

Minuta

Sindicato de Trabajadores Banco Estado

Frente a los problemas de gestión de BancoEstado en el contexto de crisis

Presentación ante Comisión de Economía del Senado.

15 de septiembre de 2020

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
SITUACIÓN ACTUAL: GESTIÓN BANCARIA EN CONTEXTO DE PANDEMIA	3
PROBLEMAS SURGIDOS A PARTIR DEL CIBERATAQUE	5
PROBLEMAS ASOCIADOS A LA GESTIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO	6
Comunicación Corporativa.	6
Falencias en comunicaciones institucionales.	6
Proyectos sin posibilidades de testeo	7
PROPUESTAS	7
Relación con trabajadores y gestión de equipos	7
Comunicaciones externas	7
Gestión de seguridad.....	7
Capitalización: Esfuerzo especial, para un Banco Público	8
CONSIDERACIÓN FINAL.....	9

INTRODUCCIÓN

Como Sindicato de Trabajadores de BancoEstado, compartimos la importancia de esta institución como actor clave de la sociedad. Estamos comprometidos con el mejoramiento de la gestión del Banco, tanto en aspectos operativos, como en términos de estándares de solvencia y mecanismos de fiscalización, a objeto de dar un servicio de calidad a más de 13 millones de personas.

El compromiso de los trabajadores y trabajadoras del Banco está puesto al servicio del desarrollo del país y sus regiones, pero también con la estabilidad del sector financiero y con la consolidación de un sistema robusto, que dé confianza a los depositantes.

Las críticas que expresamos respecto de la gestión actual de quienes dirigen los destinos de la Institución, apunta a que creemos que el esfuerzo general tiene que estar orientado a mejorar servicios, agilizar procesos y fortalecer nuestras diversas plataformas y canales de operación del Banco.

BancoEstado tiene que ser gestionado considerando un justo equilibrio entre gestión ágil y eficiente, por un lado, y consistencia en la implementación de iniciativas solidas en el largo plazo, por otro lado.

BancoEstado es una institución de atención masiva que no puede compararse con la Banco de nicho. El Banco es crucial para el despliegue de la política pública y por ello es importante que su gestión sea tomada en consideración a la hora de definir políticas que lo involucren.

Por ello, es que demandamos que las gestiones que realizamos “de la puerta hacia adentro”, sea apoyada a través de los distintos organismos del Estado, “de la puerta hacia afuera”.

La pandemia ha demostrado que tenemos que avanzar hacia gestiones integradas y consistentes y que los mensajes que damos sean coherentes con todas las políticas emanadas a partir de la emergencia sanitaria.

MINUTA.

Sindicato de Trabajadores Banco Estado.

Frente a los problemas de gestión de BancoEstado en el contexto de crisis

SITUACIÓN ACTUAL: GESTIÓN BANCARIA EN CONTEXTO DE PANDEMIA

Los bancos son instituciones consideradas como servicios esenciales, que no han dejado de atender durante esta emergencia sanitaria. En el caso particular de BancoEstado, somos la institución bancaria que más clientes recibe, atendiendo a millones de personas a lo largo del país.

En el contexto de la pandemia, nuestros servicios se han visto sobre exigidos, porque a nuestras habituales funciones, se sumaron la canalización de diferentes beneficios sociales que vienen a apoyar a las personas que están viviendo situaciones difíciles en términos de ingresos y empleo.

Durante el mes de agosto hemos realizado 13 millones de pagos dentro de los que cuentan: 7 millones de beneficios sociales y 6 millones de pagos de AFP, lo que representa el 80% de los retiros del sistema de pensiones.

Solidarizamos con esas personas y estamos comprometidos con una gestión ágil, pero debemos reconocer que nuestros trabajadores han estado bajo fuerte tensión.

En el ámbito de la gestión del Banco en pandemia enfrentamos diversas dificultades, entre las que podemos destacar que:

- **Trabajadores con excesiva carga laboral**

Los trabajadores y trabajadoras han estado, a partir de octubre del año pasado, bajo una fuerte presión y sobrecarga producto de la gran cantidad de clientes en el Banco, el despliegue de políticas públicas y las políticas de ampliación de los horarios de apertura en sucursales, emprendida por el Comité Ejecutivo. Esta sobrecarga, además, tiene impacto en la operación que se ven reforzados producto de las dificultades operativas en contexto de pandemia.

- **Riesgos de Contagio.**

Estamos altamente expuestos a contraer el virus SARS-COV2, lo que, junto con afectar nuestra salud, generará la activación de protocolos sanitarios que implican el cierre de sucursales que podrían dejar a muchos usuarios sin servicio. Es importante destacar que, en más de 100 comunas a lo largo del país, BancoEstado es la única institución bancaria con presencia física, por lo tanto, si tenemos algún contagio ahí, esas comunas podrían quedar sin servicio.

MINUTA.

Sindicato de Trabajadores Banco Estado.

Frente a los problemas de gestión de BancoEstado en el contexto de crisis

- **Demora en la atención.**

Las normas sanitarias han provocado que las condiciones actuales de atención sean muy difíciles, porque los clientes están en la calle y las atenciones se hacen más lentas.

