

Santiago, 18 de febrero de 2021
GGE N°080.21

Señor
Alejandro Gabriel Weber Pérez
Subsecretario de Hacienda
Ministerio de Hacienda
PRESENTE

REF.: ORD. N°179/01.02.2021, de fecha 1 de febrero de 2021.

*Ant.: SEGPRES, Oficio Ordinario N°115 de fecha 26/enero/2021.
Cámara Diputados, Resolución N°1438 de fecha 21 de enero de 2021*

De mi consideración,

Me refiero a su oficio ya individualizado, el cual fuera remitido a esta Institución con motivo del Oficio Ordinario N°115, de 26 de enero de 2021, enviado por la Jefa de la División Jurídico-Legislativa del Ministerio Secretaría General de la Presidencia a petición de la Honorable Cámara de Diputados, según consta en Resolución N°1438, de 21 de enero de 2021, en virtud del cual solicita un estudio y la inmediata implementación de herramientas y mecanismos destinados a evitar la concurrencia presencial de clientes a nuestras sucursales, con el objeto de resguardar la vida e integridad física de las personas en el marco de la Pandemia por Covid-19.

Al respecto, es esencial tener presente que BancoEstado no realizó ningún anuncio masivo en este tenor, sino que efectuó a principio del mes de enero recién pasado una comunicación personalizada a un grupo limitado de clientes, debido a la naturaleza y la alta transaccionalidad de las operaciones vinculadas a su CuentaRUT, para evitar que fuesen víctimas de fraude.

Como hemos señalado, la comunicación fue personalizada, sin embargo, el portal ChileAtiende informó como si esta medida fuese para todas las tarjetas CuentaRUT sin chip, información que fue viralizada en redes sociales y, posteriormente, difundida por medios de comunicación, ante lo cual, desplegamos todas las medidas para aclarar la información entregada, efectuando un comunicado publicado en redes sociales y medios de comunicación, sumado a un punto de prensa realizado por nuestro presidente, señor Ricardo De Tezanos Pinto Domínguez, indicando tajantemente que no se bloquearían las tarjetas sin chip y reiterando que no es necesario asistir presencialmente a las sucursales BancoEstado para efectuar dicho cambio.

Respecto a la crisis sanitaria originada a raíz de la propagación del Covid-19, y en nuestra constante preocupación por implementar planes de acción tendientes a evitar la concurrencia masiva de clientes y prevenir situaciones de atochamiento en nuestras red de sucursales, hemos desplegado un conjunto de medidas de higiene para el resguardo y prevención de esta enfermedad, basadas en las instrucciones y resoluciones emanadas del Ministerio de Salud, además de otras exigencias tanto al interior como al exterior de nuestras oficinas, aplicable a todos quienes asisten a estas, en especial, las personas pertenecientes a la tercera edad o grupos de riesgo, con movilidad reducida u otras que requieran de una atención preferente.

Conforme lo anteriormente señalado, y para evitar la concurrencia masiva a nuestras sucursales, hemos contemplado las siguientes medidas para la comunicación e información a nuestros clientes:

- Ampliación del plazo para el cambio de la tarjeta con chip, desde el 30 de junio al 31 de diciembre 2021, previo acuerdo con nuestro regulador, la Comisión para el Mercado Financiero.
- Desplegar durante todo el año un plan para el cambio de tarjetas con foco en los adultos mayores sobre 75 años o grupos de riesgo, el cual consiste en:
 - Solicitud de inscripción a través de *Web/Call Center*.
 - Agendamiento para la entrega de tarjetas.
 - Envío de tarjetas a través de cartas certificadas para clientes con datos actualizados.
- Se envió una comunicación masiva vía correo electrónico a clientes, informando que la vigencia de su tarjeta CuentaRUT sin chip, es hasta el 31 de diciembre del 2021, además del desarrollo de una campaña en medios de prensa y radio, explicando la misma información.
- Se implementaron alertas *push* en la App BancoEstado, incentivando la renovación de tarjetas que no cuentan con chip de seguridad, pudiendo el cliente solicitar la tarjeta por ese mismo canal y que le llegue por *delivery*, esto con foco en clientes adultos mayores y grupos de riesgo.
- Se dispuso continuar con la información actualizada a través de los canales oficiales y redes sociales de BancoEstado, respecto a los avances en este proceso y nuevas iniciativas, sumado a la gestión de prensa en medios masivos y la atención para la resolución de consultas sobre el proceso, en nuestras redes sociales.

