



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD BANCOESTADO MICROEMPRESAS



1.- Antecedentes

El programa Microempresas de BancoEstado, bajo la forma de empresa filial, comenzó el año 1996 con el mandato de brindar acceso a productos y servicios financieros para los sectores microempresariales que, hasta entonces, permanecían excluidos de la banca e instituciones financieras. De esta manera, se buscó promover la igualdad de oportunidades en el acceso bancario, especialmente de aquellos con menores ingresos.

Con este claro propósito, BancoEstado Microempresas ha puesto al servicio de los/as microempresarios y microempresarias una oferta especializada de soluciones financieras y no financieras adecuadas a sus características y necesidades, brindando un servicio cercano, integral y de alta calidad a sus clientes y clientas.

Para continuar trabajando por el progreso y bienestar de miles de microempresarios y microempresarias es que nos abocamos hoy a presentarle a nuestros distintos grupos de interés los compromisos que orientan nuestro trabajo en los desempeños social, económico y medioambiental.

2.- Propósito y valores

En la actualidad, nuestro propósito es "Promover la inclusión y el desarrollo económico-social de las y los microempresarios del país, contribuyendo a su progreso y bienestar a través de un banco ético, transparente, responsable y sostenible".

Para lograr esto, nuestros/as colaboradores/as y clientes/as se ubican de manera formal al centro de la estrategia organizacional, que busca construir la mejor empresa para trabajar y por supuesto ser el mejor banco para los microempresarios y microempresarias de Chile.

Para avanzar hacia ese propósito, nuestra organización se sustenta en los siguientes valores:

- Respeto

Valoramos la diversidad en todo ámbito (social, cultural, étnica, sexual), promoviendo la inclusión y la no discriminación de las personas (sociedad, microempresarios/as y colaboradores/as). En BancoEstado Microempresas el respeto está presente en el día a día, promoviendo el debido trato en todos los ámbitos de relación, así como también, en la generación de espacios para la expresión de opiniones y formas de ser diversas.

- Responsabilidad

Nos identificamos y actuamos acordes al propósito de BancoEstado Microempresas y considerando la realidad en la que estamos insertos (Corporación y País). Por ello, promovemos el endeudamiento responsable, generando medidas acordes a las contingencias. Y en el desempeño de nuestras tareas, cumplimos a cabalidad las atribuciones del rol, las normativas asociadas y la probidad en el desempeño de nuestras funciones. Igualmente, somos fieles a los compromisos asumidos con Instituciones público/privadas, nuestros/as microempresarios/as y colaboradores/as.

- Claridad y Honestidad

Buscamos nuestras relaciones con Instituciones públicas y privadas, microempresarios/as y colaboradores/as, en la transparencia, porque creemos que es primordial para cooperar, construir y entregar sentido a nuestro trabajo. Por ello, buscamos ser claros y honestos en nuestra relación y en el intercambio de opiniones e información con cada uno de ellos.

- Colaboración

Buscamos construir vínculos recíprocos en todos los niveles de relación: sociedad, microempresarios/as, y colaboradores/as. Por ello, somos solidarios en nuestras interacciones, compartiendo conocimientos, prácticas y propiciando el trabajo conjunto. En BancoEstado Microempresas, el trabajo en equipo es fundamental para nuestro funcionamiento: creemos que nuestros logros serán más y mejores cuando los alcanzamos en conjunto.

Todos ellos con el sello característico de nuestra cultura basada en la pasión y la alegría.



3.-Principios Generales de la Política

Los principios generales de la Política de Sostenibilidad de BancoEstado Microempresas sirven como marco de referencia, y se expresan en los siguientes ámbitos:

- **Valor de los Derechos Humanos:**

Reconocemos el valor que tienen los Derechos Humanos para nuestra organización, es por ello que respetamos y protegemos la dignidad de nuestros/as clientes/as, colaboradores/as y todos los grupos con los que interactuamos, sin discriminación alguna.

- **Perspectiva de largo plazo y sostenibilidad:**

Adoptamos una perspectiva de triple impacto donde compatibilizamos objetivos económicos, sociales y ambientales. Esto permite contribuir de manera satisfactoria al desarrollo sostenible a través de productos, servicios y otras actividades afines.

- **Transparencia de nuestros actos:**

Somos conscientes de la relevancia que tiene transparentar nuestros actos en la construcción de confianza. Por este motivo facilitamos a nuestros grupos de interés información oportuna sobre nuestros productos, servicios y actividades, permitiendo que tomen decisiones informadas.

- **Trabajo en conjunto con enfoque inclusivo:**

Buscamos mantener relaciones valiosas con nuestros distintos grupos de interés, por esta razón promovemos una relación de mutuo beneficio y trabajo en conjunto con un enfoque inclusivo, entendiendo que los intereses y necesidades de nuestros grupos de interés son legítimos, y por lo tanto deben ser atendidos y respetados.

- **Legislación y ética:**

Cumplimos con las leyes vigentes, los marcos existentes y las atribuciones de nuestro rol. Por ello, afianzamos una estructura ética que moldea las decisiones y acciones, entendiendo que el fin no justifica los medios para alcanzar nuestros objetivos.



