

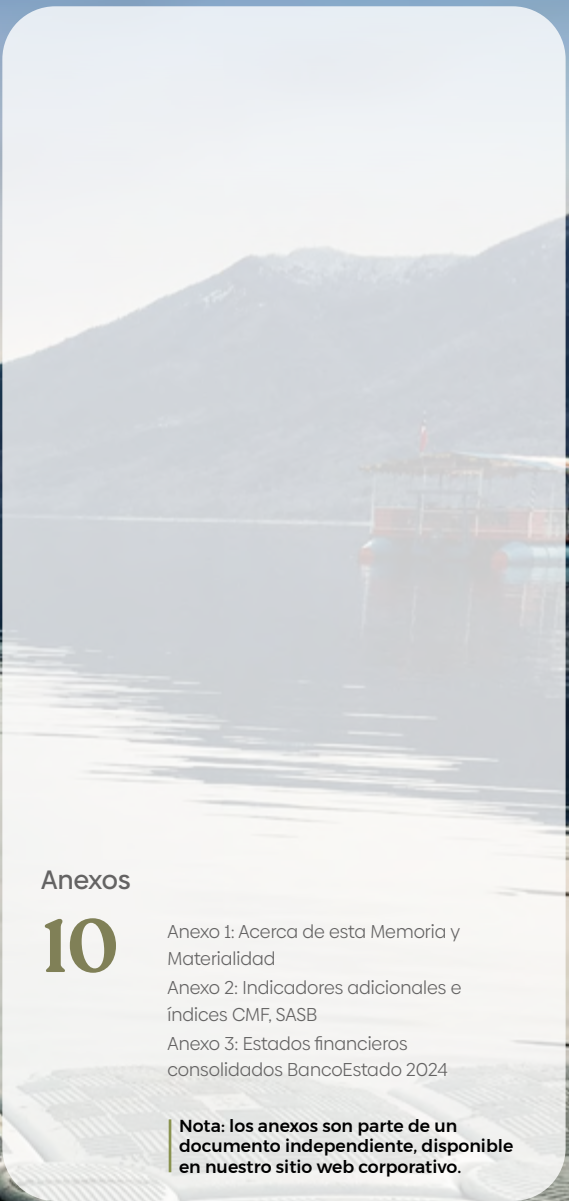


**BancoEstado**  
desde 1855

# La banca pública de Chile

Memoria Integrada 2024

## Contenidos



### Anexos

# 10

- Anexo 1: Acerca de esta Memoria y Materialidad
- Anexo 2: Indicadores adicionales e índices CMF, SASB
- Anexo 3: Estados financieros consolidados BancoEstado 2024

**Nota: los anexos son parte de un documento independiente, disponible en nuestro sitio web corporativo.**

BancoEstado al servicio  
del país

01



Queremos hacer de Chile  
**un mejor país**

# 1.1

## Carta del Presidente



**Este año hemos cumplido un rol contracíclico esencial, apoyando la economía del país en un período de desaceleración, y convirtiéndonos en un motor de reactivación.**

Me complace dirigirme a ustedes para presentar nuestra Memoria Integrada 2024, un reflejo de los esfuerzos que, como Grupo BancoEstado, hemos realizado para construir un futuro sostenible, innovador y con mejores oportunidades económicas, que nos llevan a decir con orgullo que somos la banca pública de Chile, al servicio de todas y todos.

Somos una institución única en su especie, con la misión de estar presente en cada rincón de Chile y para cada uno de nuestros más de 16 millones de clientes. Gracias a los esfuerzos de nuestros equipos y al respaldo de quienes habitan el país, nos consolidamos como un elemento clave del escenario económico, social y productivo.

A medida que nos acercamos a nuestro Aniversario 170, hemos reflexionado sobre nuestro rol histórico en el desarrollo del país y la inclusión financiera. Este 2024, nos enfocamos intensamente en el diseño de herramientas que impulsen el crecimiento de Chile, desde innovaciones en financiamiento para concesiones que mejoran la conectividad del país, hasta

el fortalecimiento de nuestra CuentaRUT, el producto financiero más relevante de los últimos 20 años en materia de bancarización, con más de 14,9 millones de clientes.

### **Cobertura territorial y digital**

Mientras muchas instituciones financieras han optado por reducir su atención presencial, en BancoEstado seguimos una estrategia inversa: expandir nuestra cobertura territorial. Hoy contamos con 540 sucursales entre BancoEstado y BancoEstado Express, más de 43 mil puntos CajaVecina y la red de atención remota Conecta BancoEstado, asegurando presencia en cada comuna del país y siendo el único banco con una sucursal en 167 de ellas.

Nuestra cobertura es integral, complementando nuestro despliegue en el territorio con una creciente digitalización. Así lo demuestra el alcance de la App BancoEstado, que fue utilizada por más de 10,9 millones de clientes en 2024 y procesó más de 7.500 millones de transacciones.



A este crecimiento sumamos la expansión de Pasaje QR y Tap Transporte de nuestra filial Compraquí a las regiones de Valparaíso y Biobío, con más de 134 mil pagos desde nuestra App en 2024, promoviendo soluciones digitales accesibles y descentralizadas en el transporte urbano e interurbano.

Además, en 2024 ampliamos la cobertura de envíos de remesas desde nuestra App a 13 nuevos países, agilizando los tiempos de transferencia, pasando de días de espera a solo unas pocas horas.

### **Acompañando el desarrollo económico de Chile**

Este año hemos cumplido un rol contracíclico esencial, apoyando la economía del país en un período de desaceleración, y convirtiéndonos en un motor de reactivación. Priorizamos el fortalecimiento de los sistemas de financiamiento con una visión de largo plazo, lo que nos ha permitido impulsar el crecimiento del PIB, aun cuando la tendencia del mercado ha sido la reducción del crédito y el cierre de sucursales.

Fruto de esta gestión, realizamos el mayor aporte al fisco en la historia de BancoEstado en estos 170 años, reforzando nuestro compromiso con el desarrollo del país y la sostenibilidad de nuestras operaciones.

Para consolidar nuestra solidez financiera, emitimos un bono perpetuo de US\$ 600 millones en el mercado internacional, cumpliendo con los estándares de Basilea III y la Ley General

de Bancos. La demanda de este instrumento fue cuatro veces superior a la oferta, con la participación de 122 inversionistas de regiones estratégicas como Asia y Medio Oriente.

El desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) es parte esencial de nuestro quehacer. Así lo ha sido en el pasado y lo seguirá siendo. En 2024 otorgamos más de 250 mil créditos a este segmento por un monto total cercano a \$2,9 billones y nuestra filial BancoEstado Microempresas superó el millón de clientes. Somos el pilar que apoya a las MiPymes en el país.

Queremos construir un ecosistema financiero innovador, siendo articuladores de redes y potenciadores de sinergias entre los distintos actores de la economía. Así, en 2024 continuamos con nuestro programa Impacto+, que fomenta redes de colaboración entre empresas de distintos tamaños, generando acceso a financiamiento para potenciar la producción y mejorar la calidad y tecnología de las MiPymes.

