



Departamento Jurídico
JVC/GMR
E435/2022



SANTIAGO, 8 MARZO 2022

ORD. Nº 356/2022

ANT.: 1. Oficio (D.J.L.) Nº 62, de 13 de enero de 2022, de la División Jurídico-Legislativa del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, recibido en esta Secretaría de Estado el 14 de enero de 2022, por el cual se adjuntó copia de la Resolución Nº 1123, de 12 de enero de 2022, de la Honorable Cámara de Diputados.

2. Oficio Ordinario Nº 140, de 27 de enero de 2022, de esta Secretaría de Estado.

3. Carta GGE Nº 070.22, de 18 de febrero de 2022, del Banco de Estado de Chile, recibida en esta Secretaría de Estado en esa misma fecha.

MAT.: Remite respuesta.

DE: ALEJANDRO WEBER PÉREZ
SUBSECRETARIO DE HACIENDA

A: EXCELENTÍSIMO SEÑOR DIEGO PAULSEN KEHR
PRESIDENTE HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS

Se recibió en esta Secretaría de Estado el Oficio indicado en el antecedente Nº 1, mediante el cual la División Jurídico-Legislativa del Ministerio Secretaría General de la Presidencia remitió una copia de la Resolución Nº 1123, de 12 de enero de 2022, de la Honorable Cámara de Diputados, en cuya virtud se ha solicitado a S.E. el Presidente de la República que *“coordine con el Banco del Estado de Chile, la suspensión de los cobros por giro de la “CuentaRut” cuyos titulares pertenezcan al 90% de la población más vulnerable, de conformidad al Instrumento de Caracterización Socioeconómica a que se refiere el artículo 5º de la ley Nº 20.379, que crea el sistema intersectorial de protección social, mientras dure la pandemia por Covid-19, con el objeto de contribuir, aunque sea en parte, a mitigar los efectos económicos que la situación sanitaria produce en los ingresos de las familias más vulnerables de Chile.”*.

Al respecto, mediante el oficio ordinario individualizado en el antecedente Nº 2, esta Secretaría de Estado remitió este requerimiento al Banco del Estado de Chile, para su conocimiento e informe y a través del documento señalado en el antecedente Nº 3, el Banco del Estado de Chile remitió una respuesta, cuya copia se adjunta al presente, para vuestro conocimiento.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,

ALEJANDRO WEBER PÉREZ
SUBSECRETARIO DE HACIENDA

Distribución:

- Unidad de Atención de Consultas - Oficina de Partes, Ministerio de Hacienda.



ALEJANDRO WEBER PEREZ
SUBSECRETARIO DE HACIENDA
SUBSECRETARÍA DE HACIENDA



Este documento ha sido firmado electrónicamente y para su verificación ingrese en www.hacienda.cl/verificación el código : **00U2-3JI-NS8S-VEQP**

Santiago, 18 de febrero de 2022
GGE N°070.22

Señor
Alejandro Weber Pérez
Subsecretario de Hacienda
Ministerio de Hacienda
PRESENTE

Ref.: Respuesta a Ord. N°140 de 27 de enero de 2022, en relación a la Resolución N°1123, de 12 de enero de 2022, de la H. Cámara de Diputados sobre CuentaRUT de BancoEstado.

De mi consideración,

Me refiero a su comunicación antes individualizada, mediante la cual nos solicita informar respecto al requerimiento contenido en la Resolución N°1123 del 12 de enero de 2022, de la H. Cámara de Diputados, en la que solicita a S.E. el Presidente de la República coordinar con BancoEstado, la suspensión de los cobros por giro de la CuentaRUT, para aquellos titulares que pertenezcan al 90% de la población más vulnerable, de conformidad al Instrumento de Caracterización Socioeconómica a que se refiere el artículo 5° de la Ley N°20.379, que crea el sistema intersectorial de protección social, mientras dure la pandemia por Covid-19, con el objeto de contribuir a mitigar los efectos económicos, que la situación sanitaria produce en los ingresos de las familias más vulnerables de Chile.

