

MISION PAIS DEL BANCO DEL ESTADO DE CHILE

1.- INTRODUCCION:

La Misión prioritaria del Bech es la de promover la equidad a través de otorgar igualdad de oportunidades a todos los chilenos en el acceso al crédito, al ahorro y a los servicios financieros. Esta misión país ha impregnado toda la historia de la institución y ella será desempeñada con mayor fuerza y eficiencia hacia el próximo siglo.

La historia del Banco se remonta hacia 1855, año en que fue fundada en Santiago la *Caja de Crédito Hipotecario*. Más tarde, fueron creadas por el gobierno chileno otras tres entidades estatales claves para el fomento de la economía del país. En 1910 fue fundada la *Caja Nacional de Ahorro*, que significó un poderoso impulso a la generación del ahorro sistemático. En el año 1926, nació la *Caja de Crédito Agrario*, para otorgar créditos, dar asesoría técnica y vender semillas, abono y maquinaria a un importante sector de agricultores. Y en 1928, se creó el *Instituto de Crédito Industrial* para apoyar al naciente sector fabril, que en pocas décadas experimentaría un acelerado desarrollo.

Luego, mediante el DFL N° 126 del 12 de junio de 1953, se creó el Banco del Estado de Chile, resultante de la fusión de los cuatro organismos fiscales hasta ese entonces independientes. Al 31 de diciembre de 1953, su capital y reservas representaba el 32% del total del sector bancario. Mientras que sus depósitos y captaciones, lo mismo que sus colocaciones, representaban el 43% del total de la banca. Estas cifras permiten apreciar la importancia que tuvo en sus inicios el Banco del Estado, la cual estaba plenamente justificada frente al relativamente pobre desarrollo de la economía nacional, muy afectada por la declinación de la industria del salitre, que había sido el motor de la economía durante las primeras tres décadas del siglo.

En la actualidad el sector bancario privado se ha desarrollado extraordinariamente durante los últimos 20 años, siguiendo una tendencia de orden mundial. En este contexto, el Banco del Estado continúa desarrollando un rol fundamental en la canalización del ahorro nacional, manteniendo una participación del 75% en el mercado de libretas de ahorro a plazo y un dominio casi absoluto en el financiamiento de la vivienda social. El rol del Banco se perfila con mayor claridad hacia el fomento de los sectores más débiles del país, focalizando su atención hacia los grandes grupos de personas y empresas de menor escala, con una visión no paternalista y con la debida exigencia de rentabilidad y eficiencia sobre cada una de sus operaciones.

Hacia el próximo siglo, el Banco del Estado de Chile se proyecta hacia la democratización de los servicios bancarios para la ciudadanía, lo que entre otros aspectos, implica otorgar igualdad de oportunidades en el acceso al financiamiento y demás servicios complementarios, de acuerdo al rol explicitado más arriba. El dar acceso a los servicios bancarios a las grandes mayorías, convierte al Banco en un promotor de la equidad social y un agente activo del proceso modernizador del país. A continuación se analizarán los elementos específicos que el Bech aporta al proceso de crecimiento y modernización de Chile, en contribución al próximo período presidencial que se inicia a contar del año 2000.

2.- AMBITOS DE ACCION DEL BECH EN CONTRIBUCION AL DESARROLLO NACIONAL DURANTE EL PROXIMO SEXENIO:

2.1 Fomento del Ahorro Popular.

Junto a la vasta tradición en ahorro popular del Bech, su carácter de Banco Estatal le otorga una imagen de confianza en su solvencia y solidez financiera, permitiéndole ser el primer impulsor y promotor del ahorro popular, manteniendo y consolidando su posición de líder absoluto en materia de ahorro popular. El Bech tiene una participación del 78% en el saldo captado y un 92% en el número de libretas. Estos recursos son depositados por más de 6 millones de clientes que poseen 11,7 millones de cuentas de ahorro en sus diversas modalidades de giro a la vista, incondicional y diferido, general, vivienda, ahorro juvenil y universitario, totalizando al 31 de agosto de 1999 la suma de \$1,5 billones (US\$2.857 millones).

