



UNIVERSIDAD ACADEMIA HUMANISMO CRISTIANO

ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

“PROYECTO CAJA VECINA DE BANCOESTADO”

ACCESO AL SISTEMA FINANCIERO EN ZONAS ALEJADAS DE SECTORES
CENTRICOS

Alumna: Verdejo Marín, Carolina Andrea

Profesor Guía: Bravo Sandoval, Juan

Tesis para optar al título de Ingeniero de Ejecución en Gestión Pública.

SANTIAGO, 2017

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
CAPÍTULO I	6
Antecedentes Generales	6
Antecedentes Institucionales de Banco Estado	8
Antecedentes Institucionales de Caja Vecina	11
CAPITULO II	13
Planteamiento del Problema de Investigación	13
Justificación de la Investigación	14
Límites de la Investigación	16
Objetivos de la Investigación	16
Objetivo General	16
Objetivos Específicos	16
CAPITULO III	17
Marco Teórico	17
Economía solidaria	17
Economía en Chile	17
Bancarización	18
Modernización del Estado	18

Políticas públicas	19
Banco Estado	20
CajaVecina	21
Proyecto CajaVecina	22
Historia CajaVecina	23
Principales Beneficios de CajaVecina	24
Quienes pueden ser socios estratégicos de CajaVecina	24
Operatividad CajaVecina	25
El modelo de negocio	28
Distribución de funciones	28
CAPITULO IV	29
Marco Metodológico	29
Instrumentos de Recolección de Datos	29
CAPITULO V	30
Análisis de los Resultados de la Investigación	30
Recopilación y análisis de documentación	30
Proyecciones CajaVecina	30
Necesidades de operatividad Cajavecina	33
Instrumento de Recolección de Datos – Entrevista a Comercio	35

Resultados obtenidos de las entrevistas a comercios	35
Conclusiones	38
Bibliografía	39
Glosario	41
Anexos	43
Anexo 1 Estructura y Organización Interna	43
Anexo 2 Formulario para Solicitud de operador Caja Vecina	47
Anexo 3 Lista Puntos CajaVecina Región Metropolitana	49
Anexo 4 Convenios CajaVecina	49
Anexo 5 Convenios de recaudaciones	56
Anexo 6 Entrevistas a Comercios de CajaVecina	57- 90

INTRODUCCION

La principal motivación para realizar este trabajo, es exponer como los servicios financieros pueden ayudar a incorporar sin discriminación alguna a toda la sociedad en un país que avanza constantemente. La inclusión de personas que viven en zonas muchas veces lejanas a lugares céntricos, que no cuentan con recursos o medios para trasladarse a las ciudades, les impide utilizar servicios que son requeridos en la sociedad actual que exige mayor comunicación y operaciones por medios tecnológicos.

Es así como el proyecto Caja Vecina de Banco Estado desde el año 2005 tiene como objetivo principal permitir el acceso y conexión entre los servicios financieros y las personas que vivan alejadas de los lugares céntricos. Dentro de los principales beneficios se encuentran el fácil y cómodo acceso de la comunidad a los servicios financieros de Banco Estado, y por otro lado potenciar el comercio en los pequeños negocios de Barrio.

A través de una investigación descriptiva, esta tesis busca exponer la implementación y el impacto en la ciudadanía del proyecto CajaVecina. Demostrar el aporte entregado a la sociedad chilena en reducir distancias de bancarización, segregación y falta de oportunidades a la comunidad. Así también analizar la historia de CajaVecina en la bancarización a la sociedad, se indicarán los factores de éxito del proyecto, su funcionamiento, el impacto social del proyecto en la comunidad, y establecer el aporte a la inclusión territorial.

CAPITULO I

Antecedentes Generales

El proceso de descentralización de los servicios que el estado proporciona a la comunidad es muy complejo, ya que involucra una evolución y apertura de los procesos de desarrollo económico, junto con las reformas administrativas y de gestión institucional que impone la Globalización. Se requiere voluntad y consenso político, capacidad de gestión de los gobiernos regionales y flexibilidad de todas las áreas involucradas para lograr un desarrollo descentralizador en los ámbitos geográfico, económico, político y social.

La globalización exige una potencialidad del aspecto económico, tecnológico, político, social y cultural, requiere que estas áreas permitan y generen la apertura a la intercomunicación con otros países y en escala aplicarla en las distintas capas de un país que busca el desarrollo. Donde su fin social y cultural apuntan al reconocimiento de los derechos de la ciudadanía e interrelacionar las sociedades y culturas locales en una cultura global.

Los procesos se orientan hacia la profundización del estado desde el ámbito social con la finalidad de romper con las limitantes de servicios, distancias y también considerar las dificultades propias de la geografía de nuestro país. Y por último la falta de oportunidades de la población más segregada.

Esta política de descentralización se ha ido implementando con el propósito de avanzar a un país más equitativo, resolviendo una de las mayores problemáticas, que a mi juicio, tienen su origen en los aspectos territoriales. La distancia territorial produce que la población menos acomodada de nuestro país se sitúe en lugares lejanos a los focos del desarrollo, especialmente en sectores de la periferia más

lejana y peor equipada en cuanto a comercios, acceso cultural, y servicios en general. Esta segregación, por consecuencia, genera falta de oportunidades y restricciones que imposibilitan el crecimiento de una comunidad y de un país en general.

Es por esto que BancoEstado como banco estatal, contempla generar un sistema de calidad para atención de sus clientes y ampliar efectiva y eficientemente su cobertura territorial con servicios financieros que históricamente han estado centralizados en las grandes ciudades.

En noviembre de 2005 la institución comenzó un innovador modelo de atención en el país, denominado CajaVecina. Uno de sus primeros proyectos fue implementado en la localidad de El Carmen, región del Bio Bio. Dicho hito dio inicio a la bancarización, concepto que para BancoEstado tiene por finalidad otorgar acceso y educación financiera a todos aquellos clientes que, por lejanía o nivel socioeconómico no la tenían, llegando con servicios financieros a todos los chilenos, donde quiera que estos se encuentren. Hoy CajaVecina es una de las redes de servicios financieros transaccionales más importantes del país, la que se extiende desde Putre, en la XV región hasta Puerto Williams en la XII región¹, y recientemente logra la cobertura territorial de un 100% al instalar una sucursal en la isla Rey Jorge, Antártica.

¹ <http://www.corporativo.bancoestado.cl/transparencia/filiales-y-entidades-relacionadas/sociedad-de-servicios-transaccionales-caja-vecina-s-a>

Antecedentes Institucionales de Banco Estado

BancoEstado es el único banco comercial estatal de Chile, es una institución financiera creada en el año 1953, el cual se rige por las normas de la Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile, donde se indica como una empresa autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Fiscalizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras SBIF. Banco del Estado de Chile tiene su origen en 1953 con la fusión de la Caja Nacional de Ahorros, la Caja de Crédito Hipotecario, la Caja de Crédito Agrario y el Instituto de Crédito Industrial, registrándose su Ley Orgánica en el Decreto Ley 2.079, publicado el 18 de enero de 1978.

Control y supervisión:

Se vincula con el Estado a través del ministerio de Hacienda y su funcionamiento es fiscalizado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Misión, Visión y Valores corporativos:

Misión

Existimos para que Chile sea un país más inclusivo, equitativo y con oportunidades que lleguen a todos.

Visión

Somos un banco del Estado, comprometido y eficiente, que trabaja por el desarrollo del país y de todos los chilenos.

Cultura

El servicio que damos día a día a nuestros clientes, nos permite cumplir con nuestra misión y alcanzar nuestra visión. Para ello, profundizaremos los pilares de una cultura centrada y comprometida con los clientes, buscando empatizar con sus realidades y necesidades, y poniéndolos en nuestras mentes y corazones.

Valores Corporativos

Inclusión: En BancoEstado todos tienen un lugar, sin importar su condición. Nuestros servicios están a disposición de todos, sin exclusión y con igual dignidad. Es parte de nuestro sello distintivo.

Compromiso: Nos comprometemos a un país más justo y con oportunidades que lleguen a todos. Apoyamos el desarrollo de las personas y sus emprendimientos en empresas y organizaciones, para que Chile alcance el desarrollo. El compromiso de cada trabajador para honrar día a día nuestra misión y visión, se transmite a nuestros clientes, y es parte del objetivo de entregar la más alta calidad en nuestra atención.

Responsabilidad: Somos el Banco del Estado de Chile y eso nos obliga a actuar con responsabilidad, cuidando el patrimonio de todos, y velando por su sostenibilidad y reputación. En el ámbito interno, el dar cuenta de nuestras obligaciones y del trabajo realizado constituye un pilar esencial para alcanzar la excelencia en el trabajo.

Excelencia: Nuestro desafío es realizar un trabajo de alta calidad en todos nuestros ámbitos, en particular en el servicio a los clientes. Atendemos a más de 10 millones de clientes y debemos asegurarles tiempos de respuesta adecuados, alta calidad, facilidad de uso y servicios 24/7.

Colaboración: El trabajo colaborativo entre nuestros equipos y con distintos organismos del Estado permite potenciar nuestros servicios y el aporte al país. Ello será posible profundizando los espacios de confianza y de valoración del otro, todo fundado en que compartimos un proyecto común para BancoEstado.

BancoEstado estructuralmente está organizado de la siguiente manera en su orden jerárquico más alto²:

- Consejo Directivo
- Comité Ejecutivo
- Fiscal / Contralor
- Gerente General Ejecutivo
- Directores y gerentes

Ver Anexo 1 Estructura y Organización Interna

² <http://www.corporativo.bancoestado.cl/docs/default-source/documentos/organigrama/organigrama16112016.pdf?sfvrsn=2>

Antecedentes Institucionales de Caja Vecina

Sociedad de Servicios Transaccionales CajaVecina S.A.

Es una filial de BancoEstado, que tiene directorio y administración propia a través de la Gerencia General Cajavecina.

CajaVecina es un sistema de servicios financieros que opera en pequeños almacenes y tiendas de barrio, permitiendo que los habitantes de lugares apartados del país accedan a servicios bancarios sin necesidad de desplazarse a otras localidades. En el presente año se logra la cobertura territorial de un 100% al instalar una sucursal en la isla Rey Jorge, Antártica.

Actualmente, CajaVecina cuenta con más de 20.400 puntos de atención, con más de 25 millones de transacciones mensuales que incluyen giros de dinero, depósitos, avances en efectivo, pago de cuentas de servicios, cuotas de créditos y recargas a teléfonos de prepago, entre otras.

El 98% de la red está conformada por microempresarios y un 68% de éstos son mujeres. Casi 20% de las CajaVecina se encuentran en comunas de población menor a 20.000 habitantes y mayormente rural.

Del total de comunas del país (346), CajaVecina se encuentra presente en un 20% de ellas como único servicio. Algunas de éstas son: el Archipiélago Juan Fernández; el Archipiélago de las Guaitecas; Puerto Bertrand, en la región de Aysén; y las comunas General Lagos y Caleta Camarones, en la región de Arica y Parinacota.

La cobertura del 100% de las comunas del país logrado este año 2017, es un hito que impacta especialmente a las personas que residen en zonas alejadas de las

grandes urbes o en comunas densamente pobladas, pues les permite realizar sus trámites en terminales instalados en almacenes y otros locales comerciales.

Para la comunidad, el sistema de servicios financieros presentes con Caja Vecina, representa ahorro de tiempo, disminución de los costos de transporte al considerar trasladarse a una sucursal bancaria, y flexibilidad de horarios.

Por otro lado, para los pequeños comercios y almacenes de barrio, reproduce beneficios no sólo por las comisiones que les reporta la prestación de servicios CajaVecina, sino también porque aumentan su flujo de clientes al ofrecer este servicio que es de gran utilidad para la comunidad.

Estructura directorio CAJA Vecina:

Presidente: María Cecilia Vergara F.

Director: Emilio Velez H.

Director: Carlos Olivares G.

Director: Alexis Genskowsky G.

CAPITULO II

Planteamiento del Problema de Investigación

BancoEstado en los años 90`s se encontraba en una situación de retraso acumulado, es decir retrasos tecnológico como de procesos y perdida de segmentos que otras instituciones bancarias si estaban abarcando. Los principales obstáculos a la modernización eran principalmente falta de información de las gestiones de información y las resistencias internas y externas al cambio.

Internamente BancoEstado realizó un trabajo de planificación hasta el año 2010, donde comenzó un proceso de racionalizar y automatizar procesos, en conjunto con medidas para los cambios en la visión del personal y la banca.

El fuerte de este cambio se enfocó en los clientes, al ser BancoEstado una institución con mayoría de clientes, decidió extender la red de distribución de su banca y crear instancias de productos que fueran masivos como: seguros, Filiales, MyPES, Cuenta RUT, ServiEstado y CajaVecina.

Esta modernización buscaba una operación más rápida y eficiente con mejor atención al cliente, menores costos, Banca a Distancia (Internet, Centro Contacto), Automatización de transacciones, etc.; Finalmente un nuevo posicionamiento del banco, junto con alianzas estratégicas y proyectos transversales de beneficio a toda la comunidad.

Justificación de la Investigación

El valor y relevancia social de CajaVecina está en la inclusión de personas que no participaban constantemente de los servicios financieros, en ser un proyecto generador de oportunidades de acercamiento a las operaciones financieras, en potenciar la economía local al acercar a la ciudadanía que ahora va al comercio a realizar una operación financiera y que puede desembolsar dinero en el mismo comercio, en disminuir las brechas de servicios financieros que existían con las grandes ciudades y donde las pequeñas localidades no contaban con sucursales financieras que les permitieran realizar sus operaciones bancarias. Es decir, CajaVecina contribuye a reducir brechas que generaban la distancia territorial y la centralización de los servicios.

CajaVecina es una herramienta generadora de oportunidades a los pequeños locatarios y almacenes de barrio, esto porque permite un mayor flujo de clientes en los locales, lo cual fomenta la venta de los mismos productos del comercio y brinda a su vez servicios financieros.

Los servicios que proporciona CajaVecina contribuyen a la descentralización de los servicios financieros, insertándose en las localidades más apartadas del país, e instalándose en todas las comunas de nuestro país, siendo en un 20% como único servicio financiero de la comuna.