Nuestro compromiso con el desarrollo económico también se reafirma a través de la innovación financiera y tecnológica, promoviendo el crecimiento del ecosistema Fintech, potenciando startups y generando condiciones favorables para estos emprendimientos, con impacto directo en la economía nacional. Ejemplo de esto es nuestra participación como socio fundador de startuplab.01, iniciativa dirigida a fortalecer emprendimientos de base científico-tecnológico enfocados en la creación de soluciones para la mitigación, resiliencia y adaptación climática.

### **Somos socios estratégicos del Estado**

En 2024 seguimos contribuyendo como socio del Estado a la canalización de beneficios para los sectores de menores ingresos, distribuyendo más de 46 millones de pagos a más de 4,5 millones de personas, por un monto total superior a \$6,4 billones. A su vez, esto responde a un constante compromiso con la modernización e innovación de este tipo de pagos.

Reflejo de lo anterior es el fortalecimiento del Bolsillo Electrónico Familiar, que benefició a 1,7 millones de personas con su reactivación entre los meses de julio y septiembre de 2024. Garantizando, además, su aplicación en situaciones de emergencia, como los incendios en la Región de Valparaíso y las inundaciones en la zona centro-sur del país.

Sumamos a estas articulaciones, nuestro liderazgo en el programa FOGAPE Chile Apoya, que alcanzó 128 mil operaciones con foco especial en la financiación de MiPymes, siendo una muestra del impacto que tenemos como aliado estratégico del Estado en la implementación de políticas públicas.

En la misma línea, impulsamos el programa FOGAES, que ha facilitado el acceso a créditos hipotecarios y de construcción. Gracias a ello, alcanzamos un 36,7% de participación en el mercado hipotecario, ofreciendo



condiciones competitivas para que más familias cumplan el sueño de la casa propia. Así, durante 2024, entregamos cerca de 30 mil créditos hipotecarios, 11 mil de ellos con subsidio estatal. Destacamos además el otorgamiento de más de 13 mil créditos hipotecarios a mujeres en el periodo, por un monto total de UF 23,9 millones, lo que equivale a un aumento del 20% del financiamiento respecto del periodo anterior.

#### **Una banca sostenible para un mejor futuro**

En 2024 nos posicionamos en el 6% de bancos a nivel mundial con mejor desempeño en materias ambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés) según el ranking de sostenibilidad Dow Jones Sustainability Indexes, lo que nos llena de orgullo y motivación para continuar acompañando a Chile en su camino a una economía inclusiva, baja en carbono y resiliente al clima.

Un recorrido que exponemos en la presente Memoria y que potenciamos con la presentación en sociedad de nuestra Estrategia de Sostenibilidad actualizada; una hoja de ruta que establece, desde una visión clara y coherente, los ámbitos ESG prioritarios para el Grupo BancoEstado y nuestros grupos de interés.

Entre esos ámbitos, este año seguimos dando pasos firmes en la descarbonización de nuestra cartera financiada,

integrando criterios ambientales en la evaluación crediticia. Por cuarto año consecutivo medimos nuestras emisiones financiadas y financiamos hitos clave, como la primera locomotora de hidrógeno verde de Latinoamérica, inaugurada en noviembre de 2024 en la Región de Antofagasta.

También lanzamos Impacto Verde, nuestra plataforma de financiamiento sostenible, consolidando nuestra oferta para personas, MiPymes y grandes corporaciones. A través de ella, hemos otorgado \$201.637 millones en créditos EcoVivienda, \$60.286 millones en créditos verdes para MiPymes, y \$184.638 millones en financiamiento verde para grandes empresas.

El fomento a la cultura también es un eje central de nuestra gestión. Este 2024 desarrollamos una amplia agenda cultural con iniciativas como Plaza Cine, la promoción de murales en sucursales, el apoyo a la Orquesta Sinfónica Nacional, el patrocinio del concurso "Santiago en 100 Palabras" y relanzamos el Fondo de Apoyo al Cine y Teatro Chileno, que ha financiado más de 125 producciones desde su creación, con una inversión total de \$405 millones en 2024.

Estos avances han sido posibles gracias al compromiso de nuestros trabajadores y trabajadoras, quienes con profesionalismo y vocación de servicio han consolidado a BancoEstado como la banca pública del país. Por ello, quiero expresar mi reconocimiento y gratitud a todos quienes forman parte del Grupo BancoEstado.

Este compromiso también se refleja en nuestro ambiente laboral, donde hemos logrado avances en inclusión y equidad, obteniendo el sexto lugar en el ranking Great Place to Work y alineándonos con la Norma Chilena N°3262 de igualdad de género y conciliación laboral.

Esta Memoria Integrada 2024 es una muestra del camino recorrido, pero también de los desafíos que nos inspiran a seguir avanzando. Nuestro objetivo es continuar siendo un referente en la banca, alineando nuestra estrategia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, impulsando el crecimiento y la sostenibilidad de Chile, acelerando el camino hacia la carbono neutralidad al 2050.

Gracias por ser parte de este camino. Juntos, seguiremos generando un impacto positivo, asegurando que el crecimiento y la sostenibilidad vayan de la mano.



**Daniel Hojman**  
Presidente BancoEstado



# 1.2

## Quiénes somos

### Impulsamos un ecosistema financiero innovador, social y sostenible que haga de Chile un mejor país.

Somos la banca pública de Chile, y trabajamos para crear soluciones financieras innovadoras y sostenibles, que potencien la inclusión financiera y el desarrollo productivo del país. Queremos ser vistos como una institución financiera cercana, que moviliza el crecimiento económico y la transición hacia una economía baja en carbono de todos los actores de nuestra sociedad, a la vez que acompañamos la implementación de políticas públicas y fomentamos una cultura interna basada en la innovación, la colaboración y la sostenibilidad, para que nuestros millones de clientes empresas y personas en toda su diversidad puedan acceder a soluciones concretas de acuerdo con sus necesidades y contextos.

Nuestros valores corporativos guían nuestro actuar, contamos con una misión y propósito claros que, en conjunto con una visión inspirada en la inclusión financiera y el bienestar del país, movilizan nuestro abanico de soluciones financieras y nuestro aporte a un Chile más próspero y sostenible.



#### Misión, visión, propósitos y valores (CMF 2.1)

##### Misión

Creamos soluciones financieras innovadoras, sostenibles e inclusivas para el progreso de todas, todos y sus comunidades.

##### Visión

Trabajamos para ser la institución financiera más cercana, sostenible e innovadora, pilar para el desarrollo digital y verde de Chile y el bienestar de todos sus habitantes.

##### Propósito

Existimos para impulsar un ecosistema financiero innovador, social y sostenible que haga de Chile un mejor país.



#### Valores corporativos

##### Alegría y orgullo de pertenecer

Nos produce una profunda emoción y bienestar compartir nuestro avance y alcance en inclusión financiera y aporte al desarrollo de las personas, de las Pymes, empresas y organizaciones de Chile.

##### Empatía y colaboración

Buscamos ponernos siempre en el lugar de nuestras y nuestros clientes reconociéndolos como similares en dignidad y en su capacidad de ser protagonistas, con nuestro aporte, de su desarrollo.

##### Ética

Nuestro actuar dice siempre de nuestro respeto irrestricto a la dignidad de la persona que tenemos al frente -a través de cualquier medio- buscando que nuestros actos y relatos estén alineados con nuestros valores y propósito.