Dentro de su rol, el Banco debe fomentar la propensión al ahorro de la gente, contribuyendo a elevar la tasa de ahorro nacional, la cual se estima en un 20% para 1999. Dado que el PGB chileno alcanzará en 1999 un volumen de US\$85.000 millones, el volumen de ahorro nacional alcanzará los US\$17.000 millones. En consecuencia (a título ilustrativo), el stock de ahorro depositado en las cuentas a plazo del Bech representa un 17% del flujo de ahorro nacional anual. En la medida en que la tasa de ahorro se incrementa, existen mayores recursos para financiar el crecimiento del país, lo cual a su vez se traduce a mediano y largo plazo en mayores ingresos per cápita, lo cual constituye en definitiva el desarrollo social buscado por toda estrategia política.

Durante el próximo sexenio el Bech potenciará los actuales productos y servicios a los usuarios. Se pretende aumentar la promoción del ahorro popular y al mismo tiempo mejorar significativamente el servicio en términos de rapidez y eficiencia.

Los clientes dispondrán de la mayor oferta de productos de ahorro que pueda otorgar una institución financiera en Chile. Se creará una gama de productos de ahorro vinculados a la satisfacción de las necesidades de las personas y al aumento de su protección ante eventos catastróficos, como educación, salud y contingencias como el desempleo. Además, se ofrecerán productos especializados de ahorro para la micro y la pequeña empresa, como asimismo el ahorro tendrá asociado una cartera de seguros de bajo costo y expedita contratación, lo que contribuirá a elevar la calidad de vida de la población.

2.2 Desarrollo de la Banca de Personas.

El desarrollo de la Banca de Personas ha sido uno de los pilares del banco en los últimos años. El acceso a productos y servicios financieros afecta positivamente la calidad de vida de los chilenos. El Bech contribuye a la bancarización de las personas ofreciendo al menor costo posible la más amplia cartera de productos activos y pasivos, además de los subproductos financieros asociados a ellos, como son los seguros de vida y generales. Al 31/08/99, el Bech contaba con 8 millones de clientes titulares de aproximadamente 154.000 cuentas corrientes y 11,7 millones de cuentas de ahorro con recursos depositados por Ch\$1,5 billones (US\$2.857 millones). En materia de operaciones activas, el Banco registraba 201.517 créditos personales de consumo y 356.631 créditos para la vivienda.

Durante el próximo sexenio, el Bech incrementará significativamente su Banca de Personas, alcanzando una tasa de 3 productos/cliente (actualmente es 1,5), lo cual implica un importante incremento en el volumen de ventas y un significativo avance en la satisfacción de las necesidades bancarias de amplios sectores ciudadanos. Se desarrollará una Banca de Personas moderna y masiva, lo cual es coherente con el objetivo de bancarizar a los sectores populares.

2.3 Atención del sector de Micro y Pequeña empresa:

El desarrollo del sector de la pequeña y microempresa es de suma importancia para la generación de empleo y por ende para la superación de la pobreza. En el país existen más de 700.000 pequeñas y microempresas, que dan empleo a un estimado de 3 millones de personas (el 80% de la población laboral activa del país). Desde su creación en 1997, la filial Banestado Microempresas unidad especializada del Banco para atender dicho sector, ha otorgado más de 30.000 operaciones de crédito, por un valor total de \$17.300 millones. De este total, casi el 80% corresponde a microempresarios que nunca antes habían obtenido un crédito en el sistema bancario.

Hacia el próximo siglo, el Bech dinamizará el desarrollo de líneas de financiamiento para este sector de la economía, lo cual contribuirá a incorporar a la economía formal a dicho contingente de la población, eliminando parte del desempleo con la creación de trabajos productivos. Se dará énfasis al mejoramiento de la calidad de servicio a la micro y pequeña empresa, junto con el desarrollo de tecnologías especializadas de evaluación de riesgo.

El Bech proyecta que hacia el año 2006, la incorporación a su cartera de clientes a 150.000 (un 25%) de las 600.000 unidades productivas que presenta el país. De acuerdo a una cifra promedio estimada de 2,5 trabajadores por cada microempresa, el Bech estará contribuyendo a mejorar el empleo de 375.000 trabajadores.

En el ámbito de los servicios ofrecidos a la pequeña empresa, segmento con que el Banco trabaja con una Gerencia especializada desde 1991, será fundamental ampliar su cobertura, mejorar la tecnología de atención y diseñar nuevos productos que permitan dar un significativo aporte al desarrollo de este segmento tan importante de clientes.