Sobre el particular, cabe señalar que con el advenimiento de la pandemia, BancoEstado en el ejercicio de su rol social e inclusivo, en la provisión de servicios bancarios y financieros a lo largo de todo el territorio nacional, asumió la tarea de ir en ayuda de sus clientes y usuarios, tanto personas naturales como empresas de todos los segmentos. Para ello, el Banco desarrolló un plan de apoyo financiero sin precedentes en su historia reciente, con la postergación y reprogramación de cuotas de créditos hipotecarios, de consumo y comerciales. Dicha labor, se unió a un conjunto de iniciativas adoptadas por las autoridades de nuestro país, respecto de las cuales BancoEstado ha sido un actor clave en su implementación, como el pago de pensiones a los adultos mayores y los bonos Covid-19, el Ingreso Familiar de Emergencia, el Ingreso Mínimo Garantizado, el Aporte a los Trabajadores Independientes, el Aporte Fiscal para la Protección de los Ingresos de la Clase Media, los retiros del 10% de los fondos previsionales y el otorgamiento de créditos con garantía estatal FOGAPE, entre otras políticas públicas orientadas a contrarrestar los graves efectos económicos derivados de la crisis sanitaria.

Es importante destacar que BancoEstado, como banco público, cumple su rol social mediante el desarrollo de las actividades propias de su giro, las cuales se traducen en una oferta de

productos y servicios bancarios que promueven la bancarización y la inclusión financiera, aspecto que debe compatibilizar con ser sustentables desde una perspectiva económica, velando por la buena administración de sus recursos.

La cuenta de depósitos a la vista denominada CuentaRUT de BancoEstado, es un producto masivo que surge en el año 2006, con el objetivo de promover un importante grado de inclusión financiera y facilitar el acceso de todas las personas a los servicios bancarios, sin atender a su situación económica, su condición social o su lugar de residencia en el territorio nacional. Todo lo anterior, buscando facilitar a los usuarios el manejo de su dinero, bajar los costos en el cobro de remuneraciones u otros beneficios, aumentar la seguridad en la administración del dinero a nivel de los hogares, facilitar y promover el uso de instrumentos de ahorro, facilitar los pagos a los comercios disminuyendo el manejo de efectivo en estos últimos, etc.

La gran mayoría de los titulares, no reúnen requisitos de elegibilidad para cuentas similares en bancos privados, y en otros casos, aunque cumplen esos requisitos, sólo encuentran utilidad en la opción que les ofrece BancoEstado por la cobertura geográfica que este Banco ofrece a través de sus distintos canales.

La atención del producto CuentaRUT, implica importantes costos en términos de atención y cobertura geográfica, para poder satisfacer todas las necesidades de nuestros clientes. Es así como el Banco, atiende a sus clientes a través de 399 sucursales bancarias, 122 oficinas transaccionales de la filial BancoEstado Express y más de 850 puestos de atención telefónica en nuestro call center en la ciudad de Lota. En todos estos canales, la mayor proporción de los clientes que se atienden cada día son titulares de CuentaRUT. Adicionalmente, sería imposible atender todas las necesidades de los usuarios de esta cuenta si el Banco no contara con la red de más de 33.000 operadores de CajaVecina, a quienes BancoEstado remunera con una comisión por cada transacción que realizan, y que atienden todos los meses más de 40 millones de operaciones. A lo anterior, se deben agregar los más de 2.300 cajeros automáticos distribuidos a lo largo del país, siendo principalmente usados por los titulares de CuentaRUT. Es de interés resaltar, además, que hay 146 comunas del país en las que BancoEstado es la única institución financiera con presencia física.

Resulta pertinente destacar que, si bien la CuentaRUT es un medio para efectuar pagos, recibir depósitos, mantener el dinero y efectuar transferencias, su existencia implica mensualmente millones de otras interacciones entre sus titulares y el Banco, ya sea para responder consultas sobre transacciones realizadas, para consultar saldos, para restablecer claves de acceso, para bloqueos y desbloqueos, para reponer el plástico, entre otras. Los clientes de CuentaRUT realizan anualmente en promedio más de 3.450 millones de transacciones, número que aumenta significativamente todos los años. Esto implica que año a año BancoEstado debe aumentar su capacidad de procesamiento, lo que conlleva relevantes inversiones en equipamientos e infraestructura tecnológica con el objeto de mejorar y facilitar la experiencia del cliente en el uso de este medio de pago, prevenir fraudes y ciberataques, aumentar los estándares de seguridad y trazabilidad de las transacciones,