- **Tensiones y agresiones.**

La forma de atención más lenta ha generado ansiedad y mucha tensión en el entorno de las sucursales. Esto ha provocado una serie de episodios de violencia que afectan tanto a clientes como a trabajadores.

- **Tensión emocional de trabajadores.**

Nuestros colegas están pasando por una tremenda presión emocional que no está siendo considerada por las autoridades.

- **Problemas de seguridad.**

No ha existido la debida capacidad y coordinación con los organismos encargados de la seguridad por parte del Estado, para gestionar las aglomeraciones que se producen en el entorno de nuestras sucursales.

Hemos tenido dificultades para dotar las sucursales con el personal extra, que permita apoyar la gestión de filas y reforzar la seguridad en el entorno.

- **Falta de coordinación con Municipios.**

No se ha logrado cooperación efectiva con las municipalidades para apoyar la gestión de filas o control en los accesos de Sucursales.

- **Deficiencia en infraestructura.**

A partir del estallido social, muchas sucursales del Banco quedaron con falencias en términos de infraestructura, que ha sido difícil de reponer en el contexto de la pandemia.

- **Falta de Dotación y sucursales operativas.**

Durante el estallido social, muchas sucursales quedaron fuera de operación. A eso se suma que producto de la pandemia, algunas sucursales han quedado bajo prevención sanitaria, lo que ha limitado las capacidades de gestión del Banco. Por ejemplo, en medio del *peak* de la pandemia llegamos a tener 64 sucursales en prevención (18% de las sucursales disponibles)

MINUTA.

Sindicato de Trabajadores Banco Estado.

Frente a los problemas de gestión de BancoEstado en el contexto de crisis

▪ **Sistemas informáticos sobrecargados.**

Los sistemas del Banco han estado sobre exigidos, producto de la mayor demanda de nuestros servicios y el pago de beneficios sociales; lo que ha generado intermitencia en los servicios informáticos, generando mayores tensiones con los clientes.

PROBLEMAS SURGIDOS A PARTIR DEL CIBERATAQUE

Las dificultades en la atención explicadas más arriba, se profundizaron a raíz de la detención de operaciones provocadas por el virus informático que afectó a parte de los sistemas de tecnologías de información, a partir del sábado 05 de septiembre.

Estamos atendiendo bajo servicios parciales y con sistemas limitados de atención:

- **Servicios de caja:** Estamos atendiendo con un número mínimo de recintos de caja y con servicios parciales.
- **Servicios de atención al Cliente:** Los trabajadores todavía no cuentan con el sistema PU, lo que dificulta la atención de mesón y gestión de claves. Sin servicio de embosadora (impresora térmica de tarjetas)
- **Servicio de Créditos:** Se ha conseguido reestablecer parte de las funcionalidades de solicitudes de créditos e inversiones.
- **No fueron afectados:** Web personas, APP, Cajeros Automáticos, CajaVecina
- Hasta el momento, no se registran robos de información.

El sistema informático del Banco está siendo reestablecido de manera paulatina a partir de un plan operacional escalonado, pero consideramos que los problemas que se han generado surgen, porque la información que ha entregado la alta dirección del Banco no ha sido consistente con las dificultades que experimentamos.

El Banco estuvo durante la semana pasada con atenciones muy limitadas, sin embargo, desde la Presidencia se anunciaba que el Banco tenía cientos de sucursales operativas. Ello contribuyó al aumento de clientes en sucursales, pero el sistema de atención solo era parcial, lo que generó frustración en clientes, tensiones y malos tratos hacia trabajadores.

MINUTA.

Sindicato de Trabajadores Banco Estado.

Frente a los problemas de gestión de BancoEstado en el contexto de crisis

PROBLEMAS ASOCIADOS A LA GESTIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO

Como Sindicato creemos que, en contexto de la pandemia, la gestión institucional debe estar en concordancia con las normativas sanitarias y sociales.

Sabemos que ninguna institución estaba preparada para enfrentar la pandemia, por ello, resulta fundamental el trabajo conjunto entre la empresa y los trabajadores. Esta organización ha presentado diversas propuestas para resolver algunas de nuestras dificultades, pero no han tenido la resonancia suficiente en la empresa.

Las principales consideraciones del sindicato apuntan a:

Comunicación Corporativa.

Hemos insistido ante la nueva administración que es fundamental reforzar la gestión comunicacional del Banco, con el objetivo de reducir las gestiones presenciales y migrar clientes hacia operación en diversos canales, a través de:

- **Educación financiera:** enseñar sobre nuestros productos
- **Derivación:** implementar mecanismos de derivación efectiva hacia diversos canales
- **Empatía con los trabajadores:** Creemos que el Banco debe mejorar la gestión de comunicaciones corporativas para explicar nuestro rol en la sociedad; para generar empatía con las condiciones actuales de atención (nadie estaba preparado para atender en contexto de pandemia) y contrarrestar las críticas hacia los trabajadores, responsabilizándolos de los problemas antes descritos.