Complementariamente, el Bech deberá coordinar sus esfuerzos con el quehacer de otros órganos del Estado que están dedicados exclusivamente al servicio del sector, como son SERCOTEC, PROCHILE, CORFO e INDAP, además de fomentar el uso intensivo y racional de los fondos especializados FOGAPE Y FOGAEX. El esfuerzo conjunto de todos estos agentes de desarrollo se beneficiará probablemente con un efecto sinérgico, en virtud del cual el resultado final será superior al de la simple suma de los esfuerzos individuales.

2.4 Apoyo a la Vivienda Social:

El Banco ha sido el principal promotor del acceso a la vivienda popular en Chile. Particularmente importante ha sido su aporte como instrumento de las políticas de vivienda gubernamentales. Durante los últimos 6 años, el Banco ha otorgado un promedio de 20.000 créditos hipotecarios anuales, destinados al financiamiento de viviendas sociales asociadas a los programas del Ministerio de la Vivienda.

Hacia el sexenio 2000-2006, se proyecta aumentar a 30.000 por año el financiamiento de este tipo de viviendas, con un aumento en el valor de los créditos individuales, en función del incremento en la calidad de construcción que está impulsando el gobierno, con una contribución sustancial al aumento de la calidad de vida de la población. Considerando una familia con un promedio de 6 miembros, se estima que las soluciones que otorgará el Bech en el sexenio beneficiarán a más de 1 millón de personas. La amplia base de clientes asociada a los programas habitacionales, será beneficiada además por la oferta de diferentes productos y servicios financieros que ya tiene o desarrollará el Banco en el futuro. El público se beneficiará además por la optimización de los procesos asociados a este tipo de créditos, con mejoramientos concretos en materia de tiempos de espera y calidad de atención.

2.5 Servicios especializados para al Sector Público.

Durante los últimos años, el Banco ha desarrollado una plataforma de atención al sector público con los más variados productos y servicios financieros, que buscan responder a las necesidades de este sector. Se destacan al 31 de agosto de 1999, la suscripción de 206 convenios de pago automático de remuneraciones, 84 convenios de recaudaciones de ingresos y 50 cajeros automáticos instalados en dependencias de instituciones públicas, además de numerosos convenios con servicios de retiro y transporte de valores, pago a proveedores, administración de cartera de inversiones, asesoría financiera y productos tecnológicos como el banco a distancia a través de Internet. Recíprocamente, el Bech ha comenzado con el programa de instalación de Tesomáticos en sus dependencias, máquinas que permiten a los contribuyentes obtener rápida información respecto de su situación tributaria. También, los convenios de pago automático benefician directamente a 236.500 funcionarios públicos, permitiéndoles disponer con mayor comodidad y seguridad de sus ingresos mensuales, con la externalidad positiva de descongestionar las sucursales del mismo Bech.

En materia de convenios con municipalidades, de los 341 municipios existentes en el país, 235 son clientes del Banco del Estado de Chile. En materia tecnológica, el Bech es hoy en día uno de los principales canales de distribución de servicios del Estado a los usuarios, quienes pagan sus impuestos en las oficinas del Banco.

En la próxima etapa, el Bech deberá incorporar activamente a su red de atención y distribución muchos de los productos y servicios públicos que hoy son entregados a los clientes en forma aislada y directa por las instituciones y empresas públicas, lo que permitirá a estas entidades liberar un significativo número de horas/hombre, reorientándolas a incrementar cuantitativa y cualitativamente sus prestaciones en beneficio de los usuarios de los servicios públicos.

2.6 Instrumento de las Políticas Públicas:

La presencia del Banco del Estado de Chile, permite a los gobiernos su utilización como instrumento de financiamiento de políticas públicas en casos bien justificados y que no podrían ser resueltos con la debida premura por otras instituciones estatales o privadas. Entre dichos casos especiales, podemos citar las catástrofes naturales, la necesidad de fomentar actividades nacientes de grandes perspectivas futuras, la atención de grandes masas de la población afectadas por crisis económicas que requieren de reprogramaciones de créditos y el fomento de áreas geográficas postergadas.

Hacia el futuro, el manejo de políticas públicas será de gran importancia para incorporar a grandes masas de la población a beneficios de vivienda de calidad, salud, educación y cultura. Asimismo, en un contexto de banca crecientemente internacionalizada y con peligros de concentración, la presencia del Bech debe seguir siendo fuente de garantía en materia de no discriminación en el acceso al crédito y a los demás servicios bancarios y financieros.