Tecnológicamente, CajaVecina opera con un sistema electrónico llamado POS que establece comunicación inmediata con el sistema central del Banco y que emite un comprobante que certifica que la transacción fue realizada correctamente. Brindando a la comunidad un servicio tecnológico online y seguro.

Lo que me motiva a hacer esta investigación es estar relacionada hace un par de años con esta institución financiera, desarrollándome principalmente en ámbitos de proyectos que buscan el mejoramiento tecnológico, el acercamiento a la comunidad y el propio desarrollo y bienestar de la ciudadanía chilena.

He evidenciado la intención y proyección de mejoramiento constante por parte de esta institución financiera, y como usuaria, cliente y ciudadana he visto los beneficios de BancoEstado a través de este canal CajaVecina.

Mi intención es plantear descriptivamente, a pesar de las críticas y vicisitudes que ha tenido la institución en su proyecto de modernización, que es factible, es real, es confiable, es cercano y es el banco de todos los chilenos.

Límites de la Investigación

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Demostrar el aporte entregado por CajaVecina a la sociedad chilena en reducir distancias de bancarización, segregación y falta de oportunidades a la comunidad.

Objetivos Específicos

1. Analizar la historia de CajaVecina en la bancarización a la sociedad.
2. Identificar factores de éxito del proyecto CajaVecina en reducción de distancias de bancarización, segregación y falta de oportunidades a la comunidad.
3. Describir el funcionamiento CajaVecina en clientes y usuarios.
4. Demostrar el Impacto social de CajaVecina en la comunidad en reducir distancias de bancarización, segregación y falta de oportunidades a la comunidad.
5. Establecer el aporte a la inclusión territorial de las comunidades, la disminución de segregación y la falta de oportunidades.

CAPITULO III

Marco Teórico

La economía solidaria, es un enfoque de la actividad económica que tiene en cuenta a las personas, el medio ambiente y el desarrollo sostenible y sustentable, como referencia prioritaria, por encima de otros intereses³.

Dentro de este enfoque es que también has surgido desde los años 80' bancos, ONG e instituciones que buscan acercar los servicios del mundo financiero a las personas, ya sea a través de créditos de financiamientos de proyectos propios o acercando diversos servicios de las instituciones financieras.

La economía en Chile, en general posee índices remarcables en cuanto a competitividad, libertad económica, desarrollo financiero, y se consagra como la economía más dinámica de América Latina⁴. En las últimas décadas, Chile ha sido una de las economías de más rápido crecimiento en Latinoamérica. Esto le ha permitido una importante reducción de la pobreza⁵, a pesar de que desde el año pasado el crecimiento ha sufrido una desaceleración, pero manteniendo estabilidad. La economía chilena es abierta y orientada al libre comercio, pero a pesar de esto ha permitido y generado avances en el ámbito de las políticas sociales en educación, salud, obras públicas y servicios públicos, los cuales están orientados a la reducción de la pobreza, equidad, protección social, promover la

³ www.economiasolidaria.org <http://www.gabv.org>

⁴ wikipedia

⁵ <http://www.bancomundial.org/>

movilidad y integración social, y finalmente a una participación con igualdad de oportunidades.

Bancarización, se refiere al establecimiento de relaciones estables y amplias entre las instituciones financieras y sus usuarios, respecto de un conjunto de servicios financieros disponibles⁶. En otras palabras, es la acción de hacer un uso masivo del sistema financiero en la sociedad para realizar transacciones financieras.

Si bien la bancarización es una actividad que ha estado presente en la sociedad desde hace mucho tiempo, sólo en los últimos años ha ganado importancia, gracias al reconocimiento que se le ha dado al sector financiero como elemento que contribuye al desarrollo humano. Esto último debido a que el acceso a los servicios financieros permite ampliar la liquidez de las empresas y los agentes, contribuyendo a incrementar su gasto privado, inversión, y por lo tanto la productividad del país.⁷

La Bancarización de los servicios financieros ha permitido a la sociedad educarse, a generar posibilidades de acceso y manejo de operaciones económicas llegando hasta los sectores más alejados de una comunidad. Este aporte es fundamental en aquellas localidades con escasos de servicios en sus territorios.

La Modernización del Estado son un conjunto de transformaciones que procuran el mejoramiento eficiente de bienes y servicios del estado. El objetivo es optimizar los recursos institucionales e incorporar la tecnología de punta.

⁶ www.sbif.cl LA BANCARIZACIÓN EN CHILE Concepto y Medición.

⁷ Bancarización sin frontera factor de integración financiera en América Latina. Dr. Norberto Mejía Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, URBE, Venezuela.

Para lograr lo anterior desde la gestión pública, se requiere realizar cambios culturales e instaurar un nuevo paradigma, que apoye el fomento de la participación ciudadana y valore al estado en la implementación de políticas públicas.

La modernización del estado en un gobierno democrático comienza en los años 90, donde los cambios socio-culturales que ha experimentados en la época, llevaron a una crisis de conceptos como la eficacia del Estado y de la función pública frente a una ciudadanía cada vez más diversa, más crítica y más exigente.

8

La modernización del estado, desde el punto de vista económico y financiero, ha ido generando instancias para potenciar el desarrollo económico del país y de cada comuna y localidad.

Bancoestado con el fin de apoyar la gestión de modernización del Estado, materializando políticas públicas en el ámbito económico y social, aportando al Estado con el resultado periódico de sus utilidades, prestando servicios financieros a las empresas e instituciones públicas y constituyendo alianzas con éstas, a fin de optimizar los servicios que ellas entregan a la ciudadanía.⁹

Políticas públicas

Desde 1990 en Chile el uso del concepto de políticas públicas ha crecido enormemente, su objetivo es analizar los problemas públicos, su origen y

⁸ La modernización del Estado en Chile. Manuel Luis Rodríguez.

⁹ Documento Historia de BancoEstado.

soluciones en contextos democráticos. Vistas como acciones de los Estados y los gobiernos para solucionar estos problemas, este enfoque se concentra en el cómo y por qué estas instituciones actúan, junto con otros actores políticos, económicos y sociales, para solucionar dichos problemas públicos¹⁰.

BancoEstado busca apoyar la Gestión de Modernización del Estado Materializar políticas públicas en el ámbito económico y social, aportando al Estado con el resultado periódico de sus utilidades, prestando servicios financieros a las empresas e instituciones públicas y constituyendo alianzas con éstas, con el fin de optimizar los servicios que ellas entregan a la ciudadanía.

Dentro de las políticas públicas de BancoEstado en su rol social, son las que se encuentran reflejadas en el documento Memoria Anual Integrada 2014¹¹, donde se ven reflejados nuevamente los lineamientos que sustentan proyectos como CajaVecina. Uno de los principales objetivos que se desprenden es que más personas sean parte del sistema financiero y así ser un ente generador de nuevas oportunidades.

Banco Estado

BancoEstado es la única institución que puede ayudar a romper las barreras de acceso al sistema financiero porque no se guía sólo por un afán de mercado. La ampliación de nuestra cobertura territorial y digital; el apoyo a las instituciones y organismos del Estado para ofrecer servicios; y coordinar con entidades públicas y privadas el fomento a las empresas de menor tamaño, son parte fundamental de

¹⁰ Revista Chilena de Administración Pública, Universidad de Chile (2011).

¹¹ Memoria Anual Integrada 2014, BancoEstado.

nuestra misión¹². BancoEstado se rige por la Ley Orgánica en el Decreto Ley DL 2.079, por la Ley General de Bancos DFL 3, por Fiscalización exclusiva SBIF DL 231. Así como también por la Ley N° 20.285 de transparencia y acceso a la información pública.

CajaVecina

CajaVecina es un sistema moderno e innovador que permite a las personas, clientes y no clientes, que viven alejadas de sectores céntricos acceder a diversos servicios financieros que ofrece BancoEstado, con la comodidad de encontrarse en almacenes y locales comerciales de cada comuna.

Con tu tarjeta de Cajero Automático BancoEstado o tu CuentaRUT podrás realizar Retiros de Dinero, Depósitos, Transferencias entre Cuentas BancoEstado, pagar Cuentas de Servicio y Créditos, realizar Consulta de Saldos y Giros, etc., de manera fácil, rápida y segura.

Cada transacción se desarrolla mediante un dispositivo electrónico, llamado POS, que establece comunicación inmediata con el sistema central del Banco y que emite un comprobante que certifica que la transacción fue realizada correctamente.¹³ CajaVecina se rige por Ley General de Bancos, artículo 74. Y por la Ley N° 20.285 antes mencionada.

En esta tesis se abarcará CajaVecina desde la idea, su alcance y cuál es su alcance y crecimiento al día de hoy.

¹² CUENTA PÚBLICA 2015 BancoEstado

¹³ http://www.bancoestado.cl/imagenes/_personas/servicios/cajavecina.asp

Proyecto CajaVecina

BancoEstado con el objetivo principal de ampliar su red de atención a bajo costo operacional y hacer cercano a la comunidad los servicios financieros, es que crea un canal alternativo a las sucursales. Así es como nace CajaVecina.

MISION: Entregar a la comunidad una red de atención de servicios financieros sustentables, que llegue a todos los rincones del país, con espíritu de innovación y mejora permanente.

VISION: Ser una organización en el ámbito financiero que permita mejorar la calidad de vida de las personas y aportar al desarrollo del país.

VALORES: Garantizar igualdad a nuestros clientes con funcionarios comprometidos con una conducta ética. Buscamos el Liderazgo en servicios transaccionales con vocación de excelencia en lo que hacemos a través de un trabajo gratificante para nuestros trabajadores aportando toda nuestra creatividad y compromiso, con un objetivo final, País Bien Común.

Principales beneficios de CajaVecina en la Comunidad:

- Principales servicios de BancoEstado disponibles en la Comuna
- Permite a cualquier ciudadano tener acceso a servicios financieros
- Ahorro de costos y tiempo al evitar desplazamiento a ciudades principales
- Contar con efectivo “a la vuelta de la esquina”, ya no será necesario tener todo el dinero efectivo en casa
- Conveniencia de horario de atención

- Desarrollo económico de la localidad: el dinero se mantiene y utiliza dentro de la misma comuna¹⁴

Historia CajaVecina

Es uno de los canales de atención de BancoEstado con mayor cobertura territorial de la banca en Chile. Partió el año 2005 con sus primeros puntos de atención en la VIII y IX región, esto principalmente porque el objetivo de su creación es con un fin social y de apoyo a las comunidades.

El piloto del proyecto CajaVecina es en el año 2006 y parte en las localidades de El Carmen y Quilleco en la VIII región, esto porque existía una necesidad social de cercanía de los servicios financieros que no estaban cubiertos por ninguna institución financiera. La necesidad de obtener servicios bancarios hacía que los residentes de estas comunas tuvieran que viajar constantemente a la localidad de Chillán como la más cercana.

Los primeros resultados del piloto resultaban exitosos:

Localidad	Transacción	Monto Transacción	Cantidad txs.	% del total
El Carmen	Consulta	0	1.185	49,38%
	Deposito	33.892.034	536	22,33%
	Giro	32.310.965	675	28,13%
	Transfer	250.488	4	0,17%
Total El Carmen		66.453.487	2.400	100,00%
Quilleco	Consulta	0	353	60,76%
	Deposito	4.723.356	88	15,15%
	Giro	4.367.068	140	24,10%
Total Quilleco		9.090.424	581	100,00%
Total general		75.543.911	2.981	100,00%

En un comienzo las operaciones que realizaba CajaVecina eran acotadas, solo permitía operación de productos Cuenta corriente, Chequera Electrónica, Cuenta de Ahorro, Cuenta Rut, y permitía realizar Giros, Depósitos en Efectivo, Transferencias entre cuentas BancoEstado de un mismo cliente, y Consultas de Saldo.

¹⁴ http://www.bancoestado.cl/imagenes/_personas/servicios/cajavecina.asp

Principales Beneficios de CajaVecina

Para la comunidad

- Principales servicios de BancoEstado disponibles en la Comuna
- Permite a cualquier ciudadano tener acceso a servicios financieros
- Ahorro de costos y tiempo al evitar desplazamiento a ciudades principales
- Contar con efectivo "a la vuelta de la esquina", ya no será necesario tener todo el dinero efectivo en casa
- Conveniencia de horario de atención
- Desarrollo económico de la localidad: el dinero se mantiene y utiliza dentro de la misma comuna

Para el comercio

- Constituirse en un socio estratégico de BancoEstado, optando a condiciones preferenciales dentro de la institución.
- Prestar un servicio esencial para la comunidad.
- Diferenciarse con comercios pares, entregando productos y servicios exclusivos de BancoEstado.
- Aumentar significativamente el flujo de clientes.

Quienes pueden ser socios estratégicos de CajaVecina¹⁵

Pueden ser nuestros "socios estratégicos" los dueños de microempresas y Pequeñas Empresas quienes

- Cumplan con un buen comportamiento comercial.
- Tengan excelente relación con la comunidad.
- Su presencia sea reconocida por la comunidad local, en responsabilidad, credibilidad y empatía con sus clientes

Ver anexo 2 Formulario para Solicitud de operador Caja Vecina

¹⁵ http://www.bancoestado.cl/imagenes/_personas/servicios/cajavecina.asp

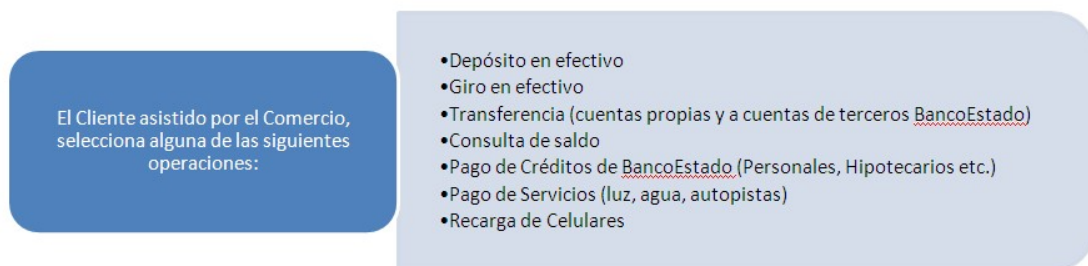
Operatividad CajaVecina

Descripción general

CajaVecina comienza su operación con una solicitud de inscripción del comercio, posterior a esto Banco realiza las creaciones de cuentas (si el comercio no es cliente) del comercio, tanto en la parte comercial como en la parte informática del banco para que pueda operar. Al comercio se le crea una Cuenta Caja Comercio Luego que el comercio se encuentra correctamente inscrito en las bases de BancoEstado, se coordina una visita entre el proveedor y el comercio, donde se hace entrega de una capacitación para operar con el dispositivo electrónico que dispone CajaVecina para realizar transacciones, **POS** (point of sale, Punto de venta).