##### Pasión por el trabajo bien hecho

Ponemos toda nuestra fuerza interior y entusiasmo para ir siempre más lejos sin conformarnos nunca con los desafíos ya alcanzados.

##### Perseverancia y compromiso

Nadie ni nada nos desvía del camino para lograr nuestro propósito.






Nuestras filiales juegan un rol fundamental en la estrategia corporativa y en la diversificación de nuestros servicios, permitiéndonos llegar a más personas, expandiendo nuestros canales de atención y nuestra oferta de soluciones financieras de manera innovadora, sostenible e inclusiva. Esta diversificación nos permite ofrecer una experiencia completa y complementaria a las necesidades de cada cliente, y para todos los segmentos comerciales y socioeconómicos.

En 2024, el Grupo BancoEstado está compuesto por:

- BancoEstado Microempresas S.A. Asesorías Financieras
- BancoEstado Contacto 24 horas S.A.
- BancoEstado S.A. Corredores de Bolsa
- BancoEstado Corredores de Seguros S.A.
- BancoEstado Servicios de Cobranzas S.A.
- BancoEstado S.A. Administradora General de Fondos
- BancoEstado Centro de Servicios S.A. (BancoEstado Express)
- Red Global S.A. (Compraquí)
- Sociedad de Servicios Transaccionales CajaVecina S.A.

**BancoEstado**  
desde 1855

 **BancoEstado**  
desde 1855



# 1.3

## Nuestra Historia

(CMF 2.2, 2.3.1)

**A partir de la fusión de la Caja de Crédito Hipotecario -creada en 1855-, la Caja Nacional de Crédito Agrario, la Caja Nacional de Ahorro y el Instituto de Crédito Industrial nace, en 1953, el Banco del Estado de Chile, hoy conocido como BancoEstado.**

BancoEstado es constituido como una empresa autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometida a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), y se relaciona con el Estado a través del Ministerio de Hacienda.

Hemos sido testigos y protagonistas de los últimos 169 años de transformaciones sociales, culturales y económicas del país y la ciudadanía. Nos hemos adaptado a ellas y hemos sido motores del cambio a través de productos y servicios financieros innovadores, que han potenciado la inclusión financiera y el desarrollo productivo de las empresas y personas del país.

Así, en los últimos años, vemos cómo los focos de nuestro quehacer apuntan a crear una oferta de valor inclusiva y sostenible, que se nutre al alero de desafíos y oportunidades como la transformación digital y la transición de Chile hacia una economía verde y climáticamente resiliente.



## Trayectoria de innovación: soluciones para la inclusión financiera



1978

Promulgación de la **Ley Orgánica** del Banco del Estado de Chile.

1989

Creación de primera filial BancoEstado **Agencia de Valores**, actual BancoEstado Corredores de Bolsa.

1995

Primer proceso de **modernización interna** del Banco.

1996

Creación de **BancoEstado Microempresas** para promover y desarrollar el emprendimiento.

2001

Adopción de la marca comercial **BancoEstado**.

2000

Creación de **BancoEstado Cobranzas**.

1999

Creación de BancoEstado **Corredores de Seguros**.

1997

Creación de **BancoEstado Administradora General de Fondos**.

2001

Creación del **Centro de Contacto Lota**, actual BancoEstado Centro de Contacto.

2004

Creación de **ServiEstado**, actual BancoEstado Express para una mayor atención bancaria en horarios extendidos.

2005

Creación de **CajaVecina** para ampliar nuestra presencia en los barrios de Chile.

2006

Creación de **CuentaRUT** para abrir la puerta a la inclusión financiera de todos los habitantes del país.

2021

**Conecta BancoEstado** como una solución digital para la inclusión en zonas aisladas.

2020

Lanzamiento **MundoVerde** (actual Impacto Verde) para ofrecer soluciones hacia una transición socio ecológica justa.

2017

Puesta en marcha de **Compraquí** para entregar tecnología al servicio de los pequeños negocios y sus clientes.

2016

Creación de la **App BancoEstado** y PagoRUT.

2021

**Cajeros Automáticos Audibles** para personas con discapacidad visual, dando un paso más en accesibilidad universal.

2022

**Pasaje QR** introduciendo el pago digital en el transporte público de Chile.

2023

**Bolsillo Familiar Electrónico** como medida de política pública que facilitó el acceso al aporte estatal para compra de alimentos.

2024

**Compraquí**: Primer adquirente en Chile en el procesamiento de transacciones, con tarjetas y billeteras electrónicas de cualquier banco, para el pago con EMV en el transporte público.



# 1.4

## 2024 en una mirada

### Hitos relevantes

#### Dow Jones

Estamos dentro del **6%** con mejor desempeño ESG del sector bancario a nivel mundial.



#### Ranking GPTW

Grupo BancoEstado alcanza **6° posición** en el ranking GPTW Chile 2024.



#### Pasaje QR llega a regiones

A las **856 mil personas** promedio mensual que lo usaron en la Región Metropolitana, sumamos más de **134 mil pagos** realizados con QR en el transporte público de las regiones de Valparaíso y Biobío, desde nuestra App BancoEstado.



#### Cobertura

<b>100%</b> de comunas del país con presencia de BancoEstado.	<b>420</b> sucursales BancoEstado.	<b>120</b> sucursales BancoEstado Express.	<b>2.578</b> cajeros Automáticos, 800 accesibles para personas ciegas.	<b>54</b> puntos Conecta BancoEstado (puntos de atención remota y autoservicio).	<b>167</b> comunas donde somos el único banco presente con una sucursal.	<b>222 mil</b> comercios Compraquí (mPOS y SmartPOS).	<b>43.669</b> puntos CajaVecina.
--	---------------------------------------	---	---	---	---	--	-------------------------------------

#### Social

<b>83,5%</b> de las y los habitantes de Chile, mayores de 12 años, son clientes de BancoEstado.	<b>51%</b> de las tarjetas de débito del sistema.	<b>51,3%</b> de nuestros clientes son mujeres.	<b>14,9</b> millones de clientes CuentaRUT.	<b>1,1 millones</b> de clientes microempresas.	<b>99.982</b> clientes pequeñas empresas.
--	--	---	--	---	--

#### Ambiental

<b>MM \$184.638</b> financiamiento verde a empresas y organizaciones de mayor tamaño.	<b>MM \$56.129</b> financiamiento verde pequeña empresa.	<b>MM \$4.157</b> financiamiento verde microempresa.	<b>MM \$237.430</b> financiamiento verde personas.	<b>MM \$54.883</b> financiamiento Apoyo a la Transición.
--	---	---	---	---

#### Económicas

<b>MMM \$506</b> de utilidades después de impuestos del año 2024.	<b>MMM \$36.267</b> colocaciones totales.	<b>93%</b> de participación en cuentas de ahorro.	<b>63%</b> créditos hipotecarios bajo UF1.000.	<b>MMM \$16.246</b> colocaciones en vivienda.	<b>64,3%</b> participación de clientes APV.
<b>MM US\$600</b> emisión de bono AT1 para fortalecer la base patrimonial del Banco.	<b>MMM \$1.295</b> aportes al fisco en el año 2024.				