4.-Objetivo de la Política

Con el fin de avanzar hacia un banco socialmente responsable con altos estándares en sus procesos y prácticas internas, en BancoEstado Microempresas hemos decidido poner de manifiesto nuestro compromiso con la sostenibilidad de nuestra empresa en pro de nuestra corporación y del país. Este compromiso se concreta en nuestra política de sostenibilidad que sienta las bases y guía nuestros próximos pasos a nivel organizacional.

5.- Ámbito de aplicación

La presente política aplica a todos los colaboradores y colaboradoras de BancoEstado Microempresas. Además se fomentará su conocimiento y aplicación en los diversos grupos de interés de la organización.

6.- Instrumentos de apoyo y complemento a la Política

Para el desarrollo de esta Política de Sostenibilidad, hemos considerado los estándares e indicadores expuestos en la norma NCh-ISO 26000, el Global Reporting Initiative (GRI) y el modelo de evaluación de Sistema B.

Asimismo, esta Política se complementa y es coherente con una serie de medidas y políticas internas de la Corporación BancoEstado y BancoEstado Microempresas. Entre ellas:

- Política de Sostenibilidad Corporativa BancoEstado
- Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- Manual de Prevención de Delitos- Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas
- Código de ética
- Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad
- Política de Compras de Bienes y Servicios
- Modelo de Cumplimiento Normativo BEME
- Protocolo Actuación para Prevención del Acoso en el Trabajo

7.- Relación con la Corporación BancoEstado

- BancoEstado Microempresas reconoce la importancia de desarrollar sinergias con la Corporación BancoEstado, consolidando los espacios de colaboración, fortaleciendo las capacidades de los diferentes participantes e impulsando la concreción de acciones alineadas en torno a una visión y objetivos comunes.

8.- Compromisos con nuestros principales grupos de interés

Con el fin de concretar nuestras futuras acciones y teniendo en cuenta que nuestro quehacer es transversal a nuestros distintos grupos de interés, establecemos los siguientes compromisos con cada uno de ellos:

CLIENTES Y CLIENTAS



Trabajamos para ser un aliado estratégico de miles de microempresarios y microempresarias del país, quienes con su trabajo impactan en el desarrollo de Chile. Para ello nos preocupamos de conocer y entender el contexto y su realidad con el fin de generar soluciones financieras y no financieras, acordes a sus necesidades y útiles para mejorar su bienestar.

Porque nuestro sueño es ser un banco que por medio de su oferta de valor integral promueva el desarrollo económico y social de las y los microempresarios, en BancoEstado Microempresas nos comprometemos a:

- Fortalecer y sistematizar el diálogo con clientes y clientas a través de distintas instancias, con el fin de consolidar la relación basada en la confianza.
- Profundizar el conocimiento que tenemos sobre los/as microempresarios/as y así responder de mejor manera a sus necesidades por medio de una oferta de valor que se adecua a la realidad de cada sector productivo.
- Avanzar en el desarrollo de productos y servicios financieros y no financieros que consideren el impacto social y/o medioambiental.
- Promover la inclusión financiera, especialmente la de microempresarios y microempresarias pertenecientes a grupos con dificultades de acceso al sector bancario, por medio de productos y servicios que respondan a sus necesidades.
- Contribuir al empoderamiento económico de la mujer a través de una oferta de valor integral.
- Fortalecer la relación comercial con nuestros clientes y clientas en base a la transparencia y la ética, propiciando una comunicación clara y responsable.
- Entregar educación financiera y así velar por una información más simétrica facilitando en los microempresarios y microempresarias la toma de decisiones informadas.

- Avanzar en mecanismos que representen y cautelen los intereses de los/as clientes/as garantizando la privacidad y confidencialidad de sus datos, y salvaguardando sus derechos como consumidor.
- Gestionar que la cobranza y normalización financiera de clientes y clientas se desarrolle de forma transparente y clara.
- Apoyar con soluciones alternativas a los clientes y clientas que se encuentren en lugares declarados como zona de catástrofe.
- Evaluar de manera sistemática el estado de nuestra cartera de productos y servicios financieros y no financieros en función del cumplimiento de nuestro propósito organizacional.
- Garantizar prácticas publicitarias responsables evitando estereotipos de cualquier tipo.
- Impulsar el desarrollo de productos, servicios, canales y formas de atención con un enfoque de diseño universal, para ser usados de forma autónoma y en igualdad de condiciones.
- Fomentar el enfoque de prácticas productivas sostenibles en los modelos de negocios de las y los microempresarios.

