

E ENTREVISTA. MARIO FARREN, presidente de BancoEstado:

"Parte de la atención remota y de los procesos del banco hoy se están realizando desde Valparaíso"

Claudio Ramírez
 cramirez@mercuriovalpo.cl

En los últimos años BancoEstado realizó una fuerte apuesta por la Región y particularmente en la comuna de Valparaíso con la modernización del edificio Prat, donde se impulsó un centro de negocios y de atención remota a los clientes; y también la inauguración de un espacio cultural en la terraza del centenario inmueble.

"La modernización del edificio también tiene la lógica y un objetivo bien concreto, que es mejorar la operación y la atención a los clientes", comenta el nuevo presidente de BancoEstado, Mario Farren, que hace pocos días junto a Hacienda anunció la eliminación del cobro de \$300 pesos por transferencias electrónicas de fondos (TEF) hacia otros bancos realizadas desde la CuentaRUT.

- ¿Qué evaluación hace del funcionamiento de las nuevas dependencias del edificio Prat, en Valparaíso?

- Tenemos una sucursal renovada, más cómoda, en un edificio centenario en el distrito financiero de Valparaíso, con un flujo enorme de personas que se atienden todos los días y con una infraestructura con mayor capacidad operativa. Eso se traduce en tiempos de atención más acotados y en una experiencia más ordenada para los usuarios. Además, este edificio integra un centro de negocios y un centro de contacto.

DESCENTRALIZAR

- Esto ha permitido descentralizar las operaciones.

- Eso permite aumentar la capacidad operativa del banco desde la región y no depender exclusivamente de Santiago para ciertos procesos, que es un componente relevante de descentralización. Parte de la atención remota y de los procesos del banco hoy se están realizando desde Valparaíso, lo que permite distribuir mejor la carga operativa y, al mismo tiempo, generar empleo y capacidades fuera de la Región Metropolitana.

- ¿Qué balance hacen del Centro

Cultural BancoEstado que se inauguró el año pasado en Valparaíso?

- Es una iniciativa que valoramos porque fortalece la relación del banco con la comunidad y la relación con nuestros clientes. Es un aporte a la cultura con acceso gratuito a la población. En ese contexto, cumple un rol de vinculación y presencia, pero siempre dentro de una mirada institucional más amplia, donde la prioridad está en la calidad del servicio y la solidez de la operación.

- Desde ese punto de vista ha cumplido el objetivo.

- El balance, en ese sentido, es positivo. Desde su apertura en agosto hemos registrado cerca de 20 mil visitas, con una participación relevante de colegios, organizaciones y también clientes. Sólo en la Noche de los Museos tuvimos más de mil personas, lo que da cuenta de un uso activo del espacio. Además, el centro se ha ido integrando al circuito cultural de Valparaíso, trabajando en coordinación con otras instituciones. Un ejemplo concreto es que el Centro Cultural de España nos propuso ser sede de una exposición que está recorriendo Latinoamérica, lo que refleja que el espacio está siendo reconocido como un punto válido dentro de esa red. En definitiva, es una iniciativa que cumple su objetivo: aportar a la relación del banco con la comunidad, sin perder el foco en lo esencial, que es operar bien y entregar un buen servicio a nuestros clientes (...) Además, hoy tenemos el proyecto de pintura de murales para embellecer las fachadas de sucursales, lo cual ha sido muy apreciado por las comunidades y es algo que seguiremos haciendo.

- ¿Se prevé alguna nueva inversión en la región?

- Estamos en un proceso de evaluación permanente de nuestras inversiones. No se trata sólo de expandir presencia, sino de hacerlo de manera eficiente y donde realmente se genere valor. Los criterios son claros: mejorar la calidad de atención, fortalecer la operación y responder a necesidades concretas de los clientes.



EL NUEVO PRESIDENTE DESTACÓ LA MODERNIZACIÓN REALIZADA EN EL EDIFICIO PRAT DE VALPARAÍSO.