# 1.5

## Premios y reconocimientos



### EmpatIA 2024 - Diario Financiero

BancoEstado, CajaVecina y Compraquí fueron reconocidas con el atributo de "empatía", no sólo por su capacidad para construir relaciones sólidas y confiables con sus clientes, sino que también por su esfuerzo permanente de modernizar e innovar en los servicios ofrecidos.



### Chile3D - GFK

BancoEstado es reconocido como la empresa del sector financiero más valorada por las personas, luego de aplicar 5.400 encuestas online a personas de todo el país.



### Reconocimiento al Compromiso con la Integridad - Fundación Generación Empresarial

Destacó a la filial Microempresas con el reconocimiento Compromiso con la Integridad, lo que distingue el trabajo sistemático, concreto y evaluable sobre su cultura de integridad y mejores prácticas.



### Fundación Chile Unido

BancoEstado, BancoEstado Cobranzas, BancoEstado Corredora de Seguros, Compraquí, BancoEstado Corredores de Bolsa, BancoEstado Microempresas, BancoEstado AGF y CajaVecina participaron del estudio "Mejores organizaciones para integrar la vida personal y trabajo 2024", obteniendo el Sello Distinción y concentrando sus reconocimientos de Mejor organización sobre los mejores 8 en sus respectivas categorías.



### Dow Jones Sustainability Indexes - S&P Global

BancoEstado dentro del 6% mejor evaluado por su desempeño en sostenibilidad entre los bancos del mundo, según el CSA de Dow Jones Sustainability Indexes a cargo de S&P Global.



### Premios Salmón - LVA Índices y Diario Financiero

Por quinto año consecutivo la Administradora General de Fondos de BancoEstado fue distinguida en los Premios Salmón, destacando su gestión efectiva de los fondos mutuos de su cartera con distinciones de primer y segundo lugar.



### Marca ciudadana - Cadem

BancoEstado, CuentaRUT y CajaVecina son reconocidos con los primeros lugares en sus categorías, por ser un aporte a la sociedad y relevantes para los consumidores.



### Estudio B-Brands - Better Brands

CajaVecina obtuvo el primer lugar en Servicios de Pago y el segundo lugar en Industria Financiera, de acuerdo con las expectativas y percepciones de los consumidores en base a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



### Global SME Finance Awards 2024 - SME Finance Forum

Destaca el apoyo del Banco a las Pymes a través de productos financieros innovadores con el premio "Financiadore Pyme del año" en América Latina y el Caribe.



### Reconocimiento Great Place to Work

Grupo BancoEstado se posicionó 6° en ranking GPTW Chile y 3° en ranking GPTW Mejores empresas para mujeres. Ambos reconocimientos en la categoría "empresas de más de 1.000 colaboradores".

El Grupo, junto a otras 15 empresas, también fue reconocido por GPTW Gestión Sostenible, a raíz de sus acciones en materias de sostenibilidad.



### Premio Sustenta - Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM)

BancoEstado Microempresas fue reconocido en la categoría Bosque Nativo, destacando su visión integral de la sostenibilidad desde la gobernanza y los impactos de esto en su gestión.



### Banco Sustentable del Año Chile 2025 - International Banker

BancoEstado obtuvo el reconocimiento a Mejor Banco Sustentable del 2025 por su excepcional liderazgo, innovación y compromiso con la sostenibilidad, de acuerdo con su gestión 2024.



### Ranking ConaXion 2024 - Nuam Exchange

BancoEstado Corredores de Bolsa fue reconocido por obtener los mejores resultados en la categoría "Montos Intermediados en Mercado Secundario - Renta Fija" por parte del principal holding bursátil de Chile, Perú y Colombia.



### Sello de Cuantificación de Gases de Efecto Invernadero - Programa Huella Chile del Ministerio de Medio Ambiente

BancoEstado obtuvo el sello de reconocimiento a la cuantificación y verificación del cálculo de las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.



### Reconocimiento al Compromiso con la Integridad 2024 - Fundación Generación Empresarial

Por segundo año consecutivo BancoEstado Microempresas recibió este galardón en la categoría "Organizaciones no empresariales o estatales", que destaca su liderazgo en la implementación de buenas prácticas en materia de ética y gobernanza.





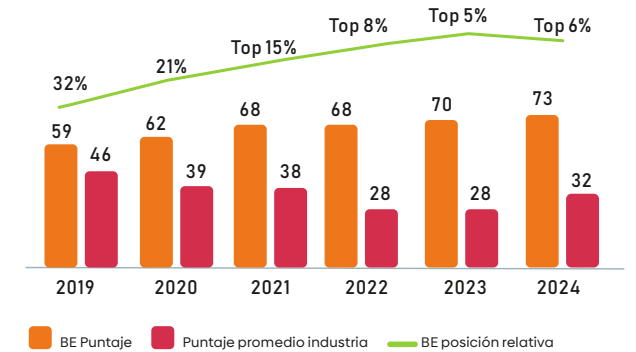
### Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

Desde 2017, nos evaluamos anualmente y de manera voluntaria en el índice global de sostenibilidad DJSI, a cargo de S&P Global. Esto nos permite medir nuestra gestión ESG y analizar nuestra situación en relación a la industria, identificando las mejores prácticas y los temas emergentes que son relevantes para el sector bancario.

Nuestro desempeño en esta evaluación ha sido ascendente, alcanzando 73 puntos el año 2024, lo que equivale a 40 puntos por encima del promedio de la industria bancaria, que contó con más de 200 bancos evaluados. Cabe mencionar que, como banca pública, no cotizamos en bolsas de valores. De ahí el carácter voluntario de nuestra evaluación. En esa línea, leemos con orgullo nuestros resultados y nos enfocamos en gestionar las brechas identificadas.



Evolución resultados DJSI



Fuente: BancoEstado



En 2024 nos posicionamos dentro del 6% con mejor desempeño ESG del sector bancario, a nivel internacional, según el CSA de Dow Jones Sustainability Indexes a cargo de S&P Global.

# 1.6

## Alianzas, membresías y compromisos

(CMF 6.1.vi, 6.3)

Para avanzar hacia el desarrollo sostenible y materializar nuestros compromisos, estamos constantemente estableciendo alianzas diversas, tanto en Chile como a nivel global.

### Compromisos y alianzas nacionales



- **CORFO:** Convenio de Colaboración con Gerencia de Emprendimiento para fomentar la innovación y apoyar a los emprendimientos asociados a los programas de Corfo.
- **Bolsa de Santiago-CORFO:** Apoyo a las startups y ecosistema emprendedor a través de BancoEstado Corredores de Bolsa como patrocinador en plataforma ScaleX.
- **División de Organizaciones Sociales:** Acompañamiento a las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) dependiente del Ministerio Secretaría General de Gobierno, con foco en inclusión financiera y disminución de la brecha digital de este sector.
- **Red de Empresas Inclusivas (ReIN):** Convenio de colaboración para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad en instituciones públicas y privadas.
- **Pride Connection:** Alianza que busca promover espacios inclusivos y libres de discriminación para todos en particular a las personas de la comunidad LGBTQ+.
- **Ministerio de Obras Públicas (MOP):** Línea de financiamiento "Obras para Chile" para pequeñas y medianas empresas contratistas y consultoras del MOP.
- **Servicio de Impuestos Internos (SII):** Alianza estratégica enfocada en la implementación de soluciones de pago para la institución a través de Compraquí.
- **Universidad de La Frontera:** Convenio de Colaboración con Incubateq de la UFRO, para fomentar la innovación.
- **Asociación Chilena de Venture Capital (ACVC):** membresía-alianza que busca promover la industria del capital de riesgo (Venture Capital) en Chile fomentando el financiamiento del emprendimiento y la innovación.
- **FinteChile:** Membresía que tiene como objetivo principal la generación de visibilidad y oportunidades de negocio para los proveedores y clientes estratégicos de las empresas Fintech que sean miembros de FINTECHILE.