pudiéndose prever que estas inversiones seguirán creciendo en los próximos años. Al respecto, es importante destacar la preocupación de BancoEstado por sus clientes en orden a evitarles largas filas en sucursales, y disminuir el tiempo de atención, para lo cual se generaron mejoras en la emisión de tarjetas, mediante la implementación de nuevos procesos que agilizaron la atención de clientes, como el desarrollo de nuevas capacidades sistémicas para la emisión centralizada. Por otro lado, se mejoraron los procesos de biometría junto con nuevos protocolos de atención, posibilitando aumentar la capacidad entrega y reducir los tiempos de atención en un 50%. Todo esto, conjugado con la incorporación de nuevos canales de activación con el objetivo de que nuestros clientes no tengan que asistir a sucursales. Adicionalmente, como punto relevante, se han implementado nuevas tecnologías con el objetivo de reducir fraudes, entre las cuales destaca el protocolo 3-D Secure (tres dominios de seguridad), que consiste en un protocolo antifraude que le permite a los tarjetahabientes autenticarse con el emisor de su tarjeta de pago al momento de la realización de transacciones no presenciales, generando mayor seguridad transaccional, todo esto, sumado a nuevos sistemas de encriptación de tarjetas (tokenización) en las transacciones de e-commerce.

El cobro de las comisiones por las transacciones bancarias asociadas a CuentaRUT, fueron definidas en su momento, en atención a los costos que significaban para BancoEstado los servicios prestados, lo que sigue siendo su principal fundamento.

Es así que, la operación de la CuentaRUT por parte de nuestros clientes, explica la mayoría de las atenciones que el Banco hace a través de sus cajas. Una caja física implica, además de los costos de recursos humanos para atenderla, el costo del espacio físico e infraestructura de la sucursal, la mantención de bóvedas, medidas de seguridad como alarmas y cámaras, usos de servicios de empresas transportadoras de valores, etc. Igualmente, la red de cajeros automáticos y de máquinas de autoservicios se justifica, con sus inversiones y costos operativos, principalmente para atender las necesidades de los clientes CuentaRUT. Sólo a través de los cajeros automáticos de BancoEstado se realizan más de 5,5 millones de transacciones mensuales con CuentaRUT, las que requieren de dinero en efectivo, con el que hay que estar recargando permanentemente nuestros dispositivos.

A ese respecto, es importante señalar que el costo para BancoEstado de un giro que efectúa un cliente de CuentaRUT en un cajero automático de otro banco, dado la tarifa interbancaria, es de aproximadamente \$580.-, de los cuales sólo \$300.- se traspasan al cliente, y a eso hay que deducir el IVA de dicha comisión, que el Banco entera en arcas fiscales.

Las comisiones establecidas para las transacciones bancarias asociadas a CuentaRUT, obedecen al uso de los medios de pago y canales que se ponen a disposición del cliente para la operación de la cuenta, siendo sin costo para nuestros clientes el 85% del total de las transacciones (correspondiente a aproximadamente 3.300 millones de transacciones sin ninguna tarifa asociada), a pesar de que existen varias de sus funcionalidades que en definitiva no alcanzan a cubrir sus costos. Sin perjuicio de lo anterior, el Banco ha realizado importantes esfuerzos en orden a hacer de CuentaRUT, un producto cada vez más accesible

y económico, y con el mayor estándar de seguridad, buscando rebajar sus tarifas y beneficiar especialmente a los sectores más vulnerables de la población.

Mejoras en la oferta a clientes de la CuentaRUT.

a. Adultos mayores.

Desde noviembre de 2019, BancoEstado inició el otorgamiento de un beneficio tarifario para todas las personas mayores de 65 años, hombres y mujeres, que consiste en 3 transacciones gratis por mes en canales BancoEstado, y que corresponden a: transferencias de fondos por internet o App a clientes de otros bancos; giro en cajeros automáticos BancoEstado; giros en CajaVecina; giros por caja en sucursales BancoEstado; y giros por caja en sucursales de BancoEstado Express. Al 31 de diciembre de 2021, son 2.062.000 clientes adultos mayores que cuentan con este beneficio, quienes ciertamente representan un sector relevante dentro de la población más vulnerable.

b. Rebajas en las tarifas.

Durante el año 2021, se introdujeron importantes rebajas tarifarias a fin de hacer más accesible y económico el producto, particularmente respecto de aquellas transacciones que se realizan en canales propios de BancoEstado. De esta manera, se redujeron las tarifas de los Giros realizados en Cajeros Automáticos, Caja Vecina y en Cajas de sucursales BancoEstado y BancoEstado Express, y se dejó gratis la Consulta de Saldo en Caja Vecina.

c. Seguridad.

