

Pág.: 2 Cm2: 1.023,6 Fecha: 09-12-2020 126.654 Tiraje: Medio: El Mercurio Lectoría: 320.543 El Mercurio Favorabilidad: Supl.: No Definida

Actualidad

BancoEstado: "La crisis se puede producir si todos se agolpan a girar efectivo al mismo tiempo, eso va a congestionar el Título:

En la antesala del lanzamiento de BancoEstado Express y del inicio del segundo retiro de fondos de AFP

## BancoEstado: "La crisis se puede producir si todos se agolpan a girar efectivo al mismo tiempo, eso va a congestionar el sistema"

El presidente de la entidad estatal, Sebastián Sichel, señala que se están haciendo todas las gestiones para que el efectivo esté disponible, pero le preocupa el riesgo sanitario generado por la aglomeración en las sucursales. Por lo anterior, llama a privilegiar el uso de CuentaRUT como tarjeta de débito y las transferencias.

PAULA GALLARDO S.

Varias razones para estar preocu-pado, pero también ocupado, mantie-ne el presidente de BancoEstado, Sebastián Sichel, durante estos días.

Dastian Sichel, durante estos dias.

Lo primero, porque desde este jueves 10 de diciembre se hará un cambio masivo de identidad del clásico ServiEstado, para transformarse en BancoEstado Express, una marca potenciada con un mayor número de servicado de servicado de servicado estado ciada con un mayor numero de servi-cios disponibles y que busca ser un complemento de la operación del banco. Lo segundo tiene que ver con el inicio del proceso de solicitudes del segundo retiro desde fondos de AFP, segundo retiro desde rondos de AFF, que comienza el mismo día y que fija en 10 días hábiles el plazo del primer pago, es decir, el 24, el que se ha visto presionado por la expectativa de que los primeros dineros comiencen a en-

los primeros dineros comiencen a en-tregarse a partir del 17.

Dos procesos que parecen separa-dos, pero que tienen una relación de causalidad, porque fue la congestión que se generó a partir del primer reti-ro, donde el 80% de los depósitos se realizaron en cuentas del BancoEsta-do y 1 de cada 5 cotizantes giró recur-sos desde la entidad, el precursor del cambio de identidad que se concreta-rá desde el jueves en 110 sucursales.

"La idea de BancoEstado Express parte de nuestra experiencia con el primer pago del 10%, porque nos di-mos cuenta de que necesitábamos uti-lizar en forma más eficiente la capaci-dad instalada y con ServiEstado había

lizar en forma más eficiente la capaci-dad instalada y con ServiEstado había una posibilidad real de complemen-tar lo que estábamos haciendo en BancoEstado", explica. La operación actual de ServiEstado son 110 sucursales que operan hasta las 18:00 en horario continuado los días de semana y hasta las 14:00 los sábados. Inicialmente se pensó para descongestionar el uso de cajas, por lo que ciertas operaciones como apertuque ciertas operaciones como apertu-ra y desbloqueo de CuentaRUT, des-bloqueo de tarjetas de débito y crédito y giros superiores a \$1,5 millones no estaban consideradas en su funciona-

Así, para la operación de Banco-Estado Express, se agregarán 25 nuevos servicios –incluyendo las antes mencionadas- y se homologaantes inentionadas y se ininitologia rá el volumen de giro y depósito a los del banco. Otras operaciones como solicitudes de crédito, por ejemplo, seguirán en manos de las sucursales principales.

sales principales.

De esta forma, agrega el presidente de la entidad, que "coincidan las fechas no es una casualidad, para nosotros es muy importante porque va a permitir, que en situaciones como nos pasó en el 10% pasado, que cerca de 700 mil personas fueron a desbloquear su CuentaRUT pero no lo podían hacer en ServiEstado, desde el jueves lo podrán hacer en BancoEstado Express".

press . La segunda razón —"que va más allá del márketing", dice Sichel— tie-ne que ver con la identidad BancoEs-tado. "Me pasó personalmente estar visitando filas en una sucursal del banco con un ServiEstado al lado y le preguntaba a la gente: "¿Por qué no va al ServiEstado?" y me respondían que no sabían que era del banco, lo que da cuenta que la marca estaba desperfilada, no por mala gestión, si-



Sebast Sichel, BancoEstado

no por desconocimiento

no por desconocimiento Desde esa perspectiva, plantea que "queremos acoplar BancoEstado Express a la misma lógica identitaria del banco y como complemento de las sucursales" para lo cual han desarrollado un trabajo coordinado con el sindicato de ServiEstado. "Ha habido una excelente recepción en las propias personas por la posibilidad de un ma-yor desarrollo profesional y la incor-poración a la familia BancoEstado

poracion a la ramilia Bancoisstado porque ellos sentían que estaban un poco ajenos", detalla. La implementación de la marca se-rá simultánea desde el jueves 10, con los nuevos servicios. Y desde el 16 de diciembre hasta junio de 2021, se abri rán 10 nuevas sucursales, priorizando las comunas donde las sucursales es-tán con mayor congestión de público o donde derechamente no existen sucursales, mientras que, sobre costos, señala que serán con presupuesto de operación de ServiEstado, aunque en-fatiza que "hay una oportunidad de negocios gigante por la posibilidad de

tas, de manera que se sustenta en el corto plazo"

## ¿Vuelva mañana?

La segunda de las preocupaciones de Bancofistado tiene que ver con el nuevo retiro del 10% por la disponibilidad de efectivo en un plazo acotado, advertencias de las que se ha hecho parte el propio Banco Central y la congestión que se podrá producir si todos concurren a las sucursales a girrar los recursos, en un contexto en que, al menos la Región Metropolitana retrocedió a fase 2 y en otras zonas del país se mantiene el aumento de La segunda de las preocupaciones del país se mantiene el aumento de

contagios por el covid-19.
Por ello, junto con la medida operativa de ampliar la operación del nuevo BancoEstado Express, se acordó on el sindicato al menos en el perío-do de rescate de fondos, abrir las su-cursales del banco hasta las 16 horas y para prevenir el colapso de la web, ya que "mucha gente entraba y salía de

Los datos de BancoEstado Express y las medidas para el retiro

BancoEstado Express:
• La migración desde ServiEstado
a BancoEstado Express se realizará a
partir de este jueves 10 de diciembre,
en forma simultánea en todas las sucursales a lo largo del país.