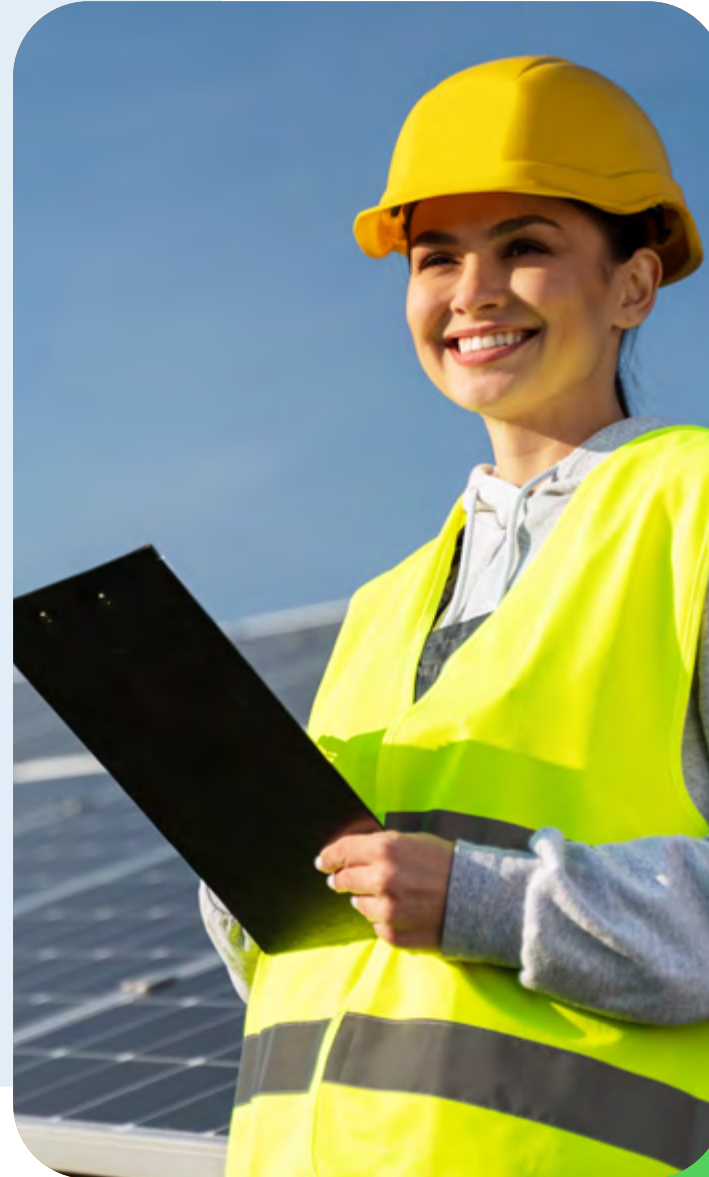
- **HUBAPTA:** Convenio de colaboración creado con financiamiento CORFO en el marco del proyecto “Hub de transferencia tecnológica”, con la finalidad de generar negocios tecnológicos en Chile y el mundo.
- **Trophée Startups:** Convenio de colaboración con el concurso “Trophée Startup 2024”, iniciativa organizada por la Embajada de Francia en Chile, Business France e Inria Chile, con el fin de detectar emprendimientos chilenos de base científico-tecnológica con potencial global, para su internacionalización en Francia.
- **Magical Startups:** Convenio de colaboración con Aceleradora Magical Startup es una empresa con giro de actividades de consultoría de gestión, apoyando a los emprendedores con ideas innovadoras mediante capacitación, asesoría y apoyo personalizado.
- **OpenBeauchef – Universidad de Chile:** Convenio cuya finalidad es generar un espacio de encuentro y colaboración para académicos, estudiantes, investigadores y emprendedores, que potencie la innovación y el emprendimiento de base científico-tecnológica a partir del apoyo al desarrollo de proyectos y empresas, y la generación de productos basados en una cultura innovadora y la transferencia tecnológica.
- **Ministerio de Desarrollo Social y Familia:** Acceso preferente a servicios de BancoEstado y otros servicios sociales, a las personas que realizan labores de cuidado registradas en el Módulo de Cuidados del Registro Social de Hogares.
- **Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación:** Trabajo en conjunto para acompañar organizaciones comunitarias en materia de educación e inclusión financiera para la ejecución del proyecto Fondo de Protección Ambiental y potenciar la participación de las OSC.
- **Comisión Nacional de Riego (CNR):** Convenio para apoyar a pequeños agricultores que necesitan mejorar su actual sistema de riego.
- **Fundación Telefónica:** Acuerdo para la colaboración y poner a disposición de la comunidad de BancoEstado Microempresas los programas de formación de las plataformas desarrolladas por Fundación Telefónica.
- **Fundación Generación Empresarial:** Membresía de BancoEstado Microempresas con accesos a diagnósticos en cultura de la integridad, a programas de capacitación directa y continua y participación en seminarios, cursos y conferencias.
- **RedAcción:** Asociación de instituciones microfinancieras creada en América Latina con el fin de desarrollar y promover la inclusión financiera, la inversión, gobernabilidad e integración de nuevas tecnologías.
- **Red de Microfinanzas:** Asociación para coordinar y fortalecer las instituciones que se dedican al fomento, desarrollo y mejora de los servicios prestados a las microempresas y otros sectores emprendedores de escasos recursos.
- **Corporación Andina de Fomento (CAF):** Alianza estratégica establecida en el “Programa de Banco Aliado entre BancoEstado y CAF”, que busca explorar la promoción y desarrollo de proyectos y acciones conjuntas en financiamientos de eficiencia energética, mercado de carbono, financiamiento verde, programas de inclusión y educación financiera, entre otros.
- **Corporación Chilena para la Digitalización del Efectivo (ChilePay):** Colaboración para impulsar una cultura digital relacionada al uso de nuevas tecnologías y medios de pago en nuestros clientes y clientas.



## Compromisos y alianzas internacionales



- **Organización de las Naciones Unidas - Objetivos de Desarrollo Sostenible:** Compromiso para el cumplimiento de las metas globales que buscan un futuro mejor y sostenible para todos.
- **ONU Mujeres – Principios de Empoderamiento de Género de la ONU:** Compromiso para contribuir, a través de nuestra oferta de servicios financieros y no financieros, al empoderamiento económico y laboral de las mujeres.
- **ONU Mujeres – Iniciativa por la Igualdad Win Win:** Compromiso para apoyar el financiamiento y emprendimiento de mujeres a través de la firma de los “Principios Éticos para el Financiamiento Innovador y de Inversiones con Enfoque de Género”.
- **Sistema B Internacional:** Certificación de las filiales Microempresas y CajaVecina como Empresas B, lo que reconoce el compromiso y propósito socioambiental de sus estrategias de negocios.
- **Dow Jones Sustainability Indexes:** Compromiso voluntario de realizar una medición anual de la gestión en sostenibilidad de BancoEstado.
- **Pacto Global de las Naciones Unidas:** Compromiso para apoyar los Diez Principios en materias de Derechos Humanos, relaciones laborales, medioambiente y la lucha contra la corrupción.