COLABORADORES Y COLABORADORAS



Al igual que los clientes, las colaboradoras y colaboradores se encuentran al centro de nuestra estrategia. Es por ello, que nos preocupamos de su desarrollo y bienestar, tanto laboral, como personal, por medio de medidas y prácticas orientadas a garantizar un clima laboral positivo y constructivo en el que cada colaborador y colaboradora se sienta contento de trabajar en BancoEstado Microempresas y motivados a alcanzar su máximo potencial

Para que nuestros colaboradores y colaboradoras logren desarrollarse de manera integral y crecer profesional y personalmente en un excelente ambiente laboral, nos comprometemos a:

- Garantizar un clima laboral positivo con sentido de pertenencia.
- Implementar programas enfocados a la atracción y retención del talento, así como al desarrollo de competencias.
- Garantizar la libertad de asociación mediante el estricto respeto al rol y responsabilidades que competen a las representaciones sindicales.
- Promover la participación activa de las y los colaboradores, asegurando los espacios de diálogo existentes.
- Proporcionar condiciones para la estabilidad en el empleo, la flexibilidad laboral, la conciliación entre vida personal y profesional, la seguridad y la salud laboral.
- Velar porque los colaboradores y las colaboradoras actúen bajo principios y normas de conducta éticos y responsables con sus pares, clientes, proveedores y otros grupos de interés.
- Contar con modelos de salarios transparentes y equitativos resguardando que:
 - Todas y todos las colaboradoras y los colaboradores reciban salarios de acuerdo a los modelos establecidos por la empresa.

- Las diferencias entre el mínimo y el máximo sueldo percibido no superen las 13 diferencias de renta.
- No admitir actos de discriminación, ni el acoso de cualquier tipo en el lugar de trabajo y en todas las relaciones con los grupos de interés.
- Promover la igualdad de oportunidades dentro de una cultura inclusiva donde se reconozca la diversidad como valor.
- Integrar la perspectiva de género tomando en consideración los marcos institucionales para el empoderamiento de la mujer.

PROVEEDORES Y PROVEEDORAS



Los proveedores juegan un papel imprescindible en nuestro quehacer; por ello buscamos construir una relación de largo plazo que posibilite el beneficio mutuo. Al mismo tiempo, queremos promover la incorporación de buenas prácticas con miras a fortalecer y lograr una gestión sostenible para ambas partes.

Con el fin de resguardar nuestra relación con los proveedores, nos comprometemos a:

- Asegurar el cumplimiento de los compromisos contractuales con los proveedores y las proveedoras, en especial los relativos a condiciones de servicio y/o producto y de pago.
 - Fortalecer nuestra relación con proveedores/as a través de acciones permanentes de diálogo y trabajo.
 - Resguardar la transparencia en los procesos de abastecimiento.
 - Velar por el cumplimiento legal por parte de todos los intervinientes en los procesos de abastecimiento, a través de mecanismos continuos de evaluación y supervisión.
 - Promover la inclusión de proveedores y proveedoras locales para fortalecer las economías regionales, así como de proveedores/as micro y pequeños/as empresarios/as.
 - Promover un comportamiento responsable de nuestros proveedores/as en materia social y medioambiental, a través de la inclusión de criterios de evaluación sostenibles en nuestra actual política de adquisiciones.
 - Propiciar redes y espacios de colaboración entre proveedores y proveedoras.
-

COMUNIDAD



Queremos contribuir al desarrollo de nuestras comunidades geográficas y de interés, acompañando sus iniciativas desde nuestro marco de acción mediante la disposición de talento y dedicación. De allí la importancia que para nosotros y nosotras tiene el trabajo que realizamos en conjunto, por medio de convenios, redes de trabajo y acciones de voluntariado; entre otras formas de vinculación.

Con el fin de convertirnos en un actor relevante dentro del país, en BancoEstado Microempresas nos comprometemos a:

- Promover el desarrollo e implementación de las políticas públicas acordes a nuestro ámbito de acción.
- Apoyar a nuestra comunidad geográfica manteniendo una relación basada en la transparencia y en la contribución al desarrollo y construcción del tejido social.
- Fortalecer los espacios de colaboración mutua con nuestras comunidades de interés como gremios, municipios y actores de la red de fomento, entre otros.
- Establecer canales e instancias de diálogo permanentes que nos permitan mayor efectividad en nuestras acciones con los diversos grupos de interés.

MEDIOAMBIENTE



Entendemos que el actual contexto país y mundial, en el ámbito medioambiental, requiere del esfuerzo y compromiso de los distintos actores. Frente a ello, debemos avanzar en este ámbito, haciéndonos cargo de reducir, mitigar y gestionar el impacto medioambiental de nuestros diversos procesos e involucrando a nuestros distintos grupos de interés a través de diversos mecanismos e iniciativas.

Bajo este horizonte es que en materia medioambiental nos comprometemos como empresa a:

- Informar, sensibilizar e involucrar continuamente a nuestros grupos de interés en las políticas y prácticas de sostenibilidad ambiental de nuestra institución.
- Incorporar en nuestra gestión la variable medioambiental, para que oriente nuestras acciones en el corto, mediano y largo plazo.
- Incorporar sistemáticamente los conceptos asociados a sostenibilidad medioambiental dentro de nuestra oferta de valor integral.
- Potenciar la relación con instituciones público/privadas en el apoyo e implementación de emprendimientos y desempeño ambiental.
- Apoyar el cumplimiento de los marcos institucionales y normativos país, que promuevan el financiamiento para una economía y crecimiento verde.