Operación POS

El Comercio iniciará el día digitando su Rut e ingresando su clave secreta en el POS, el cual imprimirá el saldo actual de la cuenta comercio.



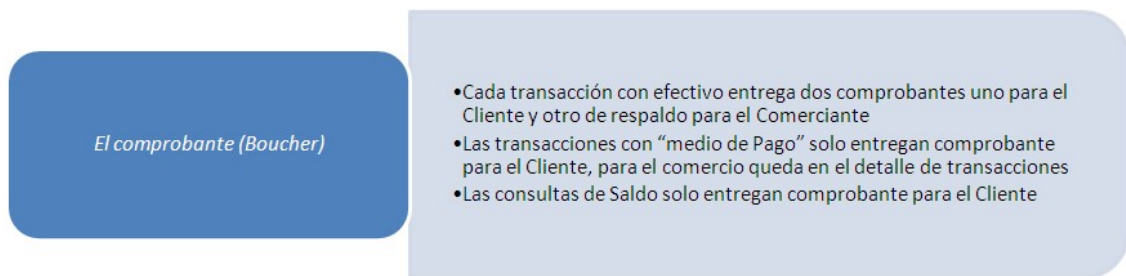
Ver anexos:

Anexo 3 Lista Puntos CajaVecina

Anexo 4 Convenios CajaVecina

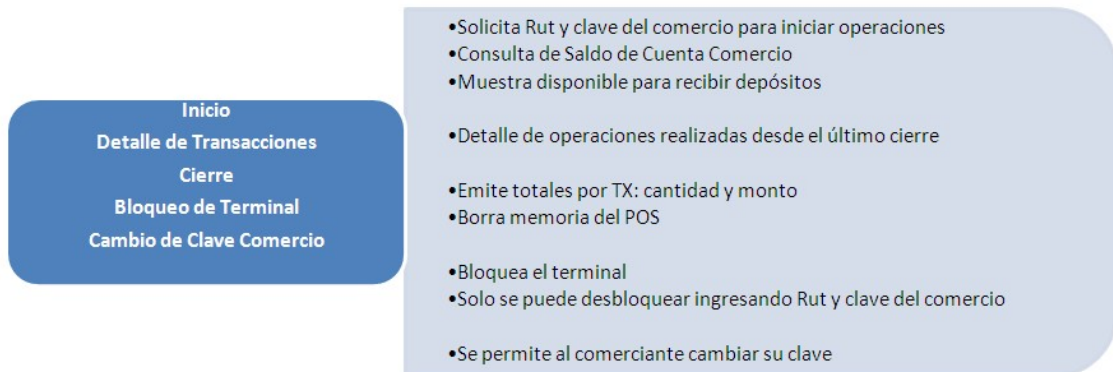
Anexo 5 Convenios de recaudaciones

El Comercio ingresa los datos requeridos por la transacción, los que son confirmados por el cliente. Una vez obtenidos los datos, a través del equipo POS se transmiten a CajaVecina, quien autoriza o rechaza la transacción.



Comercio

Estas son las transacciones del comerciante para administrar su CajaVecina diariamente:



Página Web CajaVecina

El sitio Web de CajaVecina se puede encontrar toda la información relacionada y oportuna de esta red de atención, como por ejemplo:

Página Web CajaVecina

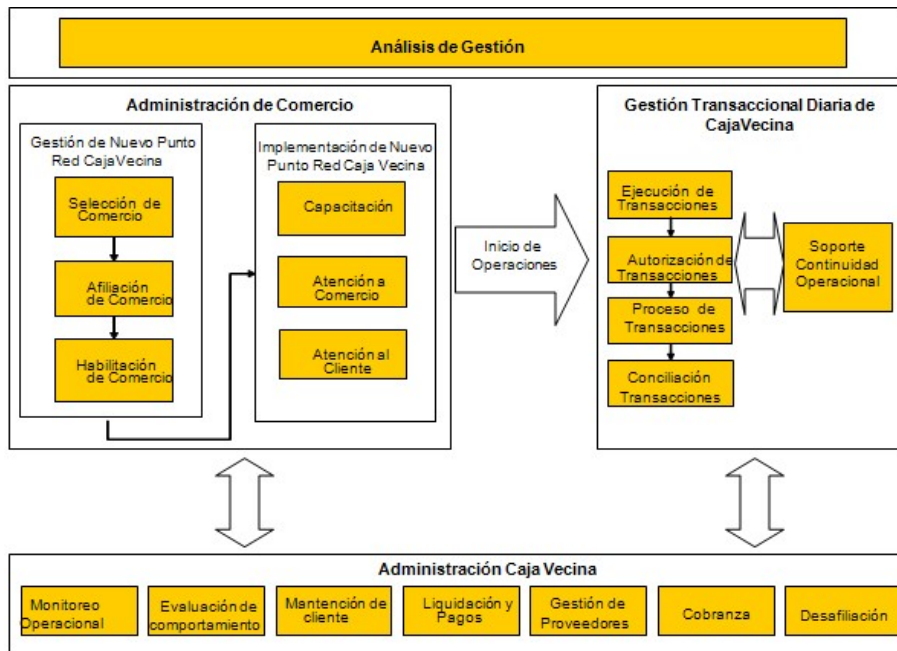
<http://www.bancoestado.cl/imagenes/personas/servicios/cajavecina.asp>

- ¿Qué es?
- Beneficios
- Listado de Convenios
- Preguntas Frecuentes
- Operadores: Quiero ser CajaVecina.
- Noticias
- Campañas operadores
- Eventos
- Encuentra tu CajaVecina
- Contacto
- Genera tu Póliza SOAP

Mesa de ayuda CajaVecina

Fono Consultas: 600 320 9000

El modelo de negocio



Distribución de funciones

	1. Apertura Nuevo Punto de Atención	2. Punto de Atención en Régimen	3. Desafiliación Punto de Atención
CajaVecina	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordinación Proceso Apertura ■ Selección de Prospectos ■ Determina Apertura de Punto ■ Capacitación Operacional ■ Administración Registro de Comercios ■ Determinación de límites 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Información de Gestión ■ Conciliación ■ Seguimiento comportamiento Tx y Cuenta Comercio ■ Pago Comercios ■ Relación Comercial CV ■ Gestión Comercial Billers ■ Cobro Banco y pago Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Determinación de Cierre Punto de Atención ■ Liquidación cuenta comercio ■ Retiro de Material Publicitario
Microempresas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Evaluación Crediticia ■ Solicita Firma de contratos ■ Apertura de Productos 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Atención Productos Banco 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cierre Cuenta Comercio
GDS/Proveedor Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> ■ Instalación Dispositivos ■ Soporte Tecnológico ■ Cargar Llaves POS ■ Generar Claves Comercios ■ Capacitación Tecnológica ■ Mantenición Stock POS 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Monitoreo Operacional y Tecnológico ■ Control de Fraude ■ Resolución de problemas y regularización ■ 2ª Línea atención a clientes y comercios 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Retiro Dispositivos
Marketing y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ■ Instalación de Material Publicitario ■ Difusión 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Encuesta de satisfacción ■ Estudios 	
Centro de Contacto	<ul style="list-style-type: none"> ■ Saludo de Bienvenida Comercio 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Soporte 1ª línea clientes y comercios ■ Recepción de solicitudes nuevos puntos 	

CAPITULO IV

Marco Metodológico

El tipo de investigación requerida para este estudio es descriptiva, esto dado a que se revisará la implementación y el impacto en la ciudadanía de la red de atención de BancoEstado, CajaVecina.

Se analizará su evolución para el desarrollo de oportunidades, su aporte a la disminución de segregación y amplitud de cobertura territorial, y como ha crecido en términos de servicios financieros desde el año 2005 hasta la actualidad.

Se evaluarán las estrategias de modernización del estado que se proyectan y ven reflejadas en el proyecto CajaVecina, cual es la importancia de su implementación.

Instrumentos de Recolección de Datos

- Análisis de estudios, documentos, informes, presentaciones, y evaluaciones de Bancarización, oportunidades y segregación territorial.
- Entrevista semiestructurada a Comercios, con preguntas estructuradas y en profundidad.

CAPITULO V

Análisis de los Resultados de la Investigación

Recopilación y análisis de documentación

Proyecciones CajaVecina

Lineamientos Estratégicos 2015 – 2018 Planificación estratégica

La planificación estratégica para el período 2015-2018 surgió de un proceso participativo a partir de encuentros presenciales, talleres y conversaciones en distintas plataformas virtuales. El análisis de la gestión del banco, el rol que cumple en la industria financiera y en la economía nacional, así como su participación activa en la masificación de la inclusión financiera, definió el plan estratégico 2015-2018 que establece los principales objetivos y metas para el período.

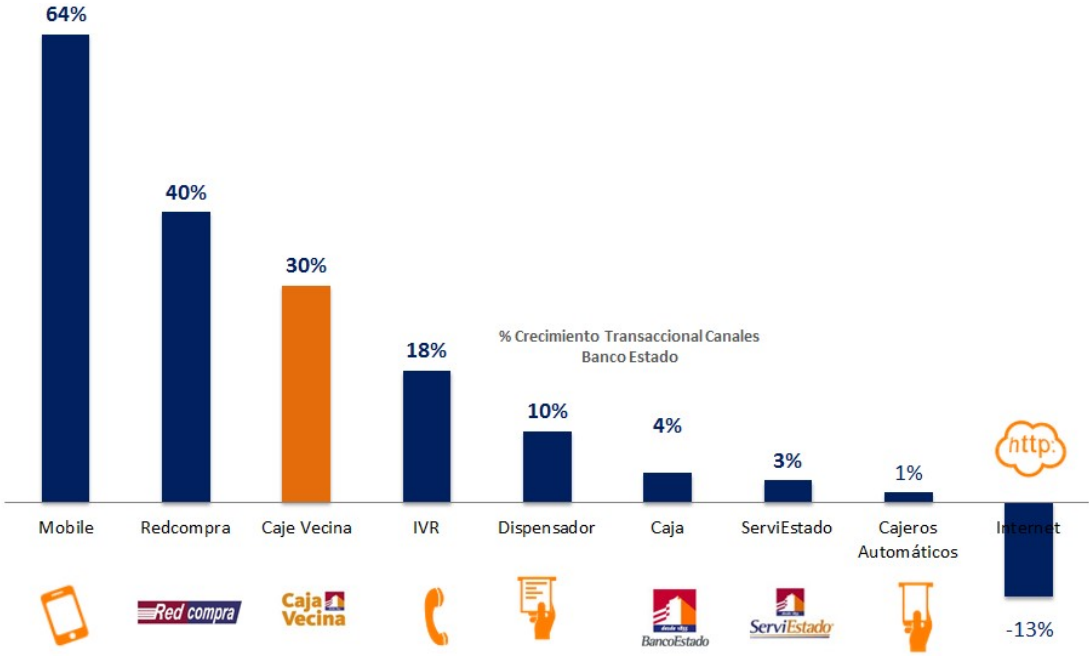
Actualmente la presencia que BancoEstado ha logrado consolidar en el mercado financiero y en el territorio chileno es de 395 sucursales, 107 oficinas de sus puntos de atención ServiEstado, y más de 20.400 puntos de atención con CajaVecina. (Ver anexo 2 Listado CajaVecina)

En el balance de cuenta pública del año 2015, y en línea con su plan de crecimiento para los próximos dos años, BancoEstado habilitará 2.500 nuevos puntos de atención de Caja Vecina y buscará superar los 9 millones de clientes CuentaRUT¹⁶.

¹⁶ <http://www.corporativo.bancoestado.cl/sala-de-prensa/noticias-bancoestado/noticias-2016/2016/02/05/bancoestado-entrega-cuenta-p%C3%BAblica-2015-y-fija-pr%C3%B3ximos-desaf%C3%ADos>

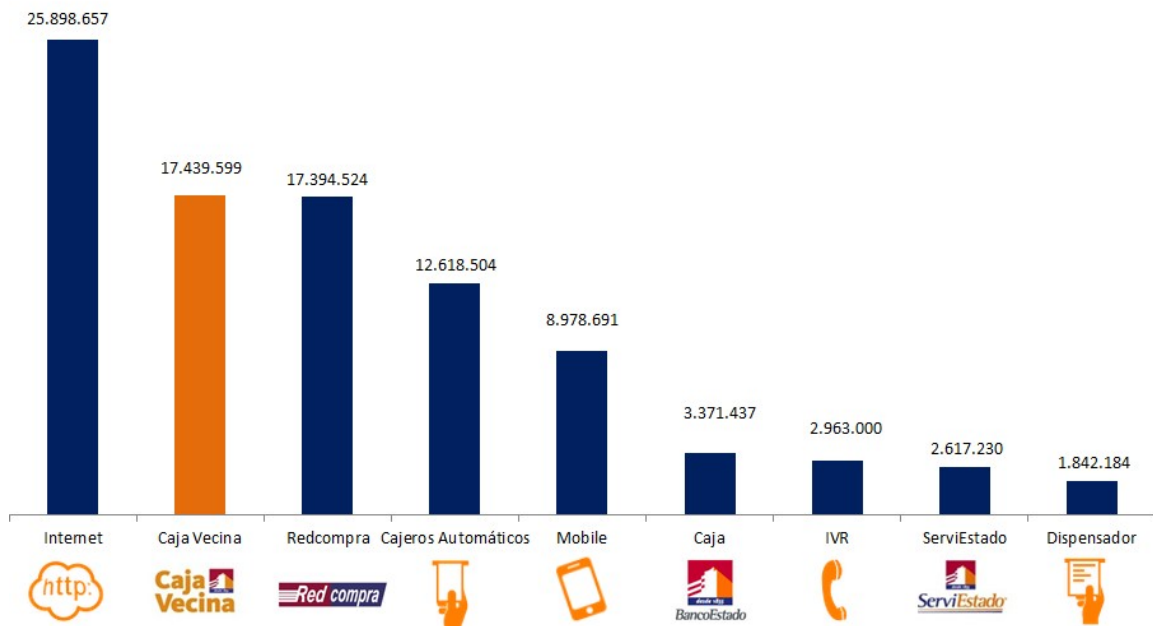
A continuación se muestran gráficos rescatados del informe RECA de BancoEstado, el cual recopila información mensualmente de transacciones de todos los canales del banco. De este informe podemos rescatar que CajaVecina siempre se ha encontrado dentro de los canales con mayor transaccionabilidad y proyecciones de crecimiento.