## Compromisos y alianzas medioambientales



- **Acuerdo Verde del Ministerio de Hacienda:** Compromiso voluntario para contribuir a la estabilidad financiera y al logro de las metas del país en materia climática.
- **Banco Europeo de Inversiones (BEI):** Línea de crédito para financiar proyectos de eficiencia energética y energías renovables, por un monto de US\$ 110 millones.
- **Net Zero Banking Alliance:** Compromiso voluntario de alinear nuestra cartera de préstamos e inversiones con emisiones netas cero para 2050. A través de esta alianza adherimos a la campaña Race to Zero de la ONU, asumiendo compromisos concretos para la descarbonización del portafolio de créditos e inversiones.





Con liderazgo y transparencia  
**construimos banca pública**

## 2 Gobernanza

**Buscamos que los principios de probidad y transparencia se reflejen en nuestro actuar al cumplir con el mandato de prestar servicios bancarios y financieros para los habitantes y empresas de Chile.**

BancoEstado se rige por su Ley Orgánica que consta en el D.L N°2.079 de 1977, la que determina los parámetros y normas en los que se desarrollan sus actividades. El Banco se constituye como una empresa autónoma del Estado, no sujeta a las normas generales o especiales del sector público, pero sujeta a normativas particulares sobre la elección de sus miembros directivos y consejeros, su reemplazo en caso de contingencia y la determinación de sus remuneraciones, entre otros.

### Ética e integridad en acción

(CMF 3.1.iii, 3.6.vii)

Nos basamos en las normas y legislaciones que regulan a la industria financiera en Chile, como también en la relación y comunicación con nuestros grupos de interés, para establecer un marco normativo interno que nos permita favorecer el desarrollo de las actividades económicas del país. Asimismo, buscamos que toda nuestra cadena de valor integre estos principios.

Para ello contamos con una gobernanza, herramientas y lineamientos sólidos que permiten direccionar, gestionar y medir nuestro quehacer en este ámbito, además de proponer actividades que fortalecen nuestra cultura de ética e integridad, efectuando capacitaciones permanentes. Así fomentamos el buen comportamiento y evitamos conflictos de interés que puedan impactar al Grupo BancoEstado.

Para más información sobre el Marco Regulatorio de BancoEstado, revisar el Anexo 2.



## Gobernanza

### Comité de Ética

complementan

### Comité de cumplimiento y conducta

#### Dirección de Cumplimiento

## Políticas, manuales y procedimientos

**Política de Gobierno Corporativo**  
Define lineamientos para el actuar del Banco, los valores y principios que debemos seguir en cada una de las decisiones, procesos y cadena de valor.

**Manual de Ética**  
Constituye una orientación y guía para todos los trabajadores y trabajadoras de BancoEstado, destinado a aportarles principios de reflexión, criterios de juicio y directrices de acción que les permitan desempeñarse con los más altos estándares éticos de probidad e integridad.

**Código de Conducta en el Mercado de Valores**  
Incorpora mecanismos para evitar eventuales conflictos de interés vinculados al acceso a información reservada o privilegiada.

**Modelo de Prevención del Delito (MPD)**  
Establece herramientas de prevención y detección de manera proactiva, para evitar la ocurrencia de algunos de los distintos delitos que pueden significar la responsabilidad penal del Banco.

**Manual de Buenas Prácticas y Promoción de la Libre Competencia**  
Orienta la operación en un marco de fomento de la competencia en los mercados y presenta directrices para prever eventuales conflictos en esta materia.

**Manual de Manejo de Información**  
Establece normas, procedimientos, mecanismos de control y responsabilidades sobre el uso de información privilegiada o sometida a secreto o reserva bancaria.

**Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado**  
Instituye normas, procedimientos, mecanismos de control y responsabilidades sobre la adquisición y divulgación de información útil para el análisis financiero de la entidad, sus valores o la oferta de estos.

**Manual para evaluar, otorgar y formalizar los auspicios a entidades privadas, públicas u organizaciones de la sociedad civil**  
Establece los criterios y procedimientos para evaluar, otorgar y formalizar los auspicios a entidades privadas, públicas u organizaciones de la sociedad civil.

**Políticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo**  
Instituye las distintas políticas internas que tienen por objetivo proteger a BancoEstado frente a los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la no proliferación de armas de destrucción masiva.

**Política para el relacionamiento con Personas Expuestas Políticamente (PEP)**  
Determina las directrices que orientan la relación con Personas Expuestas Políticamente (PEP) para evitar la ocurrencia de riesgos reputacionales y/o legales en la contratación de productos o servicios en condiciones especiales.

**Política Tributaria**  
Establece los principios generales que sigue BancoEstado respecto de la obligación legal de determinar, controlar y pagar impuestos. Asimismo, incluye todos los impuestos que se deben enterar en arcas fiscales de acuerdo con la normativa tributaria vigente.

**Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad**  
Señala los deberes y obligaciones a los que están sujetos las y los trabajadores en relación con sus labores y permanencia en las dependencias del Banco.

## Canales de consultas y denuncias

Es la herramienta con la que cuenta el Grupo BancoEstado para que trabajadores, trabajadoras, clientes, clientas, empresas o personas proveedoras y el público en general puedan reportar, de manera anónima o identificada, conductas contrarias a la ética o a diversas normativas y leyes vigentes.

### Otros canales de consultas y reclamación

- Canales de consultas y/o reclamos para público en general, al que se puede acceder a través de nuestro sitio web.
- También las trabajadoras y trabajadores pueden realizar denuncias relacionadas con acoso laboral, acoso sexual y situaciones que impliquen un abuso de poder, así como prácticas internas contrarias a nuestras normativas, a través de procedimientos y canales internos que son analizados por el Comité de Ética.

## Cultura de ética e integridad

**Kit introductorio:**  
Dentro de otros documentos, los nuevos trabajadores y trabajadoras deben firmar un ejemplar del Manual de Ética.

**Portal Documental:**  
Es el repositorio de BancoEstado que contiene políticas, manuales y normativa interna.

**Comunicación interna:**  
Elaboramos circulares informativas y contenidos para ser difundidos a través de nuestra intranet.

**Capacitaciones:**  
Se realizan a través de formato *e-learning* o presencial, incluyendo Libre Competencia, Lavado de Activos, Ética y Cumplimiento, Modelo de Prevención de Delitos (Ley N° 20.393) y Ley SERNAC (N° 19.496).



## Tratamiento de la información

Disponemos de lineamientos específicos para un manejo responsable de la información de nuestros clientes y clientas, que considera sancionar la existencia de cualquier evento de divulgación de Información no autorizada, entre otros lineamientos establecidos en nuestra Política de Privacidad y Uso. Esta política se encuentra disponible de manera pública en nuestro sitio web.