 BancoEstado Express mantendrá horario de atención extendido. Aten-ción continua, de lunes a viernes, de hasta 10 horas diarias, y sábados hasta las 14.00 horas

 Contará con 25 servicios adicionales a los de ServiEstado: desblo-queo y apertura de cuentaRUT, desblo-queo de tarjetas de débito y crédito, qued de tarjetas de debito y credito, depósitos y giros de dinero, reemisión de tarjetas de débito, pago de productos, envíos de dinero al extraniero, compra y venta de divisas, solicitud de cartolas y estados de cuenta, entre otros.

• 110 oficinas en total, presentes en todas las regiones del país, desde Arica a Punta Arenas.

Atiende 2,2 millones de clientes mensuales y cada mes se efectúan 3 millones de transacciones en canales

prisenciales y de autoatención.

• Próximamente, BancoEstado
Express inaugurará oficina en Marchigie (Región de O'Higgins), donde no
existe sucursal bancaria y se beneficiarán más de 5.500 person

• Hasta junio de 2021 se abrirán

10 sucursales de BancoEstado Express dicionales.
Segundo retiro:
Junto a la operación de Banco-

Sumo a la operación de banco-Estado Express que se inicia este jueves, se acordó con el sindicato de la entidad estatal que las sucursales de BancoEstado permanezcan abiertas hasta las 16 horas durante el período peak del primer y segundo pago, esto es, contando los 10 días hábiles iniciales y los 10 días hábiles posteriores al

rimer pago.

• Se implementará el banner
milo.cl donde se podrá revisar si el
depósito de AFP se ha efectuado para deposito de AFF se na efectuado para no colapsar la *app* ni la plataforma web que eran consultadas frecuente-mente por clientes que querían verifi-car el pago, generando inestabilidad en el servicio. También se dispondrá de un teléfono 600400777 para las consultas de los clientes

 Así como fue durante el primer retiro, se volvió a disponer que los giros en cajeros aumentan su límite a \$400 mil y en CajaVecina a \$200 mil

 Sobre disponibilidad de efectivo
 materia que ha sido advertida por las autoridades, dada la contingencia de diciembre— se coordinó con el Banco Central y la industria, en caso de re-

las aplicaciones o de la plataforma so-lo para chequear si la AFP le había de-positado o no", dice Sichel, se habilitó el banner de la página millo.cl para ha-cer consultas y un teléfono (600 400 777) para confirmar el depósito, a lo que se suman las medidas del primer retiro de ampliar la capacidad de giro de cajero hasta \$400 mil y en Caja Ve-cina hasta \$200 mil. Sobre la disponibilidad de efectivo, el presidente de BancoEstado explica que se han coordinado con el Banco

que se han coordinado con el Banco Central y con los bancos privados que cuenten con excedentes de efectivo el tenerlo a disposición en caso de ser necesario. Con todo, alerta que "la cripan a girar efectivo al mismo tiempo, porque eso va a congestionar el siste-ma completo".

Consultado por una situación extrema de que quien retire deba volver al otro día porque no hay disponibili-dad de pago en efectivo, Sichel señaló que "estamos haciendo todo para que no sea así y tenemos la tranquilidad de que todas las instituciones, bancos y el Banco Central han hecho todo pa-ra que eso no pase. Pero también va a depender mucho del comportamien-to de las personas de hacer esto de la

forma lo más ordenada posible".

Por lo mismo, llamó a que la gente use la CuentaRUT como tarjeta de débito, que además "tiene la ventaja de que las transacciones no cobran comididad de la companya de

que las transacciones no cobran comi-sión y que prácticamente en todos los comercios se puede pagar con ella, siempre manteniendo la confianza de que la plata va a estar ahí".

Dicho lo anterior, cuestionó la for-ma en que se decidió la reducción del plazo a lO días hábiles de los 15 sugeri-dos por el Central. "Había suficientes argumentos técnicos sobre la mesa para haberlo hecho en los 15 días que decía el Banco Central. A veces es bueno que el deseo político coincida bueno que el deseo político coincida con el análisis técnico, sobre todo viendo lo que pasó ahora que ya vol-vimos a cuarentenas y aumentaron los contagios", subraya.

🍊 🕳 La idea de BancoEstado Express parte de nuestra experiencia con el primer pago del 10%, porque nos dimos cuenta de que necesitábamos utilizar en forma más eficiente la capacidad instalada y con ServiEstado había una posibilidad real".

b b Había suficientes argumentos técnicos sobre la mesa para haberlo hecho en los 15 días que decía el Banco Central. A veces es bueno que el deseo político coincida con el análisis técnico, sobre todo viendo lo que pasó ahora que ya volvimos a cuarentenas y aumentaron los contagios".

b b La disponibilidad de efectivo no depende solo de BancoEstado, pero tenemos la tranquilidad de aue todas las instituciones, bancos y el Banco Central han hecho todo para que