Como muestra el siguiente gráfico, a pesar de que su creación es en el año 2005, CajaVecina crece en un 30% como canal transaccional de BancoEstado entre los años 2014 y 2015. Esto considerando las nuevas tecnologías y desarrollos como Redcompra y Mobile.



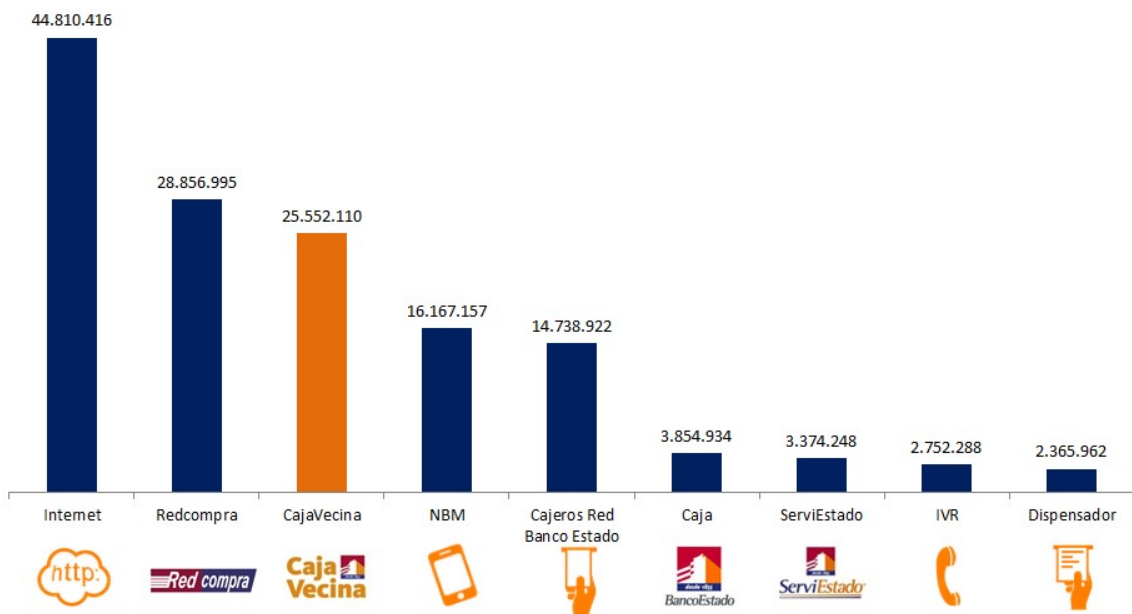
Fuente: RECA 2014 y 2015

En febrero de 2015, CajaVecina se consolida en el 2do lugar con mayor transaccionabilidad de BancoEstado, en primer lugar fue Internet.



Fuente: RECA Febrero 2015

Y en agosto de 2016, el canal CajaVecina se ubica en el 3er lugar de transaccionabilidad BancoEstado.



Fuente: RECA Agosto 2016

Necesidades de operatividad Cajavecina

En el balance de cuenta pública del año 2015 entregado en enero de 2016, se destacó al banco como la única institución que puede ayudar a romper las barreras de acceso al sistema financiero.

El comité ejecutivo de BancoEstado valoró como uno de los hechos más significativos del año los avances en materias de inclusión financiera, un eje fundamental para una institución que no se guía sólo por un afán de mercado. “La ampliación de nuestra cobertura territorial y digital; el apoyo a las instituciones y organismos del Estado para ofrecer servicios; y coordinar con entidades públicas y privadas el fomento a las empresas de menor tamaño son parte fundamental de nuestra misión”, señaló el presidente de BancoEstado, Jorge Rodríguez.

“La rentabilidad obtenida nos ha permitido fortalecer nuestro rol social y lograr un crecimiento sostenible. Hoy seguimos siendo líderes en inclusión financiera y cobertura territorial”, precisó el presidente de BancoEstado, quien también dio a conocer los desafíos de la empresa para 2016, asegurando que “continuaremos apoyando de manera concreta la reactivación de la economía”.

BancoEstado seguirá siendo un banco de todos y para todos, sin distinciones. Por eso, continuará impulsando la integración económica y social, trabajando con eficiencia y compromiso para todos los habitantes de nuestro país.¹⁷.

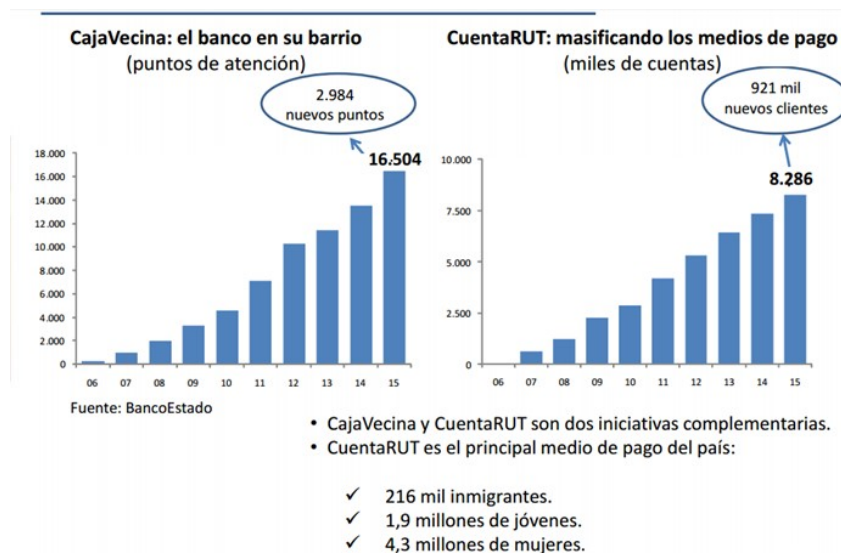
Se consolida a BancoEstado como la única institución Financiera que rompe las barreras de acceso al sistema financiero. Su ampliación territorial y digital; el

¹⁷ <http://www.corporativo.bancoestado.cl/sala-de-prensa/noticias-bancoestado/noticias-2016/2016/02/05/bancoestado-entrega-cuenta-p%C3%BAblica-2015-y-fija-pr%C3%B3ximos-desaf%C3%ADos>

apoyo a las instituciones y organismos del estado para ofrecer servicios; y coordinar con entidades públicas y privadas el fomento a las empresas de menor tamaño, son parte fundamental de nuestra misión.¹⁸

El presidente de BancoEstado, Jorge Rodríguez Grossi, dentro de la conmemoración de los 10 años operando CajaVecina, destacó la importancia de este modelo de atención, por su aporte a la inclusión financiera sobre todo en aquellas zonas más alejadas. “Nuestro foco es estar presentes donde otros bancos no están, acercando el sistema financiero a todas los habitantes del país. Para nuestra institución, la inclusión financiera permite el progreso y crecimiento de todas las personas, los microempresarios y el país”.

Avance en inclusión financiera Relación CajaVecina – Cuenta Rut



¹⁸ Cuenta Pública BancoEstado 2015.

	2014	2015	% de comunas con presencia BE
Sucursales	363	380	70 %
ServiEstado	107	107	20 %
Cajeros Automáticos	2.409	2.469	79 %
CajaVecina	13.520	16.504	100 % (*)

(*) Excepto la Antártica
Fuente: BancoEstado

Instrumento de Recolección de Datos – Entrevista a Comercio:

Datos:

20.485 Puntos en el país

504 puntos en Puente Alto

17 entrevistas a comercios CajaVecina

Resultados obtenidos de las entrevistas a comercios

N°	Pregunta	Análisis
1	Desde que año es microempresaria?	2000
2	<i>Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?</i>	2009-2015

3	<i>En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?</i>	No
4	<i>Como se enteró de CajaVecina?</i>	Publicidad
5	<i>Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?</i>	Rápida y sencilla
6	<i>La capacitaron en la implementación de CajaVecina?</i>	Si
7	<i>Tiene soporte de cajavecina como comercio?</i>	Si
8	<i>Que beneficios directo tiene con cajavecina?</i>	Ingreso monetario y más clientela.
9	<i>Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?</i>	Clientes
10	<i>Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?</i>	Sí, porque acerca el banco a la gente.
11	<i>Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la</i>	Sí, porque acerca la comunidad al banco.

	<i>comunidad y por qué?</i>	
12	<i>Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?</i>	Sí, porque acerca el servicio a la comunidad.
13	<i>Que mejoraría de cajavecina?</i>	La comisión.
14	<i>Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?</i>	Si
15	<i>Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?</i>	Si

Ver Anexo 6 Entrevistas a Comercios de CajaVecina

Conclusiones

De acuerdo a lo expuesto en esta tesis, y en mi experiencia cercana en proyectos de BancoEstado y como usuaria de los servicios financieros que entrega el banco, es que puedo afirmar que CajaVecina es uno de los canales de operatividad BancoEstado con mayor influencia, impacto, éxito y crecimiento constante.

Su éxito radica en la accesibilidad y servicios que proporciona a las personas, sin distinción alguna, con el único fin de apoyar a quienes más lo necesitan, específicamente quienes tienen lejanías a sectores céntricos de las comunas.

CajaVecina es un aporte que principalmente contribuye a acercarnos como comunidad, a generar instancias de ayuda y de beneficio en común de la comunidad con los almaceneros locales los cuales se ven potenciados económicamente al aumentar el flujo de clientes y aumentar sus ventas. Y una inclusión real y diaria para fomentar la participación ciudadana en los servicios financieros que se requieren en la sociedad actual.

A pasos agigantados CajaVecina ha ido cubriendo el territorio nacional, llegando a localidades que no contaban con ningún servicio financiero, y para poder llegar a ellos debían recorrer grandes distancias lo que incluía costos y tiempos.

CajaVecina ha sabido posicionarse en el mercado útilmente, y con la intención de la mejora continua ha ido incorporando nuevos servicios.

Nos quedamos con la promesa y la confianza de que siempre BancoEstado y CajaVecina se proyectan a un futuro de inclusión, de mejoras y de acercamiento a la comunidad.

Bibliografía

- Página Web BancoEstado/CajaVecina:

http://www.bancoestado.cl/imagenes/_personas/servicios/cajavecina.asp

- Organigrama:

<http://www.corporativo.bancoestado.cl/docs/default-source/documentos/organigrama/organigrama16112016.pdf?sfvrsn=2>

- Qué es cajavecina:

http://www.bancoestado.cl/imagenes/_personas/servicios/cajavecina.asp

- Quienes pueden ser socios estratégicos de CajaVecina:

http://www.bancoestado.cl/imagenes/_personas/servicios/cajavecina.asp

- Formulario para Solicitud de operador Caja Vecina:

http://www.bancoestado.cl/imagenes/nuevo_form/11838_quiero_ser_caja_vecina/solicitud.asp

https://www.bancoestado.cl/imagenes/Formularios/CajaVecina/cv_inscripcion/index.asp

- Informe RECA:

2014-2016

- Proyecciones CajaVecina:

<http://www.corporativo.bancoestado.cl/sala-de-prensa/noticias-bancoestado/noticias-2016/2016/02/05/bancoestado-entrega-cuenta-p%C3%BAblica-2015-y-fija-pr%C3%B3ximos-desaf%C3%ADos>

- Necesidades de operatividad de Cajavecina:

<http://www.corporativo.bancoestado.cl/sala-de-prensa/noticias-bancoestado/noticias-2016/2016/02/05/bancoestado-entrega-cuenta-p%C3%BAblica-2015-y-fija-pr%C3%B3ximos-desaf%C3%ADos>

- Cuenta Pública BancoEstado 2015
- Presentación BancoEstado y su proceso de modernización 1996-2007.
- Documento Modelo de Operaciones CajaVecina.
- Documento Manual de Operaciones CajaVecina
- Presentación Modelo Funcional Operativo y Tecnológico.
- Presentación Levantamiento Proyecto CajaVecina.
- Documento (Internet) Sucursales Adheridas.
- Documento (Internet) Convenios CajaVecina.
- Documento Historia de BancoEstado.
- Revista Chilena de Administración Pública, Universidad de Chile (2011).

Glosario

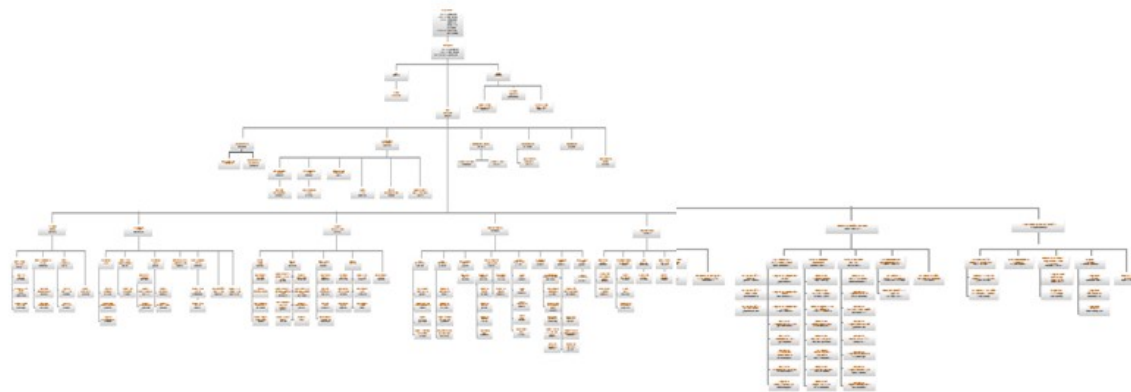
- BancoEstado: Institución Financiera del estado de Chile, Presta servicios financieros a particulares y empresas.
- CajaVecina: Es una filial de BancoEstado que permite a las personas, que viven alejadas de sectores céntricos acceder a diversos servicios financieros que ofrece BancoEstado, ubicadas en almacenes y locales comerciales de cada comuna.
- Cuenta Rut: Es una Cuenta Vista de BancoEstado, permite depositar, transferir o retirar dinero y usarla como RedCompra para pagar en los diferentes comercios. El número la cuentarut es el RUT sin dígito verificador.
- Institución Financiera: Es una institución que facilita servicios financieros a sus clientes o miembros. Son intermediarios en los mercados financieros, transfieren fondos y facilitan el flujo de dinero a través de la economía.
- RECA: Informe mensual que generan todas las áreas de BancoEstado respecto a sus transacciones.
- Transacciones: Es toda operación o movimiento que se realice en la banca.
- SBIF: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- Modernización del estado: es el conjunto de transformaciones, innovaciones tecnológicas, políticas e institucionales, que mejoran la capacidad del Estado para responder de manera oportuna, eficaz y eficiente a las necesidades de la ciudadanía.

