hoy ofrecen sus servicios desde Coquimbo a Puerto Varas. Su crecimiento es fruto del trabajo y profesionalismo de sus equipos de trabajo, y a que han cultivado relaciones de confianza con sus clientes y proveedores a nivel nacional. Durante su historia siempre han contado con la asesoría personalizada del Banco, lo que les ha permitido enfrentar de manera exitosa las distintas crisis que ha enfrentado el país en los últimos 40 años.

En el caso de la crisis sanitaria, Le-Roux explicó que fue una situación muy compleja y de gran incertidumbre respecto a las perspectivas para sus dos empresas. “Producto de la emergencia tuvimos bajas importantes en las ventas nuevas de ambas compañías, y además los ingresos por ventas ya realizadas disminuyeron en forma importante, ya que la cobrabilidad se volvió mucho más lenta, engorrosa y difícil”, explicó Le-Roux.

Es por eso que Multimaq y Multiservice postularon con éxito a créditos de la línea Covid 19- Fogape, asesorados en todo momento por el equipo del banco. “Estos instrumentos nos entregaron un gran alivio. Gracias a ellos pudimos seguir operando en un escenario de gran incertidumbre. Se veía muy difícil el futuro. Con los recursos obtenidos pudimos aliviar nuestra caja, pagar sueldos, financiar compromisos con proveedores y asegurar el pago de los impuestos”, comentó Le-Roux. Sin estos fondos, asegura que el panorama de sus empresas habría sido mucho más complejo.

Asimismo, el empresario destacó el gran compromiso del equipo ejecutivo del Banco, el cual le entregó un servicio personalizado, cercano y diligente, logrando que en solo un mes los fondos estuvieron a su disposición. “El Banco nos ha apoyado siempre, por lo que nos sentimos respaldados y bien asesorados. Desde un principio, cuando comenzamos con las empresas, nos han brindado un excelente apoyo y han acogido en forma muy personalizada nuestros planteamientos, nuestros proyectos de nuevos negocios y cuando hemos tenido problemas”, dijo.



Por otro lado, Le-Roux recordó que como país aún nos vemos enfrentados a un escenario de alta incertidumbre, debido a que el virus se sigue propagando a tasas elevadas y no hay claridad respecto de cómo evolucionará.

En Banco Security estamos convencidos que la emergencia sanitaria requiere más que nunca de la contribución de todos, por lo que una vez más quisimos ser parte de la solución a los graves problemas que enfrentaba nuestro país.

Mantenemos nuestro compromiso para contribuir al desarrollo de las compañías de nuestra cartera, a través de asesoría especializada y a la medida para empresas de todos los tamaños y rubros. En ese sentido, nos caracterizamos por entregar un servicio de excelencia, el cual nos ha permitido mantener y cultivar relaciones de largo plazo.

Nuestro equipo profesional se mantuvo a disposición permanente y desarrollamos una completa gama de productos y servicios, con soporte tecnológico de primer nivel en todos nuestros canales. Clientes como Multimaq y Multiservice así lo



*“Estos instrumentos nos entregaron un gran alivio. Gracias a ellos pudimos seguir operando en un escenario de gran incertidumbre. Se veía muy difícil el futuro. Con los recursos obtenidos pudimos aliviar nuestra caja, pagar sueldos, financiar compromisos con proveedores y asegurar el pago de los impuestos”.*

**Hernán Le-Roux**  
Socio y Gerente General de Multimaq y Multiservice

