

Respuesta de BancoEstado a las consultas de CIPER para el reportaje “BancoEstado investigó denuncia interna por uso de plataforma digital en favor de Sebastián Sichel”:

1.- BancoEstado, al igual que todas las empresas de servicios con intensa relación con clientes, cuenta con diferentes herramientas de monitoreo de marca, campañas comerciales y "escucha social", en general. Estas herramientas que por diseño y uso están enfocadas en la gestión, evaluación y adecuación de campañas comerciales y de marketing, entregan entre otros reportes de monitoreo de redes sociales

2. – Desde enero de 2020 BancoEstado cuenta con una solución tecnológica para mejorar la relación con los clientes Personas Naturales, Microempresa y Pequeña Empresa. Esta es una herramienta de clase mundial indispensable para un banco con millones de clientes como es el nuestro, que permite entre otros una mejor contactabilidad con los clientes, desarrollo de campañas, gestión de reclamos, manejo de cartera de ejecutivos, y en materia de alertas, se encuentra el monitoreo de redes sociales.

3. Por lo mismo, esta herramienta detecta todo comentario o conversación que tenga alguna relación con el banco, directivos y ejecutivos principales actuales o históricos. La lógica de este aplicativo es "escuchar", por lo que no es extraño que en estos procesos no sólo se mencionen personas, sino también productos, puntos de atención en sucursales, problemáticas de servicios, etc.

4.- A fines de febrero de 2021 se recibió una denuncia referente a la eventual utilización de la herramienta de monitoreo de redes sociales en apoyo a una campaña política. BancoEstado aplicando sus políticas internas, investigó las denuncias planteadas, no acreditándose los hechos denunciados.

* * *

Estas son las preguntas hechas por CIPER que BancoEstado no respondió:

1. ¿Qué fue, exactamente, lo que investigó el Comité de Ética en este caso?
2. ¿Quiénes fueron citados a declarar? ¿Con qué testigos se contactaron?
3. ¿Qué documentos se tuvieron a la vista al realizar la investigación?
4. ¿A qué conclusiones llegó el comité?
5. ¿En qué documentos o testimonios se basaron las conclusiones?
6. ¿Por qué una persona externa a la institución se encargó de la investigación? ¿Quién fue y por qué se eligió a esta persona?
7. ¿Cuánto costó adquirir la herramienta Social Studio, de Salesforce?
8. ¿Cuándo se adquirió y bajo qué finalidades?
9. ¿Cómo se usa la herramienta? ¿Qué funcionamiento se le da hoy en el banco?
10. ¿Se usó el nombre de Sebastián Sichel u otros conceptos ligados a él entre las palabras claves que rastrea la herramienta?