- Bancoestado Filiales: Entidades dependientes y controladas a través de BancoEstado. Las filiales BancoEstado son: Corredores de Bolsa S.A., Corredores de Seguros S.A., Administradora General de Fondos S.A., Microempresas S.A., Asesorías Financieras, Contacto 24 Horas S.A., Cobranzas, Globalnet Comunicaciones Financieras S.A., Participación en el AFT (2005), Centro de Servicios S.A.- ServiEstado, Administradora General de Fondos (BEAGF), ServiEstado, CajaVecina, Microempresas.
- ServiEstado: Filial BancoEstado de apoyo al trabajo de la red de atención del banco. Su gestión es el procesamiento de transacciones financieras y de mesón.
- POS (point of sale, Punto de venta): Dispositivo para comercios de ventas que permiten realizar transacciones en línea. Realizan impresión de un ticket de venta. Se componen de una parte hardware (dispositivos físicos) y otro software (sistema operativo y programa de gestión).
- Boucher: Comprobante de una operación en POS.

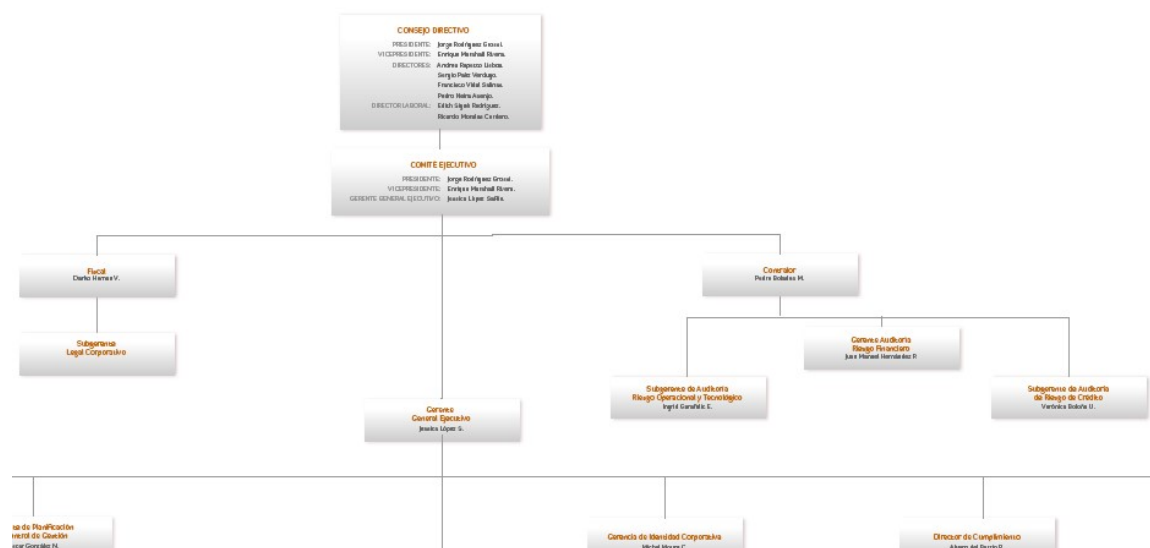
Anexos:

Anexo 1:

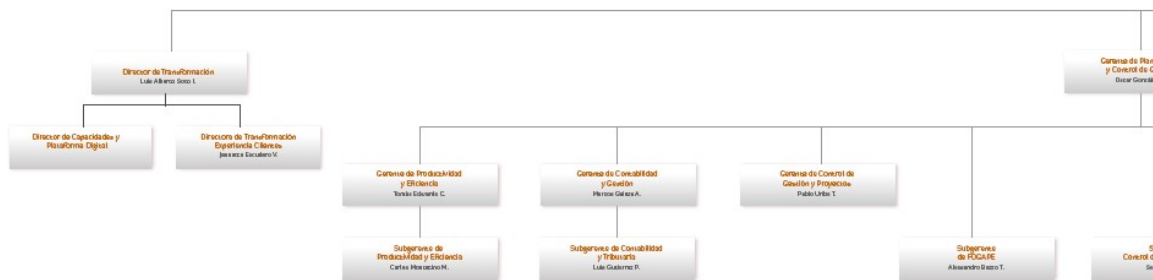
Estructura y Organización Interna (Última actualización: 20 de febrero de 2017)



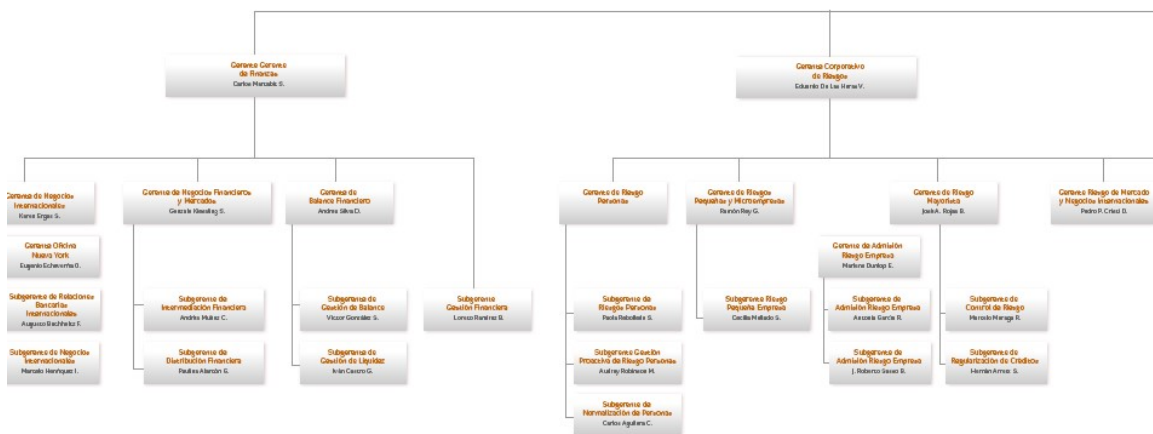
Parte 1.



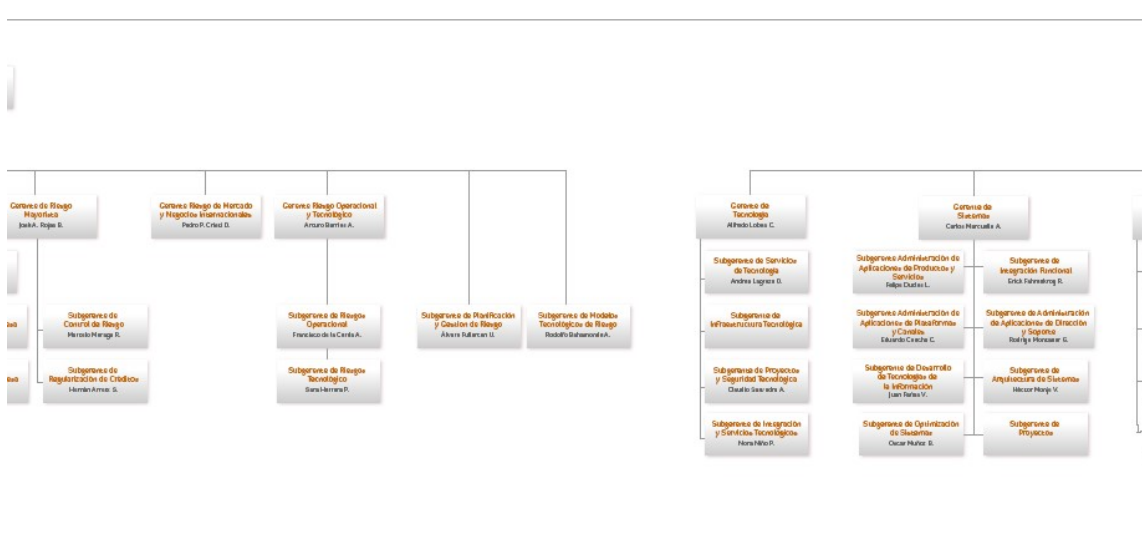
Parte 2.



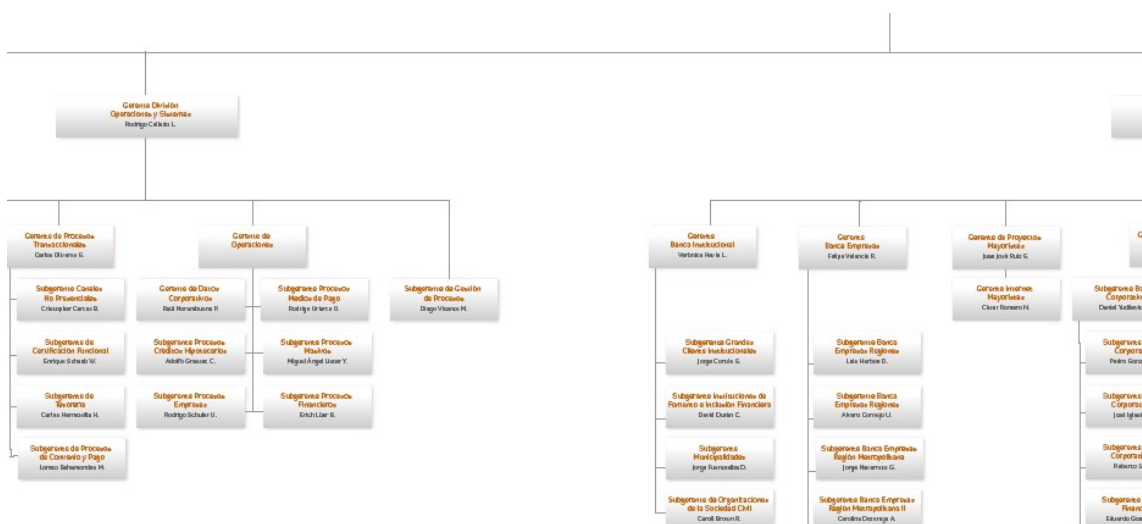
Parte 3.



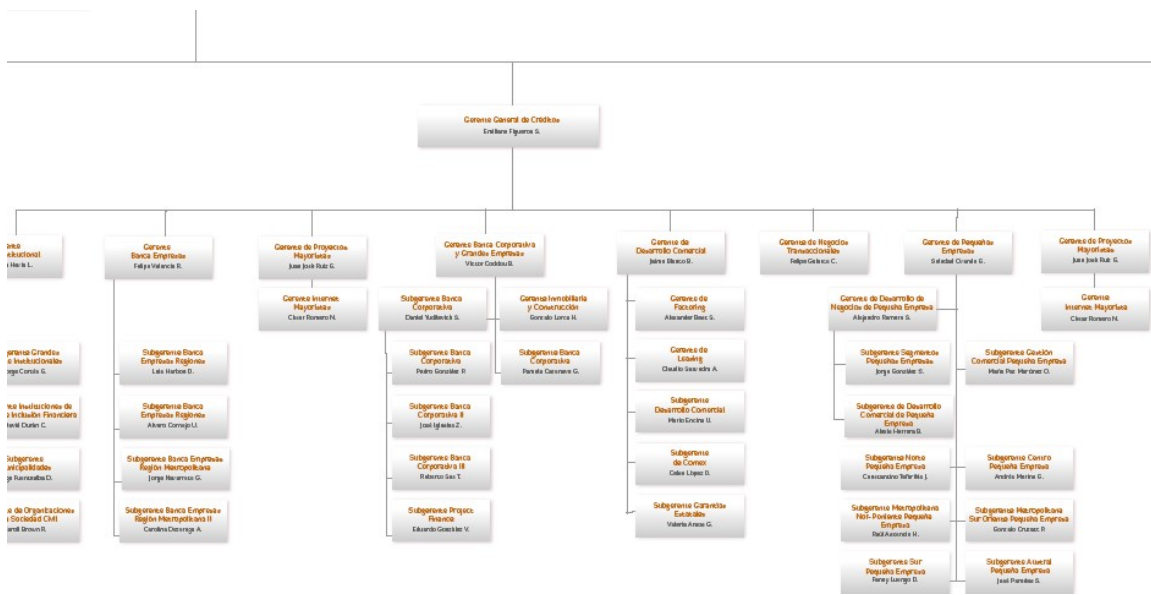
Parte 4.



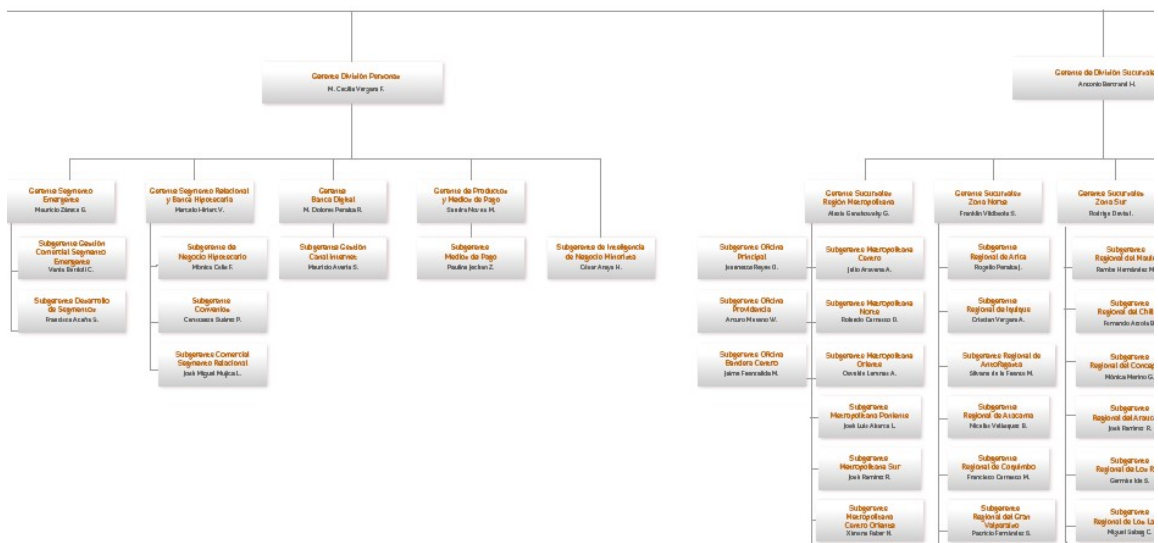
Parte 5.



