

Santiago, 29 de Mayo de 2020
PRES N°32/2020

Señor
Luis Rojas Gallardo
Prosecretario de la Cámara de Diputados
Presente

Ref.: Oficio N°50097 de 07 de abril de 2020

De mi consideración,

Me refiero a su oficio antes individualizado, que fuera remitido a nuestra institución a petición del Honorable Diputado señor Juan Antonio Coloma Álamos, en ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 9° A de la Ley N°18.918 Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, en el cual consulta sobre las medidas adoptadas por BancoEstado, en razón del gran flujo de personas que realizan trámites diariamente en nuestras sucursales, en el contexto de la emergencia sanitaria declarada por el Covid-19.

Frente a la crisis sanitaria originada por el Covid-19, BancoEstado ha desplegado en su red de sucursales, un robusto conjunto de medidas basadas en las instrucciones y resoluciones emanadas del Ministerio de Salud, en resguardo y prevención del contagio de la enfermedad de todos quienes asisten a nuestras oficinas.

Respecto del cuidado y protección de los trabajadores de BancoEstado, entre otras disposiciones, se emiten comunicados reforzando medidas de higiene, como el lavado de manos y cara frecuentes y la recomendación de mantener la distancia social entre trabajadores y con los clientes. En relación a su inquietud por las aglomeraciones que se producen en el exterior de nuestras oficinas, se están instalando adhesivos en el suelo que demarcan la distancia social mínima recomendada por la autoridad sanitaria.

En tanto, respecto del cuidado y protección de nuestros clientes y usuarios en nuestras oficinas, se han dispuesto protocolos para mantener la higiene y sanitización periódica de éstas, adoptándose medidas para mantener la distancia entre clientes o usuarios y trabajadores, procurando el acceso controlado a las sucursales, para evitar así aglomeraciones al interior de las mismas. También, se han instalado protecciones acrílicas en todas las estaciones de trabajo de cara a clientes, adhesivos en el suelo y asientos demarcando la zonas de espera, carteles en ascensores que limitan el máximo de personas que pueden hacer uso del mismo, dispensadores de alcohol gel y el uso obligatorio de mascarillas y protectores faciales respecto del personal que les atiende, además de guantes

para funcionarios que manipulan efectivo y realizan control documental. No tenemos considerado la entrega de mascarillas y guantes al público, por cuanto esta medida de prevención debe ser asumida por cada persona al salir de sus hogares, en conformidad a las instrucciones y recomendaciones impartidas por la autoridad.

En el transcurso de la pandemia, se han cerrado aquellas oficinas donde se han detectado casos de Covid-19, procediéndose a su sanitización y cuarenta preventiva obligatoria de todo su personal con el fin de resguardar la salud de toda la comunidad.

Además de todo lo anterior, desde el inicio de esta crisis, hemos estado promoviendo la migración de los clientes que aún no operan en canales digitales hacia la atención vía App y Sitio Web, a través de acciones masivas y campañas personalizadas en todos los canales del Banco como sitio web, email, Redes Sociales, y en las mismas oficinas a través de educación financiera. El foco principal ha estado puesto en migrar a los clientes que tienen beneficios del Estado y clientes que son beneficiarios del Plan Estamos Contigo.

Finalmente, para mitigar que se produzca concentración de personas y concurrencia masiva de adultos mayores, se ha facilitado el pago en CuentaRUT de pensionados del IPS y con el apoyo de la mayoría de las municipalidades, se ha tratado de mantener el distanciamiento social en el exterior de las sucursales, especialmente en las quincenas y fines de mes cuando las personas concurren a recibir sus pagos, atendido que el Banco carece de facultades y competencia para ejercer tales labores. Todas estas medidas, se han ido implementando con la gradualidad e intensidad establecidas por la autoridad sanitaria y se encuentran en evaluación día a día.

Saluda atentamente a Ud.,



Arturo Tagle Quiroz
Presidente