2.7 Apoyo al Desarrollo de los Megaproyectos:

Históricamente la labor del Bech ha estado asociada a las iniciativas de progreso del país. Así, en el pasado dio apoyo financiero a las nacientes empresas del Estado como Enap, Iansa, Cap y Endesa. Más adelante, intervino en el fomento de la marina mercante, en la construcción de las grandes centrales hidroeléctricas que permitieron electrificar e industrializar al país, y en el significativo y permanente apoyo al sector agrícola y ganadero. Más recientemente, el Bech ha sido pionero en el estudio y financiamiento de proyectos de obras públicas construidas por medio del sistema de concesiones, entre las cuáles se cuentan el túnel El Melón, el Camino de la Madera, la Autopista del Sol, Temuco-Río Bueno, Santiago-Los Vilos y los aeropuertos El Loa de Calama y La Florida de la Serena.

La proyección hacia el sexenio 2000-2006, indica que el esquema de concesiones requerirá la participación del Bech en áreas tan indispensables como la red de carreteras, el sistema portuario, el sistema de aeropuertos, sistema de riego y el sistema ferroviario, consolidando y fortaleciendo el trabajo realizado hasta el momento.

2.8 Solvencia Patrimonial, Rentabilidad y Distribución de Utilidades:

Al 31 de Agosto, el Bech tiene un nivel de Capital Básico de \$282.983 millones y un Patrimonio Efectivo que asciende a \$334.962 millones. Con estos volúmenes de capital y cuasicapital, ostenta un índice de Basilea de 14,08%, superando holgadamente el mínimo exigido de 8% tanto por las normas internacionales como por la legislación bancaria chilena. Al mismo tiempo, su indicador de capital básico sobre activos totales asciende a 6,0%, duplicando al mínimo de 3% exigido.

La rentabilidad promedio sobre capital y reservas de los últimos tres años (1996-1998) ha sido del 18,4%. En 1998, alcanzó al 20,1%, todas correspondientes a utilidades antes de impuestos.

Para el próximo sexenio, el Bech deberá continuar su aporte de recursos al financiamiento del presupuesto nacional, manteniendo a lo menos una contribución de US\$100 millones anuales, compuesta por utilidades e impuestos a la renta que el Bech aporta en mayo de cada año al erario nacional. Los principios de bien común (rol social), probidad administrativa, transparencia en el uso de los recursos y la constante búsqueda de incrementos en la satisfacción de sus millones de clientes, deben seguir inspirando la acción del Banco del Estado de Chile.

2.9 Ampliación de la Red de Distribución del Bech:

Hoy en día el Bech se extiende por toda la nación a través de 230 sucursales y numerosos puntos de atención auxiliares. El Banco es plaza única en 145 puntos del país, donde ninguna otra institución financiera ofrece sus servicios a la comunidad. Con el objetivo de democratizar los servicios

bancarios, se proyecta finalizar el año 2000 con una red que alcance 386 puntos de venta (300 sucursales, 79 puntos de atención remota, 3 cajas auxiliares y 4 anexos), y dotada con un total de 270 cajeros automáticos.

Hacia el final del sexenio 2000-2006, la cobertura geográfica habrá experimentado un nuevo aumento, quedando la red con cerca de 500 puntos de venta, dotados con 700 cajeros automáticos. A través de esta red el Banco ofrecerá a sus clientes toda la gama de productos y servicios financieros autorizados por la ley a los bancos y a sus filiales, destacándose los productos de seguro masivo.

2.10. Excelencia en el servicio al cliente.

Actualmente, el mercado de las finanzas ha destinado importantes recursos a mejorar el servicio a sus clientes, realizando modificaciones en los modelos organizacionales, sistemas de recursos humanos o sistemas de información. Esta realidad ha sido asumida por el Bech, realizando un importante trabajo de capacitación con sus funcionarios, y desarrollando nuevas tecnologías orientadas a la satisfacción de sus clientes.

En este contexto, en el próximo sexenio, el Bech deberá proseguir con este objetivo prioritario de mejorar la calidad de servicio al cliente, ofreciendo un servicio de excelencia, más rápido, personalizado, y orientado a satisfacer fielmente las necesidades reales de todos sus clientes.