Adicionalmente, con ocasión de la implementación de la CuentaRUT con más y mejor seguridad a través del chip EMV, y haciéndola formar parte de la red VISA, donde se han migrado más de 11,8 Millones de tarjetas, lo que ha significado una inversión relevante para el Banco. De la misma forma, la incorporación a dicha red ha permitido el acceso nuevas opciones a los clientes, como compras internacionales presenciales y no presenciales, y el acceso a diversas plataformas.

La CuentaRUT es un producto más conveniente en comparación con otras cuentas a la vista existentes en el mercado financiero en Chile, donde las tarifas para productos similares normalmente contemplan un cobro fijo al mes, que en el caso de la CuentaRUT de BancoEstado no existe, ya que como fuera mencionado sólo cobra por determinadas transacciones realizadas (aun así, cerca del 85% de todas las transacciones son gratuitas). Por otro lado, el comportamiento transaccional de la población, cada vez más privilegia el uso de medios de pago electrónico por sobre la utilización del efectivo, avanzándose así en la digitalización de los servicios bancarios, lo que a su vez posibilitará reducciones de costos que buscamos luego traducir en rebajas tarifarias. Esto aconteció en un contexto donde disminuyó el uso del efectivo, perdiendo su primer lugar de preferencia por parte de los consumidores por primera vez en la historia monetaria de nuestro país. Según la última encuesta del Banco Central sobre Uso y Preferencias del Efectivo (2020), las tarjetas de débito ocupan hoy el primer lugar de las preferencias con el 65% de las personas utilizándolas siempre o casi siempre.

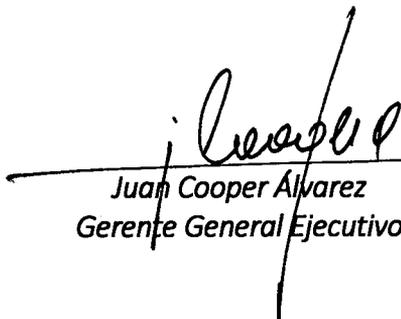
Resulta pertinente mencionar que el Banco del Estado de Chile, en virtud de su Ley Orgánica y de la legislación bancaria vigente, se encuentra impedido de adoptar decisiones comerciales que signifiquen incurrir en pérdidas económicas, que, en definitiva, hagan inviable la prestación de muchos de los productos y servicios bancarios que hoy proporciona a lo largo de todo el territorio nacional, a la gran mayoría de la población. A ese respecto, adoptar la decisión de suspender las comisiones del producto CuentaRUT, a los clientes que pertenecen al 90% de la población más vulnerable, que corresponderían a una gran proporción de la cartera de clientes vigentes, supondría para BancoEstado una pérdida significativa en relación a este producto, el que requiere de ingentes recursos para ser sustentable y prestar un buen servicio en el tiempo. La cifra de la gratuidad solicitada generaría una pérdida significativa en el producto, y en los ingresos aportados al Estado, como asimismo afectaría la necesidad de capitalización del Banco, a fin de seguir siendo un actor importante en el desarrollo económico de nuestro país.

Por otra parte, la reciente propuesta del Comité para la Fijación de Límites a las Tasas de Intercambio de conformidad a la Ley N°21.365, particularmente en relación a las tarjetas de débito, a la que corresponde CuentaRUT, nos lleva a proyectar una reducción importante de ingresos, que terminará por impactar negativamente el estado de resultados de este producto bancario, comprometiendo con ello su sustentabilidad en el tiempo.

En síntesis, y en consideración a todo lo expuesto precedentemente, para BancoEstado no es posible en la situación actual, ante el complejo escenario económico en el cual nos encontramos, y con la incerteza del plazo de término de la pandemia y por lo tanto de extensión del beneficio, suspender los cobros asociados al producto CuentaRUT al 90% de la población más vulnerable, ya que para cumplir nuestro rol social como banco público, resulta imprescindible cobrar por algunos de los servicios prestados para que este producto bancario sea sustentable en el tiempo, sin perjuicio de buscar continuamente instancias de mejora y reducción de tarifas con las que podamos beneficiar a nuestros clientes.

Finalmente, todos quienes trabajamos en BancoEstado, estamos comprometidos para brindar el mejor servicio a nuestros clientes y usuarios a través de la amplia oferta de nuestros productos, donde CuentaRUT ocupa un lugar clave como primer paso, en el camino de la inclusión financiera.

Sin otro particular, le saluda atentamente.


Juan Cooper Álvarez
Gerente General Ejecutivo



F/113080