Asimismo, respecto de las personas que asisten a nuestras oficinas, hemos adoptado las siguientes medidas:

- De carácter sanitarias:
 - Límite máximo de personas que pueden permanecer al interior de una sucursal.

- No registrar fiebre, es decir, una temperatura sobre lo normal al momento de ingresar a la sucursal.
 - Obligación de usar en todo momento mascarilla por parte de nuestros trabajadores, clientes y usuarios, así como el uso de guantes para funcionarios que manipulan efectivo o realizan control documental.
 - Dispensadores de alcohol gel ubicados en distintos puntos, para uso tanto del público como del personal.
 - Protecciones acrílicas en todas las estaciones que reciben clientes, además de adhesivos tanto en el suelo como en los asientos, ubicados en la zona de espera de atención en caja o en Servicio al Cliente.
 - Sanitización periódica de nuestras oficinas e incluso su cierre preventivo para tales labores.
 - Modalidad de acceso a las sucursales con filas especiales para adultos mayores.
 - Demarcaciones que permiten a simple vista, visualizar la posición de espera adecuada respecto a la persona más cercana al exterior de sucursales.
- De carácter comercial:
 - Incorporar alertas que permitan instar a nuestros clientes a aprovechar de hacer el cambio de su tarjeta, en caso de que haya asistido a alguna sucursal BancoEstado, y así, evitar tener que volver para realizar dicha gestión.
 - Implementación de Anfitriones, cuyo rol es orientar a los clientes o usuarios que están en las filas de ingreso a la sucursal, en los casos de aquellas sucursales que presentan mayor demanda.
 - Promoción permanente acerca del uso de canales remotos y digitales entre nuestros clientes, entregando información periódica en el sitio web www.bancoestado.cl, la App BancoEstado y el servicio de atención telefónica 600 200 7000.

Sin otro particular, le saluda atentamente.


Victoria Martínez Ocamica
Gerente General Ejecutivo (S)



F/97104



Asesoría Jurídica
JVC – E665/2021

ORD. N° 179/01.02.2021

ANT.: Oficio Ordinario (D.J.L.) N° 115, de 26 de enero de 2021, de la Jefa de la División Jurídico-Legislativa del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, recibido en este Ministerio con la misma fecha, por el cual se acompaña la Resolución N° 1438, de 21 de enero de 2021, de la Honorable Cámara de Diputados.

MAT.: Remite documentos citados en el antecedente para fines que se señalan.

DE: ALEJANDRO WEBER PÉREZ
SUBSECRETARIO DE HACIENDA

A: JUAN COOPER ÁLVAREZ
GERENTE GENERAL EJECUTIVO - BANCO DEL ESTADO DE CHILE

Se ha recibido en esta Secretaría de Estado el oficio ordinario indicado en el antecedente, por medio del cual se remitió la Resolución N° 1438, de 21 de enero de 2021, de la Honorable Cámara de Diputados, en cuya virtud se solicitó a S.E. el Presidente de la República *“que disponga el estudio e inmediata implementación de herramientas y mecanismos destinados a evitar la concurrencia presencial de clientes a las sucursales del Banco del Estado de Chile, con el objeto de resguardar la vida y la integridad física de las personas en el marco de la Pandemia por Covid-19. Resulta imprescindible que más allá de la inmediatez de las medidas que se requieren para evitar el contagio, se estudie una modernización de dicha institución, con el objeto de facilitar el acceso a sus servicios, particularmente de adultos mayores y de aquellos más vulnerables”*.

Al respecto, por tratarse de un requerimiento que dice relación con asuntos de competencia de vuestra entidad, se remiten a Ud. los documentos citados en el antecedente y se solicita tenga a bien informar sobre la materia, a fin de que esta Secretaría de Estado envíe una respuesta a la Honorable Cámara de Diputados.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,



ALEJANDRO GABRIEL WEBER PÉREZ
SUBSECRETARIO DE HACIENDA
SUBSECRETARÍA DE HACIENDA
FECHA: 01/02/2021 HORA:09:16:08

JEMSL

Distribución:

- Sra. Fernanda Garcés Ramírez, Jefa División Jurídico-Legislativa, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- Sr. Luis Rojas Gallardo, Prosecretario de la Cámara de Diputados.
- Unidad de Atención de Consultas - Oficina de Partes, Ministerio de Hacienda.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 256766-5e7abf en:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/>