Nuestras críticas se fundamentan en que el Comité Ejecutivo implementó políticas que apuntaban a atraer clientes a las sucursales, lo que es contradictorio con las normativas sanitarias.

Falencias en comunicaciones institucionales.

Información relevante y ciertas instrucciones que se entregan a los equipos, ha estado llegando a destiempo y a veces por canales informales. La velocidad de información está mermando las vías institucionales de comunicación del Banco.

MINUTA.

Sindicato de Trabajadores Banco Estado.

Frente a los problemas de gestión de BancoEstado en el contexto de crisis

Proyectos sin posibilidades de testeo

Se están desarrollando proyectos que, por la premura de implementarlos, no han sido testeados suficientemente, lo que pone en riesgo la sostenibilidad de las iniciativas en el largo plazo. Falta de iniciativas pilotos y marcha blanca

PROPUESTAS

Relación con trabajadores y gestión de equipos

Producto de la premura y urgencia de la crisis sanitaria, a veces la información que llega a los trabajadores es parcial, confusa o contradictoria. Es importante usar los canales y mecanismos de información para entregar instrucciones coherentes que permitan tener claridad y reducir la ansiedad en los equipos.

En este ámbito tenemos que priorizar información clara sobre:

- Instrucciones y normativas de atención
- Protocolos de gestión de crisis al interior de los equipos
- Normas sanitarias

Comunicaciones externas

Durante la crisis, el Banco ha sido objeto de duras críticas (muchas sin fundamento), que afectan la imagen corporativa, pero, sobre todo, afectan a los trabajadores. Los medios están poniendo a la ciudadanía en contra del Banco y los trabajadores.

Gestión de seguridad

- **Relación con Carabineros:** Establecer puntos fijos de vigilancia o rondas más frecuentes en el perímetro de las sucursales del Banco, para apoyar en el control de hechos violentos que se generan en el entorno.
- **Relación con municipalidades:** Crear instancias de trabajo coordinado con los agentes de sucursales de los bancos, para atender las necesidades específicas de cada sucursal.

MINUTA.

Sindicato de Trabajadores Banco Estado.

Frente a los problemas de gestión de BancoEstado en el contexto de crisis

Capitalización: Esfuerzo especial, para un Banco Público

La reforma a la Ley General de Bancos, que entró en vigencia en enero de 2019, aplicará nuevos estándares financieros que implicarán grandes desafíos para la industria bancaria en general.

BancoEstado tiene características y normativas que lo hacen distinto del resto de la Banca: Tiene propiedad estatal, posee un régimen tributario especial (tributa un 40% adicional¹.) y tiene un rol social y de despliegue de la política pública, que implica asumir funciones y responsabilidades que no son consideradas por el resto de los bancos.

El financiamiento de capital que requerirá BancoEstado debe estar compuesto por: Inyección de recursos directos desde el Gobierno Central; capitalización de utilidades y, el remanente, mediante la emisión de bonos ordinarios.

BancoEstado es una institución pública, que, si bien participa de un mercado competitivo, tiene funciones adicionales que no pueden ser sustituidas por entes privados. Tiene un rol estratégico esencial para el despliegue de la política pública y para la inclusión financiera, ambos elementos están asociados a objetivos que no se ajustan a la lógica de rentabilidad de actores privados.

El **Sindicato de Trabajadores de BancoEstado** defenderá el rol eminentemente público del Banco y, por lo tanto, rechazamos las iniciativas que abran, siquiera, una posibilidad remota para ingreso de capitales privados a la institución.

¹ En total, BancoEstado tributa 67% respecto de sus utilidades: 27% de Impuesto de Primera Categoría y 40% adicional sobre las utilidades generadas, para las empresas del Estado según lo dispuesto por el artículo 2° del D.L. N° 2.398, de 1978.

En tanto, los Bancos privados tiene una tributación de 25% (Sistema Integrado) - 27% (sistema semi-integrado) de impuestos de Primera Categoría.

MINUTA.

Sindicato de Trabajadores Banco Estado.

Frente a los problemas de gestión de BancoEstado en el contexto de crisis

CONSIDERACIÓN FINAL

Como organización sindical, destacamos el esfuerzo que día a día y, desde siempre, han realizado los trabajadores de BancoEstado al servicio de la comunidad, trabajando extraordinariamente en el contexto de eventos que, de manera frecuente, han azotado al país, como terremotos o aluviones, y que, desde octubre de 2019 hasta hoy, han ratificado dicho compromiso.

Una vez más, los trabajadores han demostrado que siguen siendo el gran capital de BancoEstado.

Finalmente señalamos, en nuestra condición de Sindicato único y nacional, constructivo y dialogante, que siempre pondremos el futuro de la institución y el bienestar de sus trabajadores como eje principal de nuestra gestión; manteniendo el respeto a la autonomía, de acuerdo al rol que cada uno ocupa.

El Sindicato es el genuino representante de los trabajadores.

MINUTA.

Sindicato de Trabajadores Banco Estado.

Frente a los problemas de gestión de BancoEstado en el contexto de crisis