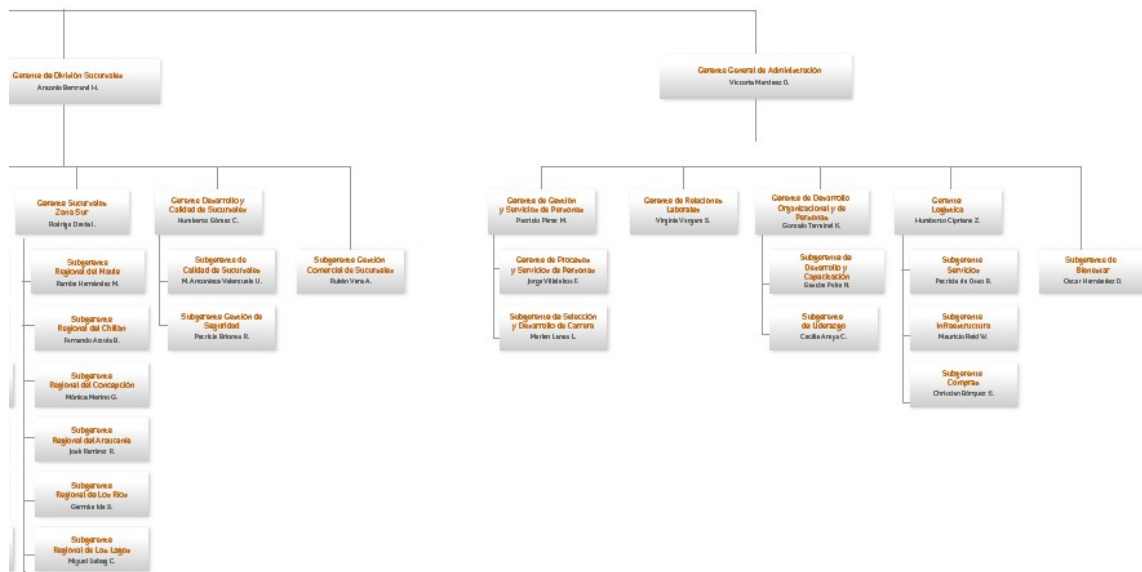
Parte 6.



Parte 7.



Parte 8.



Anexo 2:

Formulario para Solicitud de operador Caja Vecina

Esta solicitud se puede realizar a través de la página web de BancoEstado.

Opción 1¹⁹.

¹⁹ http://www.bancoestado.cl/imagenes/nuevo_form/11838_quiero_ser_caja_vecina/solicitud.asp

Solicitud de Inscripción CajaVecina

Ingresa tu solicitud aquí y te llamaremos dentro de 24 hrs.

1 Datos Personales 2 Datos de la Empresa 3 Confirmación

Nombre

Apellido Paterno

Apellido Materno

Opción 2²⁰:

Solicitud de Inscripción

Datos de Inscripción (Los campos identificados con * son obligatorios)

Datos personales*

* Nombres

* Apellido Paterno

* Apellido Materno

* RUT (Ej: 12345678K)

* Teléfono (Ej: 56-02-21234567) 56 - 02 -

Celular (Ej: 9 - 1234567) 9 -

Fax 56 - 02 -

* E-mail

* Confirmar E-mail

Hora en que desea ser Atendido

* ¿Es Cliente BancoEstado?

Personas
 Microempresa
 Pequeña Empresa
 No Cliente

Datos de Negocio*

* Localidad

* Ciudad

* Región

* Giro o Tipo de Negocio

Comercio

Pesca

Transporte

Producción y Artesanado

²⁰ https://www.bancoestado.cl/imagenes/Formularios/CajaVecina/cv_inscripcion/index.asp

* ¿Tiene línea telefónica en su negocio?

Sí No

Teléfono local (56-02-21234567) [56] - [02] - []

Compañía telefónica []

* ¿Realiza servicio de recaudación para empresas?

* ¿Como se enteró acerca de caja vecina?

Si, cuales [] No

Televisión

Prensa


Radio

Referencias de otros comerciantes

Referencias de clientes

Otro, cual []

* Ingrese el texto de la imagen



[]

Si necesitas cambiar la imagen, haz click sobre ella.

Anexo 3:

Lista Puntos CajaVecina Región Metropolitana



CajaVecina REG
Metropolitana.xls

Anexo 4:

Convenios CajaVecina

CONVENIOS VIGENTES AL 17/05/2017

N° Convenio CV	Rubro	Empresa	Servicio Cancelado	Identificador
3335	Aguas	A Cordilleras/Los Dominicos	Pago de Servicio Agua	N° Cliente + DV
3260	Aguas	A. Andinas	Pago de Servicio Agua	N° Cliente + DV
3334	Aguas	A. Manquehue	Pago de Servicio Agua	N° Cliente + DV
7706	Aguas	Aguas Altiplano	Pago de Servicio Agua	N° Cliente + DV
5159	Aguas	Aguas Antofagasta	Pago de Servicio Agua	N° Cliente
7686	Aguas	Aguas Araucania	Pago de Servicio Agua	N° Cliente + DV
4487	Aguas	Aguas Chañar	Pago de Servicio Agua	N° Cliente S/DV
12682	Aguas	Aguas COAPEC	Pago de Servicio Agua y saneamiento	N° Contrato
3828	Aguas	Aguas del Valle	Pago de Servicio Agua	N° Cliente + DV
7703	Aguas	Aguas Magallanes	Pago de Servicio Agua	N° Cliente + DV
10988	Aguas	Aguas Marquesa	Pago de Servicio Agua	N° Socio
7922	Aguas	Aguas Nuevo Sur	Pago de Servicio Agua	N° Cliente S/DV
5034	Aguas	Aguas Patagonia de Aysen	Pago de Servicio Agua	N° Cliente Sin DV

5825	Aguas	Aguas San Isidro	Pago de Servicio Agua	N° Cliente
5917	Aguas	AGUAS SANTIAGO PONIENTE	Pago de Servicio Agua	N° Cliente S/DV
9229	Aguas	Coop de Serv de Abastec de agua potable Sarmiento	Pago de Servicio Agua	N° Cliente
3120	Aguas	Essal	Pago de Servicio Agua	N° Cliente S/DV
7828	Aguas	Essbio	Pago de Servicio Agua	N° Cliente S/DV
3827	Aguas	Esval	Pago de Servicio Agua	N° Cliente + DV
5573	Alimentación	Cial Alimentos	Pago de Facturas	N° Factura
8220	Autopistas	Autopista Central	Pago de uso de Autopista	RUT + DV
10561	Autopistas	Costanera Norte	Pago de uso de Autopista	RUT + DV
4739	Autopistas	Soc. Conc. Vespucio Norte Express S.A	Pago de uso de Autopista	N° Cliente
12213	Autopistas	Valles del BioBio	Pago de uso de Autopista	RUT + DV
13539	Autopistas	Nueva Vespucio Sur	Pago de uso de Autopista	RUT + DV
13259	Casas Comerciales	Megacompra	Pago Servicio	N° de Terminal
6257	Cementerio	Acoger Santiago Futuro S.A.	Hipotecario - Mantención Cementerio	RUT + DV
11496	Cementerio	Administradora Parque Auco	Pago cuota mensual	RUT + DV
4651	Cementerio	Anticipar Serv. Funerarios	Pago Mensualidad	RUT + DV
4645	Cementerio	Inmob. Parques y Jardines	Pago Crédito Sepultura	RUT + DV
11696	Cementerio	Inmobiliaria Parque Auco	Cuotas de Sepultura	RUT + DV
6995	Cementerio	Los Pensamientos	Pago de cuota	RUT + DV
11091	Cementerio	Parque Canaán	Pago de cuota	RUT + DV
12989	Cementerio	Parque del Consuelo	Pago de cuota	RUT + DV
6418	Cementerio	Parque del Mar	Pago Cuota Crédito	N° Servicio
4537	Cementerio	Parque del Recuerdo Crédito	Pago Crédito Sepultura	RUT + DV
4540	Cementerio	Parque del Recuerdo Mantención	Pago cuota mensual	RUT + DV
8328	Cementerio	Parque El Prado	Pago de cuota	RUT + DV
8267	Cementerio	Parque La Serena	Pago de cuota	RUT + DV
8334	Cementerio	Parque Manantial	Pago de cuota	RUT + DV
8331	Cementerio	Parque Santiago	Pago de cuota	RUT + DV
4648	Cementerio	Parque Sendero Mantención	Pago por Mantención	RUT + DV
6497	Cementerio	Valles unidos Parque Quilicura	Pago Cuota Crédito	RUT + DV
13176	Cooperativa	Concredicoop Ahorro	Pago cuotas de créditos, mensualidades y cuotas de ahorro	RUT + DV
13179	Cooperativa	Concredicoop Credito	Pago cuotas de créditos, mensualidades y cuotas de ahorro	RUT + DV
13182	Cooperativa	Concredicoop Socio	Pago cuotas de créditos, mensualidades y cuotas de ahorro	RUT + DV
12019	Cooperativa	Coocretal Ltda.	Pago crédito	Rut Sin DV
5215	Cooperativa	Financoop	Pago crédito	RUT + DV
13119	Cooperativa	Oriencoop Ahorro	Ahorro	N. de Operación
13123	Cooperativa	Oriencoop Capital	Capital	N. de Operación
13126	Cooperativa	Oriencoop Credito	Crédito	N. de Operación
13129	Cooperativa	Oriencoop LCC	LCC	N. de Operación
13132	Cooperativa	Oriencoop LCR	LCR	N. de Operación
3014	Cosméticos	Avon	Pago de Facturas	POD O N° FOLIO
4714	Cosméticos	Natura Cosmeticos S.A.	Pago de Facturas	N° Cupon

9638	Cosméticos	Novabest	Pago de Facturas	RUT + DV
5366	Cosméticos	Oriflame	Pago de Facturas	N° de Socio
4258	Cosméticos	Promotora de Belleza (Lebel-Esika-Cyzone)	Pago de Facturas	RUT + DV
8977	Deportes	CSD Colo Colo	Pago de cuota Socios	RUT + DV
11234	Educacion	INSTITUTO DE ESTUDIOS BANCARIOS		RUT + DV
5408	Educacion	INSTITUTO PROFESIONAL DE CHILE	INST.PROF.CHILE	RUT + DV
4779	Educacion	PONTIFICIA UC VICERRECTORIA DE COMUNICACIONES		RUT + DV
5405	Educación	Cepech	Pago Mensualidad	RUT + DV
8410	Educación	CFT Santo Tomas	Pago Mensualidad y Matrícula	RUT + DV
5411	Educación	Colegio Terraustral del Sol	Pago Mensualidad	RUT + DV
9663	Educación	Escuela Naval Arturo Prat	Pago Mensualidad y Matrícula	RUT + DV
12903	Educación	ESCUELA PDI	Pago Mensualidad	RUT + DV
12295	Educación	Instituto Profesional AIEP	Pago Mensualidad	RUT + DV
8441	Educación	IP Santo Tomas	Pago Mensualidad y Matrícula	RUT + DV
11211	Educación	Sto Tomas Educacion Colegiatura	Pago Mensualidad	RUT + DV
7027	Educación	Terraustral Oeste	Pago Mensualidad	RUT + DV
5097	Educación	U. del Desarrollo	Pago Mensualidad	RUT + DV
6428	Educación	Ucinf	Pago Mensualidad y Matrícula	RUT + DV
8438	Educación	Univerisidad Santo Tomas	Pago Mensualidad y Matrícula	RUT + DV
6767	Educación	Universidad Alberto Hurtado	Pago Mensualidad	RUT + DV
4409	Educación	Universidad Arturo Prat	Pago Mensualidad	RUT + DV
12203	Educación	Universidad Católica de la Santísima Concepcion	Pago Mensualidad	RUT + DV
13014	Educación	Universidad Central	Pago Mensualidad y Matrícula	RUT + DV
5948	Educación	Universidad de Aconcagua	Pago Mensualidad	RUT + DV
7405	Educación	Universidad de las Americas	Pago Mensualidad	RUT + DV
5545	Educación	Universidad San Sebastian	Pago Mensualidad	RUT + DV
3200	Eléctricas	Casa Blanca	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente + DV
4426	Eléctricas	CGE Distribución - EMELECTRIC - EMETAL	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente (Boletas antiguas) N° Contrato (Boletas nuevas)
5456	Eléctricas	Chilquinta Energia S.A.	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente + DV
11709	Eléctricas	Coelcha	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente
3266	Eléctricas	Conafe	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente
9544	Eléctricas	Coop. De electricidad Los Angeles COOPELAN	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente
10439	Eléctricas	Cunlogan S.A.	Pago de Servicio Eléctrico	RUT + DV
3264	Eléctricas	Edelaysen	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente