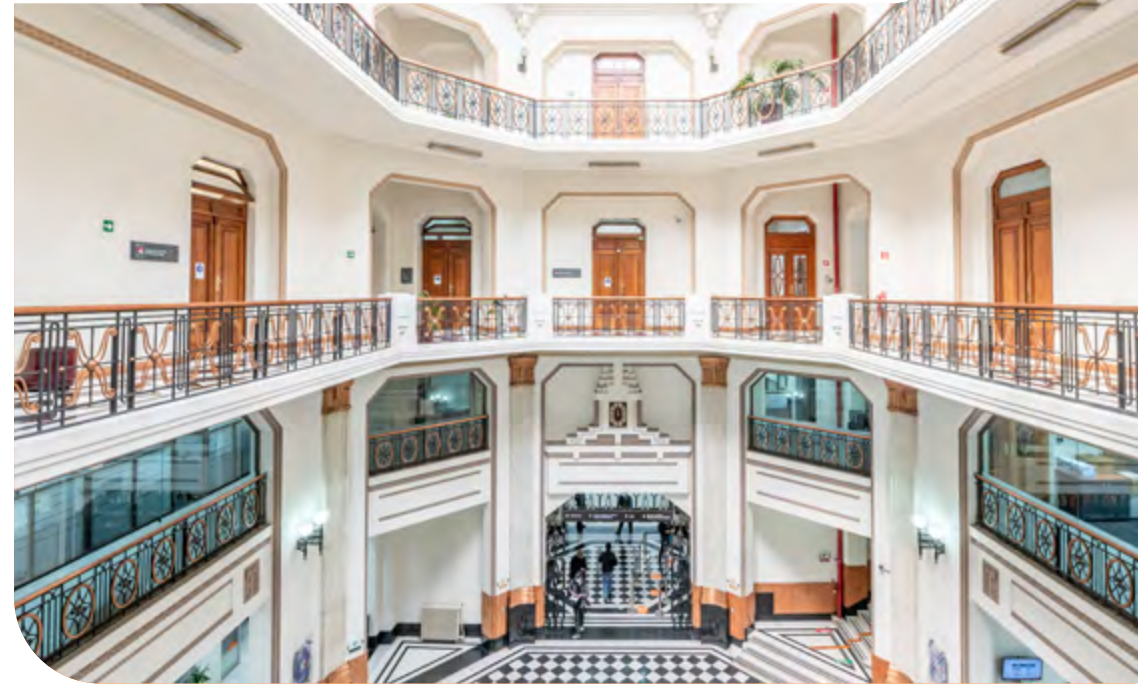
A la fecha de publicación de esta Memoria, estamos en proceso de realizar las adecuaciones necesarias para homologar nuestros procedimientos y políticas actuales con las futuras exigencias derivadas de la actualización a la Ley N°19.628 de Protección de Datos Personales.

En atención al avance de esta ley, el Banco realizó un *assessment* de privacidad y cumplimiento durante 2024, detallándose su resultado en el apartado 4.5.2. *Riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad* de esta Memoria.

## Canales de resolución de consultas y denuncias

(CMF 3.6.ix)

Nuestro Canal de Denuncias está disponible para todas las personas en el sitio web de BancoEstado. Este es administrado por la Dirección de Cumplimiento, organismo responsable de resolver denuncias dentro de sus competencias o derivando a las áreas pertinentes. Adicionalmente, el Banco cuenta con una casilla de correo electrónico para recibir consultas y denuncias relacionadas con acoso laboral, acoso sexual, situaciones que impliquen un abuso de poder laboral y prácticas internas contrarias a nuestras normativas. La información recabada nos ayuda a establecer acciones correctivas oportunas y aplicar los procedimientos establecidos que correspondan bajo un ambiente de protección del denunciante, asegurando el anonimato de sus identidades durante el proceso.



Tipo de denuncias	2022		2023		2024	
	BancoEstado	Filiales	BancoEstado	Filiales	BancoEstado	Filiales
Denuncias inusuales asociadas a Lavado de Activos	306	3	324	9	244	24
Financiamiento del Terrorismo	0	0	0	0	0	0
Discriminación a clientes	12	6	15	4	4	0
Derechos laborales	18	25	12	0	0	0

Número de denuncias del período 2024, son verificadas por auditor externo Deloitte

## Modelo de Prevención de Delitos

(CMF 3.6.vii, xiii)

Chile ha establecido, mediante la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, que las organizaciones deben implementar una gestión efectiva de prevención y control sobre diversos delitos económicos y de otras categorías, dada su relevancia social y reputacional. Con la entrada en vigor de la Ley N°21.595 en 2024, se amplía la responsabilidad corporativa a una gama mayor de delitos económicos.

BancoEstado, comprometido con una gestión integral y preventiva de riesgos, realizó un exhaustivo levantamiento de sus procesos y actividades para identificar posibles riesgos de comisión de delitos. A partir de este diagnóstico, reforzamos nuestros controles internos mediante protocolos sólidos destinados a prevenir, detectar y mitigar estos riesgos eficazmente.

Adicionalmente, implementamos programas continuos de capacitación para todas las personas trabajadoras respecto al

Modelo de Prevención de Delitos, junto con formaciones específicas sobre las novedades introducidas por la Ley N°21.595, consolidando así una cultura organizacional orientada a la ética, integridad y cumplimiento normativo.

Para BancoEstado, la gestión proactiva y efectiva de los riesgos relacionados con delitos económicos es fundamental para proteger el prestigio, la confianza pública y la reputación institucional, especialmente considerando nuestra naturaleza de empresa pública. En este contexto, hemos implementado un robusto sistema integral de gestión de riesgos, detallado en el Manual correspondiente, que da cuenta del compromiso para garantizar el cumplimiento normativo y el fortalecimiento de la integridad organizacional.

Cada filial cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos efectivamente implementado, que contempla:

- 1 Identificación de las actividades con potencial riesgo delictivo.
- 2 Diseño e implementación de protocolos y procedimientos específicos para prevenir, detectar y responder oportunamente ante potenciales conductas delictivas.
- 3 Asignación de sujetos responsables independientes, con autoridad suficiente, acceso directo a la administración y facultades de dirección y supervisión.
- 4 Realización de evaluaciones periódicas por terceros independientes que validen la eficacia y adecuación del sistema implementado.



**Durante 2024 no han existido sanciones ejecutoriadas en este ámbito.**





Nuestro proceso de debida diligencia y verificación del cliente se aplica a todos los clientes aceptados y consiste en la acreditación de los datos necesarios para el producto requerido.

También contamos con una debida diligencia mejorada para prevenir el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y la no proliferación de armas de destrucción masiva, que es aplicada a todos los clientes que la Dirección de Cumplimiento ha clasificado como de mayor riesgo, e incluye diferentes medidas dependiendo del cliente.