“ El Centro Cultural en Valparaíso es una iniciativa que valoramos porque fortalece la relación del banco con la comunidad y la relación con nuestros clientes. Desde su apertura en agosto hemos registrado cerca de 20 mil visitas”.

En ese sentido, cualquier inversión que realicemos tiene que cumplir con esas condiciones y ser consistente con una gestión responsable de los recursos del banco. No se trata de crecer por crecer, sino de crecer donde tenga sentido.

ELIMINACIÓN DE COBRO

- ¿Cómo se gestó esta decisión de suprimir los cobros relacionados a transferencias de la CuentaRUT hacia otras entidades?

- Esta es una decisión importante que se analizó durante mucho tiempo, ha cruzado diversas administraciones, porque estamos conscientes de lo que significativo que es para el país que la CuentaRUT avance sin costo en TEF, que es la

transferencia electrónica de fondos. Es un producto de mucha utilidad para nuestros clientes, para los chilenos y para las microempresas, que lo usan en su vida diaria y en el manejo de sus negocios. Siempre ha sido una necesidad muy sentida. Hoy podemos tomar esta decisión con responsabilidad, después de 20 años y de haber multiplicado por 100 la cantidad de cuentahabientes: pasamos de 140.000 en el año 2006 a casi 16 millones en 2026. Pero más allá de nuestra mirada sobre la decisión, acá hay un tema fundamental. La eliminación de los \$300 del cobro de las transferencias desde BancoEstado a otros bancos es un beneficio directo a los bolsi-

- ¿Cuántos clientes en la región de Valparaíso se verían beneficiados con esta medida?

- Respecto de la región, nuestros clientes en Valparaíso llegan al millón 800 mil personas, y poco más de un millón 600 mil tienen CuentaRUT. De ellos, más del 50% son mujeres y un 26% son adultos mayores. Aquí es muy relevante el perfil de uso porque estamos hablando de una cuenta que es el principal medio de pago para una gran parte de la población, trabajadores, jóvenes y adultos mayores, en un ecosistema BancoEstado de amplia cobertura. Nuestra presencia en Valparaíso es profunda. Tenemos 44 sucursales en 31 de las 38 comunas de la región y, en 15 de ese total de comunas, somos el único banco. Además, contamos con 13 BancoEstado Express, cerca de 4 mil Cajas Vecina, seis puntos Conecta y 263 ATM.

- ¿Existe en carpeta otro beneficio para los clientes que se esté estu-

diando?

- Nosotros entendemos esto como un proceso continuo. No hay un punto de llegada en materia de mejoras, sino una revisión permanente de cómo están funcionando nuestros productos y servicios, y cómo día a día podemos hacerlo mejor. Y por eso, hoy nuestro foco está puesto en los procesos que están detrás de la experiencia del cliente: tiempos de respuesta, estabilidad de las plataformas, seguridad de las operaciones y facilidad de uso. Eso implica seguir fortaleciendo nuestros canales digitales, avanzar en interoperabilidad de medios de pago y simplificar la interacción de las personas con el banco.

"Nuestra presencia en Valparaíso es profunda. Tenemos 44 sucursales en 31 de las 38 comunas de la región y, en 15 de ese total de comunas, somos el único banco".

POSICIONAMIENTO

- ¿Qué significa en términos económicos para el banco la eliminación de este cobro? ¿Cómo se equilibran estos montos?

- No hay necesariamente un análisis de costos detrás de la decisión de eliminar el cobro de los \$300 por la transferencia electrónica de fondos. Lo que hay detrás es el posicionamiento estratégico de un medio de pago en el cual somos líderes en Chile. Es el paso natural para mantener ese liderazgo, facilitando que nuestros clientes puedan seguir usando estas herramientas cada vez con mayor fluidez. Evidentemente hay un costo en una transferencia electrónica, pero al hacer la herramienta más útil y atractiva, habrá beneficios para los clientes y aumentará el uso de estos medios de pago. Esa es la oportunidad que estamos viendo en esto, un análisis estratégico para aprovechar nuestra posición como líderes en medios de pago masivos.