7618	Eléctricas	Elecda	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente
3351	Eléctricas	Eliqsa	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente + DV
7749	Eléctricas	Emelari	Pago de Servicio Eléctrico	N° Servicio
7615	Eléctricas	Emetal	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente
13046	Eléctricas	Emp. Electrica de Magallanes (Edelmag)	Pago de Servicio Eléctrico	N° Servicio
4710	Eléctricas	ENEL DISTRIBUCION	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente
6918	Eléctricas	Frontel	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente
3199	Eléctricas	Litoral	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente + DV
3205	Eléctricas	Luz Linares	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente + DV
3262	Eléctricas	Luz Osorno	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente
3206	Eléctricas	Luz Parral	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente + DV
6684	Eléctricas	Saesa	Pago de Servicio Eléctrico	N° Cliente
12304	Gas	Abastible Documento	Abastible Documento	N° Documento
12298	Gas	Abastible Granel	Abastible Granel	Codigo Cliente N° Granel
12450	Gas	Abastible Medidor	Abastible Medidor	Codigo Cliente N° Medidor sin guion
12307	Gas	Abastible Rut	Abastible RUT	RUT + DV
4330	Gas	Gasco GLP	Pago de Servicio de Gas	N° Cliente
7831	Gas	Gasco Magallanes	Pago de Servicio de Gas	N° Cliente + DV
8351	Gas	GasValpo	Pago de Servicio de Gas	N° Cliente
8921	Gas	Lipigas Granel/Envasado	Pago de Servicio de Gas	RUT + DV
8924	Gas	Lipigas Medidor	Pago de Servicio de Gas	N° Cliente
4588	Gas	Metrogas S.A.	Pago de Servicio de Gas	N° Cliente
6908	Gas	Uligas	Pago de Servicio de Gas	N° Cliente
13170	Otros Servicios	JUZGADO DE LETRAS-GARANTIA-LABORAL Y FAMILIA DE CABO DE HORNOS		CAUSA
5638	Otros Servicios	ABC	Cuotas Comerciales	RUT + DV
12327	Otros Servicios	AIRNET	Pago Servicio	RUT + DV
7224	Otros Servicios	Andes S.A.	Pago de cuota	RUT + DV
10926	Otros Servicios	Antena 3 Directo	Pago compra	RUT + DV
8937	Otros Servicios	Arriendo Subsidio MINVU	Pago de cuota	RUT + DV
5978	Otros Servicios	Banigualdad	Pago Cuota Crédito	N° Crédito o Lote
8077	Otros Servicios	Bice Crediautos	Pago de cuota	RUT + DV
4471	Otros Servicios	Bice hipotecaria Adm. Mutuo Hipotecario	Pago de créditos Hipotecarios	N° Cliente
4209	Otros Servicios	Bice Vida Compañía de Seguros	Pago de Seguros de Vida	RUT + DV
8918	Otros Servicios	BK credito Automotriz	Pago de cuota	RUT + DV
10902	Otros Servicios	Caffarena	Pago de Facturas	RUT + DV
7768	Otros Servicios	Conectamass Chile	Pago de Servicio Internet	RUT + SIN DV
5639	Otros Servicios	DIN	Cuotas Comerciales	RUT + DV
10536	Otros Servicios	ECO CONCRECES	Pago de cuota	RUT + DV
4125	Otros Servicios	Editorial Oceano	Pago de cuota	RUT + DV
6965	Otros Servicios	Emprende	Pago Financiero	N° Cliente
11194	Otros Servicios	Family Card	Pago de cuota	RUT + DV
7040	Otros Servicios	Fundacion Arturo Lopez Perez	Recaudación	RUT + DV
10275	Otros Servicios	HIBU Publiguas	Pago de cuota	N° Factura
12088	Otros Servicios	HLC Leasing	Pago de Crédito	N° de Serie

11776	Otros Servicios	HLC Mutuos	Pago de Crédito	N° de Serie
4581	Otros Servicios	LATAM	Pago pasaje Aéreo (expira en 24 hrs)	Codigo Pago
13095	Otros Servicios	Maestra S.A.	Pago cuota mensual	Codigo Cliente
13106	Otros Servicios	Mitsui Auto Finance Chile (MAF)	Cuotas de créditos y mensualidades	RUT + DV
5303	Otros Servicios	Mutual de Seguros de Chile	Prima Mensual Seguro	RUT + DV
6526	Otros Servicios	Novojet	Turismo Social	RUT + DV
6897	Otros Servicios	Postulacion Armada	Postulación Armada	Clave Postulacion
4909	Otros Servicios	Prosegur Activa	Seguridad Hogar	RUT + DV
9048	Otros Servicios	Recaudadora	Recaudacion Pasajes	N° ID de negociación otorgado por empresa
12960	Otros Servicios	Safety Pay Chile	Pago cuenta	Código Transacción
13192	Otros Servicios	Servicios Comunicacionales Conecta Future	Pago cuota mensual	RUT + DV
13118	Otros Servicios	Sociedad Chilena del Derecho de Autor	Derechos Propiedad Intelectual	RUT + DV
8233	Otros Servicios	Tanner Automotriz	Pago de cuota	RUT + DV
7670	Otros Servicios	Tanner Leasing	Pago de cuota	RUT + DV
12976	Otros Servicios	Tas Chile	Pago Servicio	Codigo Cliente
9010	Otros Servicios	Tesoreria Gral de la Republica TGR	Pago cuota contribucion	COD COMUNA + ROL
8224	Otros Servicios	Unioncoop	Pago de cuota	RUT + DV
6977	Promotoras	Leonisa	Pago Servicio	RUT + DV
7825	Salud	HELP	HELP-CV	N° SERVICIO
10500	Salud	Holding Cruz Blanca	Pago Cotizaciones	Rut Sin DV
10503	Salud	Holding Cruz Blanca	Deuda Cotizaciones	Rut Sin DV
10565	Salud	ISAPRE FUNDACIÓN		RUT + SIN DV
12671	Salud	Servicio de Salud Central	Pago de cuota	RUT + DV
5741	Seguridad Hogar	ADT	Pago de Cuentas por Servicios de Seguridad	Codigo Cliente
10868	Seguro Automotriz	SOAP AUTOS	Pago Seguro Automóvil	RUT Dueño Vehiculo
10865	Seguro Automotriz	SOAP CAMIONETAS	Pago Seguro Camioneta	RUT Dueño Vehiculo
10863	Seguro Automotriz	SOAP MOTOS	Pago Seguro Moto	RUT Dueño Vehiculo
10615	Servicio de Televisión	Cable Color	Pago de Televisión	N° Cliente
7506	Servicio de Televisión	Claro Empresa	Duo; Triple pack	RUT + DV
7510	Servicio de Televisión	Claro Hogar	Pago Televisión Plan y Prepago	RUT + DV
4574	Servicio de Televisión	DirecTV Instalaciones	Pago Instalación	Rut Sin DV
4572	Servicio de Televisión	DirecTV Mensualidad	Pago Mensualidad	Rut Sin DV
10580	Servicio de	Mundo Pacifico	Pago de Servicio	RUT + DV

	Televisión		Televisión, Internet o Telefonía Fija	
8853	Servicio de Televisión	VTR Cuenta	Pago de Servicio Cable, Internet y Telefonía Fija	N° Contrato
8850	Servicio de Televisión	VTR rut	Pago de Servicio Completo (Cable-Internet-Telefonía Fija)	RUT + DV
12311	Servicio Internet	Sured	Pago de servicio mensual de Internet hogar	RUT + DV
10655	Servicios Internet	Conecta Internet	Pago Servicio	RUT + DV
12811	Telecomunicaciones	ALCOM PLAN 3 MEGA BIT		RUT + DV
12805	Telecomunicaciones	ALCOM PLAN 5 MEGA BIT		RUT + DV
12808	Telecomunicaciones	ALCOM PLAN 8 MEGA BIT		RUT + DV
11644	Telecomunicaciones	ALCOM PLAN ACTUAL		RUT + DV
12405	Telecomunicaciones	ARTEC Telecomunicaciones y Comp	Pago de Servicio de Internet	RUT + DV
10937	Telecomunicaciones	Comunicaciones CCC	Pago de cuota	RUT + DV
11271	Telecomunicaciones	ESTOY CONECTADO		RUT + DV
11306	Telecomunicaciones	Nodonet	Pago Servicio	RUT + DV
13542	Telecomunicaciones	HOMENET	Pago Servicio Internet	RUT + DV
11596	Telefonía Celular	FULLCOM	FULLCOM	RUT + DV
11599	Telefonía Celular	NETLINE MULTICARRIER	NETLINE MUTICARRIER	RUT + DV
11593	Telefonía Celular	NETLINE TELECOMUNICACIONES	NETLINE TELECOMUNICACIONES	RUT + DV
11605	Telefonía Celular	NETLINE TELEFONICA	NETLINE TELEFONICA	RUT + DV
13664	Telefonía Celular	WOM	Recarga Celular \$10.000	N° Telefono Movil
13665	Telefonía Celular	WOM	Recarga Celular \$5.000	N° Telefono Movil
13666	Telefonía Celular	WOM	Recarga Celular \$3.000	N° Telefono Movil
13667	Telefonía Celular	WOM	Recarga Celular \$2.000	N° Telefono Movil
3212	Telefonía Fija	Entel S. A.	Pago servicio telefónico	RUT + DV
3211	Telefonía Fija	Entel Telefonía local	Pago de Servicio Telefónico/ • Pagos a carrier, • Adsl, • Internet • Empresas	RUT + DV
3702	Telefonía Fija	Telefonos Coyhaique	Pago servicio telefónico	Cod Area (Sin cero) + N° Telefono

3641	Telefonía Fija	Telsur	Pago servicio telefónico	Cod Area (Sin cero) + N° Telefono
3296	Telefonía Fija y Movil	Movistar Movil y Hogar	Pago de Servicio Telefonica Fija y Movil	N° TELEFONO CELULAR O FIJO (LARGO 9)
5421	Telefonía Fija/Internet	Comunicación y telefonía Rural	Pago de servicio Internet / Servicio Telefonico	RUT + DV
8905	Telefonía Fija/Internet	Stel Access	Pago de servicio Internet / Servicio Telefonico	N° Cliente
2945	Telefonía Móvil	Claro S.A.	Pago de Plan Celular	N° Telefono Movil
5590	Telefonía Móvil	Entel PCS	Pago de Plan Celular	RUT + DV
7329	Telefonía Móvil	Gtel-Netline	Pago de Plan Celular	N° Ticket
13044	Telefonía Móvil	Movistar Hogar	Cancelacion de saldos hogar por portabilidad	RUT + DV
13041	Telefonía Móvil	Movistar Movil	Cancelacion de saldos movil por portabilidad	RUT + DV
7190	Telefonía Móvil	T-VIVA	Recarga Telefonica	N° Telefono Movil
4338	Telefonía Móvil	Wom Plan de Celular	Pago Plan de Celular	RUT + DV
6193	Television Cable	Cable de la Costa	Pago Mensualidad	RUT + DV
7375	Television Cable	Tu Ves S.A.	Pago Mensualidad	RUT + DV
13269	Television Cable	TV Clave Sur	Pago Mensualidad	RUT + DV
9927	Television Satelital	Tu Ves Equipos	Pago Servicio	RUT + DV
9930	Television Satelital	Tu Ves Instalacion	Pago Instalacion	RUT + DV
11632	Transporte	Carga via Choapa	Recaudacion por cierre de cajas de empresa Carga Vía Choapa	ID CAJA
8354	Transporte	Creccu S.A.	Pago Transporte	RUT + DV
6733	Transporte	Derco	Pago Crédito repuestos	RUT + DV
6891	Transporte	Directemar	Pago Transporte	N° Servicio
10434	Transporte	Safer Taxi	Pago Transporte	Codigo Taxista
10530	Transporte	Transporte Expreso Norte	Pago venta de pasajes	N° que le asigna la empresa

Anexo 5:

Convenios de recaudaciones

CONVENIOS DE RECAUDACIÓN SIN CARTERAS VIGENTES AL 22/02/2017					CajaVecina 
Holding	Empresa	Rut	dv	Convenio	Identificador
CRISTIAN LAY (CHILE) SA	CRISTIAN LAY	96.711.870	2	9887	Rut Completo + ID2: Cod. Vendedor
CIAL ALIMENTOS S.A.	CIAL ALIMENTOS	80.186.300	0	7788	RUT + DV
HOGAR DE CRISTO	HOGAR DE CRIS	81.496.800	6	7469	RUT + DV
EVERCRIPS	EVERCRIPS	94.528.000	k	6496	N° de ruta del vendedor
LAUTARO ROSAS COOPERATIVA	LAUTARO R COO	70.186.300	7	10126	N° de ruta del vendedor
COLOMBINA	COLOMBINA	76.492.390	1	10671	RUT + DV
IMPORTDORA CAFE DO BRASIL	CAFE DO BRASIL	93.178.000	k	10981	Rut + DV de ICB – Código de Ruta
COMERCIAL FERRBEST S.A.	COM FERRBEST	76.047.659	5	11517	RUT + DV
CONFIANZA – SIN CUPÓN	CONFIANZA – SIN	76036068	6	11736	RUT + DV
IMPORTDORA CAFE DO BRASIL	CD CURICO	93178000	k	12471	Rut + DV de ICB – Código de Ruta
IMPORTDORA CAFE DO BRASIL	CD VIÑA	93178000	k	12462	Rut + DV de ICB – Código de Ruta
IMPORTDORA CAFE DO BRASIL	CD LA SERENA	93178000	k	12467	Rut + DV de ICB – Código de Ruta
IMPORTDORA CAFE DO BRASIL	CD SUR	93178000	k	12473	Rut + DV de ICB – Código de Ruta
COMERCIAL LA CASERITA	LA CASERITA	76288567	0	12710	N° Carguío o Ruta – RUT +DV
CAFFARENA S.A.	CAFFARENA	91008000	8	13080	Rut sin DV

Anexo 6:

Entrevistas a Comercios de CajaVecina

Entrevista 1:

Almacén "Nano". Villa La Viña, Comuna Puente Alto.

Dueña: Cristina Olimpia

1. Desde que año es microempresaria?

Desde el año 2008

2. Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?

Desde el año 2009

3. En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?

Sí, Cuenta de Ahorro.

4. Como se enteró de CajaVecina?

En el banco tenía un crédito hipotecario y vi información de CajaVecina. Me informaron cómo funcionaba y lo vi como otro ingreso.

5. Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?

Llene un formulario y analizaron mis datos, al tener inicio de actividades se agilizó el proceso.

6. Se hicieron capacitaciones?

El mismo día de la instalación, un técnico me capacitó y entregó información con folletos.

7. Tiene soporte de cajavecina como comercio?

Si, el 6003209000.

8. Que beneficios directo tiene con cajavecina?

Cuento con capital propio o el banco me lo proporciona si no tengo, y me cancelan por cada transacción realizada.

9. Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?

Que los vecinos visitan más el local ya que cancelan sus cuentas y realizan transacciones a la vuelta de la esquina.

10. Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?

Sí, porque acerca a la gente en un punto de encuentro como es mi local

11. Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?

Creo que si porque la gente tiene más acceso a servicios del banco y los usa.

12. Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?

Contribuye en que las personas tienen una herramienta que pueden usar y que el banco les brinda para las necesidades que tengan

13. Que mejoraría de cajavecina?

Mas incentivos para el comercio como capacitaciones varias o hermosear el local.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Que fue lo mejor para el barrio porque es más cómodo girar, depositar a las personas que se encuentran en lugares más lejanos, en general que pueden operar en cualquier parte de Chile.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Todavía no he pensado en dejar el convenio porque me genera un ingreso.

Entrevista 2:

Almacén "Bienvenidos". Villa La Viña, Comuna Puente Alto.

Dueña: Bertina Carmona

1. Desde que año es microempresaria?

Desde el año 2007

2. Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?

Desde el año 2012

3. En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?

Sí, Cuenta corriente.

4. Como se enteró de CajaVecina?

Por Televisión.

5. Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?

Rápida y fácil, la maquina es fácil de usar.

6. Se hicieron capacitaciones?

Si.

7. Tiene soporte de cajavecina como comercio?

Si.

8. Que beneficios directo tiene con cajavecina?

Un pequeño ingreso más.

9. Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?

Atrae más clientes al local, lo que genera más ventas.

10. Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?

Sí, muchas personas prefieren CajaVecina, otras el banco.

11. Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?

Si, las personas confían más en nosotros que ir al banco del centro.

12. Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?

Sí, porque el banco se ahorra un sueldo de una persona y esta genera desempleo.

13. Que mejoraría de cajavecina?

Los porcentajes de ganancia y un seguro asignado por robo.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Si, muchas personas.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Si.

Entrevista 3:

Almacén "El Teniente". Comuna Puente Alto.

Dueño

1. Desde que año es microempresaria?

Desde el año 2007

2. Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?

Desde el año 2012

3. En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?

No.

4. Como se enteró de CajaVecina?

Por los clientes.

5. Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?

Sencilla.

6. Se hicieron capacitaciones?

Si.

7. Tiene soporte de cajavecina como comercio?

Si.

8. Que beneficios directo tiene con cajavecina?

Por el dinero.

9. Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?

Me hago más conocido.

10. Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?

Sí, debido a que no existe discriminación.

11. Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?

Si, ya que es un banco descentralizado.

12. Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?

Si, ya que tiene paga.

13. Que mejoraría de cajavecina?

La remuneración.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Si.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Si.

Entrevista 4:

Almacén "Donde López". Comuna Puente Alto.

Dueño

1. Desde que año es microempresaria?

Desde el año 2000

2. Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?

Desde el año 2015

3. En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?

No.

4. Como se enteró de CajaVecina?

El cliente lo pidió.

5. Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?

Un técnico vino.

6. *Se hicieron capacitaciones?*

Si.

7. *Tiene soporte de cajavecina como comercio?*

Si.

8. *Que beneficios directo tiene con cajavecina?*

Un beneficio monetario.

9. *Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?*

Aumentó la clientela.

10. *Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?*

No, porque la gente no se acercó.

11. *Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?*

Si, acercó el trámite.

12. *Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?*

Sí, porque facilita el tramite.

13. *Que mejoraría de cajavecina?*

El cobro.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Si.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Si.

Entrevista 5:

Almacén "El Nogal". Comuna Puente Alto.

Dueño

1. Desde que año es microempresaria?

Desde el año 2008

2. Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?

Desde el año 2011

3. En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?

No.

4. Como se enteró de CajaVecina?

El cliente lo solicitó.

5. Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?

Rápida y efectiva.

6. *Se hicieron capacitaciones?*

Si.

7. *Tiene soporte de cajavecina como comercio?*

Si.

8. *Que beneficios directo tiene con cajavecina?*

Mayor clientela y dinero.

9. *Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?*

El público.

10. *Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?*

Si, ya que se hace más fácil.

11. *Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?*

Si, ya que se encuentran cerca de la comunidad .

12. *Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?*

Sí, porque es una ayuda a la gente.

13. *Que mejoraría de cajavecina?*

Que se pagaran más cuentas.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Si, es más efectivo.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Si.

Entrevista 6:

Almacén "San Francisco". Comuna Puente Alto.

Dueño

1. Desde que año es microempresaria?

Desde el año 2014

2. Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?

Desde el año 2015

3. En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?

No.

4. Como se enteró de CajaVecina?

Por familiares.

5. Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?

Sencilla.

6. Se hicieron capacitaciones?

Si.

7. Tiene soporte de cajavecina como comercio?

Si.

8. Que beneficios directo tiene con cajavecina?

Las ganancias.

9. Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?

Más flujo de personas.

10. Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?

Sí, porque es un banco a la mano.

11. Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?

Sí, porque es una ayuda a las comunidades aisladas.

12. Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?

Si, por la comisión que aporta.

13. Que mejoraría de cajavecina?

Los beneficios.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Si, es más efectivo.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Si.

Entrevista 7:

Almacén “Señora Lucy”. Comuna Puente Alto.

Dueño

1. Desde que año es microempresaria?

Desde el año 2000

2. Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?

Desde el año 2009

3. En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?

No.

4. Como se enteró de CajaVecina?

Nos llamaron.

5. Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?

Fácil.

6. Se hicieron capacitaciones?

Si.

7. Tiene soporte de cajavecina como comercio?

Si.

8. Que beneficios directo tiene con cajavecina?

La comisión.

9. Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?

Más gente.

10. Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?

Sí, porque les acomoda.

11. Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?

Sí, porque les acomoda.

12. Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?

Sí, porque acerca el servicio.

13. Que mejoraría de cajavecina?

La comisión.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Si, es más efectivo.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Si.

Entrevista 8:

Almacén “Señora María”. Comuna Puente Alto.

Dueño

1. Desde que año es microempresaria?

Desde el año 1996

2. Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?

Desde el año 2009

3. En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?

No.

4. Como se enteró de CajaVecina?

Comerciales.

5. Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?

Buena.

6. Se hicieron capacitaciones?

Si.

7. Tiene soporte de cajavecina como comercio?

No.

8. Que beneficios directo tiene con cajavecina?

Ninguno.

9. Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?

Clientes.

10. Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?

Si, ayuda a las personas en no andar en tanto flujo de gente.

11. Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?

Sí, porque así no tienen que salir al banco.

12. Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?

Sí, porque hace rápido el proceso.

13. Que mejoraría de cajavecina?

El sueldo.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Sí y no.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Si hubieran más beneficios y no tantos riesgos creo que sí, pero si no pretendo sacarla pronto.

Entrevista 9:

Almacén “Doña Elisa”. Comuna Puente Alto.

Dueño

1. Desde que año es microempresaria?

Desde el año 2010

2. Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?

Desde el año 2012

3. En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?

Si.

4. Como se enteró de CajaVecina?

Por otros negocios.

5. Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?

Rápida.

6. Se hicieron capacitaciones?

Si.

7. Tiene soporte de cajavecina como comercio?

No.

8. Que beneficios directo tiene con cajavecina?

Gente.

9. Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?

Dinero.

10. Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?

Sí, porque ayuda a los sectores bajos.

11. Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?

Sí, porque les queda cerca.

12. Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?

Sí, porque da la oportunidad de realizar depósitos más bajos y cerca del sitio en donde viven.

13. Que mejoraría de cajavecina?

El porcentaje de comisión.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Si.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Si un tiempo más adelante.

Entrevista 10:

Almacén “Minimarket Sebastián”. Comuna Puente Alto.

Dueño

1. Desde que año es microempresaria?

Desde el año 2012

2. Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?

Desde el año 2014

3. En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?

Si.

4. Como se enteró de CajaVecina?

Por la televisión.

5. Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?

Rápida.

6. Se hicieron capacitaciones?

Si.

7. Tiene soporte de cajavecina como comercio?

Si.

8. Que beneficios directo tiene con cajavecina?

Mayor clientela.

9. Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?

Ventas de productos.

10. Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?

Sí, porque le da opciones de encontrar lo que necesitan.

11. Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?

Sí, porque la cuenta rut todos la tienen y es fácil sacarla.

12. Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?

No porque no le encuentro sentido a mas o menos oportunidades.

13. Que mejoraría de cajavecina?

Le agregaría más cuentas.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Si.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Si.

Entrevista 11:

Almacén "Almacén Carolina". Comuna Puente Alto.

Dueño

1. Desde que año es microempresaria?

Desde el año 2009

2. Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?

Hace un mes.

3. En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?

Si.

4. Como se enteró de CajaVecina?

Por la gente.

5. Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?

Buena.

6. Se hicieron capacitaciones?

Si.

7. Tiene soporte de cajavecina como comercio?

No, es solo para enganchar a la gente.

8. Que beneficios directo tiene con cajavecina?

Dinero.

9. Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?

Público.

10. Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?

Sí, porque no tienen que ir al banco.

11. Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?

Si, trabajamos para ellos.

12. Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?

Sí, porque hace más rápido el proceso en que ayuda cajavecina.

13. Que mejoraría de cajavecina?

Que se pusiera públicamente un horario.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Si, les queda a la mano.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Si.

Entrevista 12:

Almacén "El Solano". Comuna Puente Alto.

Dueño

1. Desde que año es microempresaria?

Desde el año 2006

2. Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?

Desde el año 2009.

3. En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?

No.

4. Como se enteró de CajaVecina?

Por un comercial.

5. Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?

Rápida.

6. Se hicieron capacitaciones?

Si.

7. Tiene soporte de cajavecina como comercio?

No.

8. Que beneficios directo tiene con cajavecina?

Remuneración.

9. Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?

Clientela.

10. Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?

Sí, porque las acerca a hacer un depósito.

11. Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?

Sí, porque prácticamente trabajamos para ellos.

12. Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?

Sí, porque hay más oportunidades de trabajo.

13. Que mejoraría de cajavecina?

La remuneración.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Si.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Si.

Entrevista 13:

Almacén "Boris". Comuna Puente Alto.

Dueño

1. Desde que año es microempresaria?

Desde el año 1999

2. Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?

Desde el año 2003.

3. En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?

No.

4. Como se enteró de CajaVecina?

Por otros negocios.

5. Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?

Fácil.

6. Se hicieron capacitaciones?

Si.

7. Tiene soporte de cajavecina como comercio?

No.

8. Que beneficios directo tiene con cajavecina?

El sueldo.

9. Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?

Más gente.

10. Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?

Sí, porque les hace más sencillo el trámite.

11. Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?

Sí, porque hacemos un trabajo parecido al del banco.

12. Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?

Si, ya que hay una remuneración.

13. Que mejoraría de cajavecina?

La seguridad.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Si, ya que les facilita mucho.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Si, en un par de años.

Entrevista 14:

Almacén "El ave fénix". Comuna Puente Alto.

Dueño

1. Desde que año es microempresaria?

Desde el año 2004

2. Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?

Desde el año 2015.

3. En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?

No.

4. Como se enteró de CajaVecina?

Por amigos.

5. Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?

Cómoda.

6. Se hicieron capacitaciones?

Si.

7. Tiene soporte de cajavecina como comercio?

No.

8. Que beneficios directo tiene con cajavecina?

Porción del dinero.

9. Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?

Enganche para las personas.

10. Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?

No, porque el trámite es el mismo.

11. Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?

Sí, porque es como que deriva del banco.

12. Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?

Si, les queda más cercano.

13. Que mejoraría de cajavecina?

La seguridad que se nos brinda.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Si.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Si.

Entrevista 15:

Almacén Villa Bernardo Leigton Comuna Puente Alto.

Dueño

1. Desde que año es microempresaria?

Desde el año 2003

2. Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?

Desde el año 2011.

3. En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?

No.

4. Como se enteró de CajaVecina?

Ejecutivo.

5. Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?

Un técnico fue a la instalación.

6. Se hicieron capacitaciones?

Si.

7. Tiene soporte de cajavecina como comercio?

Si.

8. Que beneficios directo tiene con cajavecina?

Monetarios.

9. Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?

Si, mas clientela.

10. Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?

No, porque el trámite sigue siendo personal.

11. Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?

Sí, porque lo hace un trámite más exequible.

12. Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?

Sí, porque facilita el diario vivir de la gente quizá poco conocedora.

13. Que mejoraría de cajavecina?

Nada.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Si.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Si.

Entrevista 16:

Almacén Villa Bernardo Leigton Comuna Puente Alto.

Dueño

1. Desde que año es microempresaria?

Desde el año 2000

2. Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?

Desde el año 2015.

3. En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?

No.

4. Como se enteró de CajaVecina?

Un amigo comerciante.

5. Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?

Técnicos en 1 semana.

6. Se hicieron capacitaciones?

Si.

7. Tiene soporte de cajavecina como comercio?

Casi nada.

8. Que beneficios directo tiene con cajavecina?

Algo de respaldo monetario.

9. Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?

Más clientes.

10. Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?

No, porque la población sigue segregada aunque el banco se acerque.

11. Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?

Porque conviene y hace menos trabajoso pagos como por ej. El dividendo.

12. Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?

No, porque es sólo como una ramificación del banco, no cambia nada.

13. Que mejoraría de cajavecina?

Comisiones.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Si.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Si.

Entrevista 17:

Almacén Villa Bernardo Leigton Comuna Puente Alto.

Dueño

1. *Desde que año es microempresaria?*

Desde el año 2000

2. *Desde que año tiene asociado a su comercio cajavecina?*

Desde el año 2007-2008.

3. *En ese entonces ya tenía productos BancoEstado?*

No.

4. *Como se enteró de CajaVecina?*

A través de un ejecutivo.

5. *Como fue la implementación de cajavecina en su negocio?*

Tramitación de 1 semana.

6. *Se hicieron capacitaciones?*

Si.

7. *Tiene soporte de cajavecina como comercio?*

Si.

8. *Que beneficios directo tiene con cajavecina?*

Le da un plus al local.

9. *Que beneficios indirectos tiene con cajavecina?*

Ninguno.

10. Cree usted que CajaVecina Ayuda a disminuir la segregación de la comunidad y por qué?

Si, acerca el débito al común de la gente.

11. Cree usted que CajaVecina acerca la bancarización a la comunidad y por qué?

Si, le entregan información acerca del trámite bancario.

12. Cree usted que CajaVecina contribuye a disminuir la falta de oportunidades de la comunidad y por qué?

En cierto grado sí, porque facilita la comodidad de la gente.

13. Que mejoraría de cajavecina?

Ampliar servicios al retail.

14. Ha escuchado de sus clientes opiniones positivas de operar con cajavecina?

Si.

15. Pretende seguir convenio de cajavecina con bancoestado?

Si.