Para clientes individuales, solicitamos una declaración de patrimonio neto y origen de fondos con la documentación de respaldo adecuada. Para clientes con actividades comerciales se aplican las visitas de ejecutivos bancarios a las instalaciones de la empresa, además de la identificación de los clientes y proveedores de la empresa, y los países donde opera. En el caso de los clientes que prestan servicios financieros que no están sujetos a regulación, se aplican todas las medidas y programas

para la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. En cuanto a la identificación del beneficiario final, aplicamos una declaración jurada en la que se solicita la información detallada de ellos. En el caso de Personas Expuestas Políticamente (PEP), requerimos de una aprobación previa a la vinculación, la cual se realiza a nivel superior, de acuerdo con lo estipulado en nuestra Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Actualizamos los registros documentales periódicamente, cuando los clientes contratan nuevos productos, al modificarse normas del Banco relacionadas con el proceso de identificación y conocimiento del cliente, cuando existe un cambio significativo en las operaciones del cliente, o mediante la solicitud de la Subgerencia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. En cuanto al mantenimiento de registros de todos los documentos relacionados con la materia, estos archivos se conservan por seis años.

En BancoEstado, como integrante activo del Sistema Nacional Antilavado de Activos y contra el Financiamiento del Terrorismo, tenemos la obligación específica de reportar operaciones sospechosas a la Unidad de Análisis Financiero (UAF). En este marco, aplicamos rigurosos procesos de debida diligencia y gestión del riesgo asociados a nuestros clientes.



## Capacitaciones en ética e integridad

(CMF 3.6.viii, 3.6.ii.c)

Para fortalecer la ética y el cumplimiento en BancoEstado, capacitamos a nuestros trabajadores y trabajadoras en temas de libre competencia, ética, anticorrupción, lavado de activos, responsabilidad penal de personas jurídicas y derechos del consumidor, entre otros.

Cursos normativos 2024 de control y gestión de riesgos	Participantes	
	BancoEstado	Filiales
Ley N°20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas	1.039	31
Manual de Ética	10.012	2.666
Libre Competencia	8.841	2.485
Riesgo operacional y continuidad del negocio	9.880	2.885
Secreto-Reserva Bancaria y Ley DICOM	18.558	2.832
Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	11.207	3.541
Ley del Consumidor SERNAC	10.956	2.139

Nota 1: cada curso considera un promedio de una hora de formación.

Nota 2: el curso de Libre Competencia y la capacitación de la Ley N°20.393 incluyen formación en procedimiento de anticorrupción.

Nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) establece que la Gerencia de Desarrollo de Personas tendrá la responsabilidad de implementar la correcta aplicación de la política disciplinaria, cuyas medidas por incumplimiento pueden incluir amonestaciones verbales, escritas o multas según la gravedad del caso. En este último caso, las multas pueden ascender hasta a un 25% de la remuneración del trabajador o de la trabajadora. Por otro lado, en la evaluación del desempeño semestral, si bien no incluye aspectos éticos directamente, se complementa con documentos que consideran un comportamiento ético y de alineación del trabajador o de la trabajadora con estos documentos, como lo es el RIOHS, el Manual de Ética y el Manual de Prevención de Delitos.

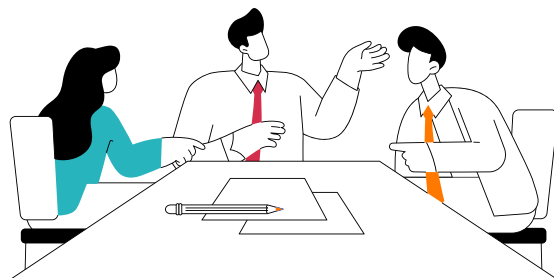
## Política de Gobierno Corporativo

(CMF 3.5)

El Gobierno Corporativo de BancoEstado, establecido en la Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile, D.L. 2.079 de 1977, se funda sobre las bases de la integridad, la probidad y transparencia, con el objetivo de cumplir las exigencias normativas y las expectativas de la ciudadanía.

Existe una Política de Gobierno Corporativo que define los valores y principios generales que guían la actuación y toma de decisiones de los órganos de gobierno del Banco, abarcando ámbitos como el respeto a los derechos humanos, el cumplimiento de la legislación, la transparencia e información, la prevención de conductas ilícitas, la gestión de riesgos, el debido proceso de denuncias y la integración de criterios sociales y ambientales en nuestros procesos y cadena de valor.

Esta política se inspira en las mejores prácticas y estándares internacionales, dentro de los cuales se destacan los Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), las Directrices de la OCDE sobre el Gobierno Corporativo de las Empresas Públicas, los Principios de Gobierno Corporativo para Bancos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, el Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI), la norma ISO 26.000, entre otros. Asimismo, define las principales instancias de gobierno corporativo del Grupo BancoEstado, indicando la composición de sus principales órganos y de los comités de apoyo a la administración, sus objetivos, periodicidad, tareas y materias de su competencia. De la misma forma, describe y señala el funcionamiento de las filiales que conforman el Grupo.





## Buenas prácticas de gobierno corporativo

(CMF 3.1.i, 3.2.iii, 3.2.iv, 3.2.ix.a, 3.2.ix.c, 3.2.v, 3.3.v)

- **Proceso de inducción:** El cual se encuentra establecido para cada nueva autoridad que se incorpora de BancoEstado e implica diversas jornadas destinadas a revisar materias del gobierno corporativo del Grupo, la relación con las filiales y sociedades de apoyo al giro, así como aspectos propios de la gestión y administración del Banco.
- **Capacitaciones periódicas:** Están orientadas a los integrantes de la alta administración, y recaen sobre materias como: la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, implicancias de la ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, libre competencia, fraude, riesgos, productos bancarios, temáticas sociales, ambientales y de cambio climático (finanzas verdes, derechos humanos, entre otras), *open finance*, liderazgo, entre otras, vía cursos presenciales o *e-learning*. Además, se establece una capacitación anual específica en materias de ciberseguridad y seguridad de la información.
- **Procesos de autoevaluación:** Los integrantes del Comité Ejecutivo cuentan con un proceso formal de autoevaluación que les permite evaluar su desempeño en cuanto a las funciones y tareas que realizan. La información obtenida nos permite realizar los ajustes o mejoras necesarias a los procesos internos.
- **Contratación de expertos:** Para una adecuada gestión sobre materias específicas, la administración puede contratar asesores expertos en asuntos contables, tributarios, financieros, legales u otros. Dicha contratación se registrará por las políticas vigentes y manual de compras.
- **Estándares de conducta:** Se definen estándares que permitan sostener un alto nivel de responsabilidad social y una correcta gestión ética, a través del monitoreo y evaluación de las mejores prácticas de probidad y transparencia.
- **Agendas de Consejo Directivo y Comité Ejecutivo:** Anualmente se definen y aprueban agendas que contemplan los temas de análisis e informes, que por ley o

normativa deben ser presentados durante el año ante Comité Ejecutivo y ante Consejo Directivo. Esto, permite identificar previamente las materias que deben ser sometidas a su conocimiento y/o aprobación, para su correcto y completo entendimiento.

- **Comités de apoyo:** Corresponden a la red de comités que apoyan al Comité Ejecutivo con el análisis de distintas materias de su interés, permitiendo revisiones y evaluaciones más completas e integrales. Esta revisión exhaustiva precede a la presentación de estas materias al mismo Comité Ejecutivo.

**Nota:** Para más información sobre los comités de apoyo y sus actividades, revisar el Anexo 2.

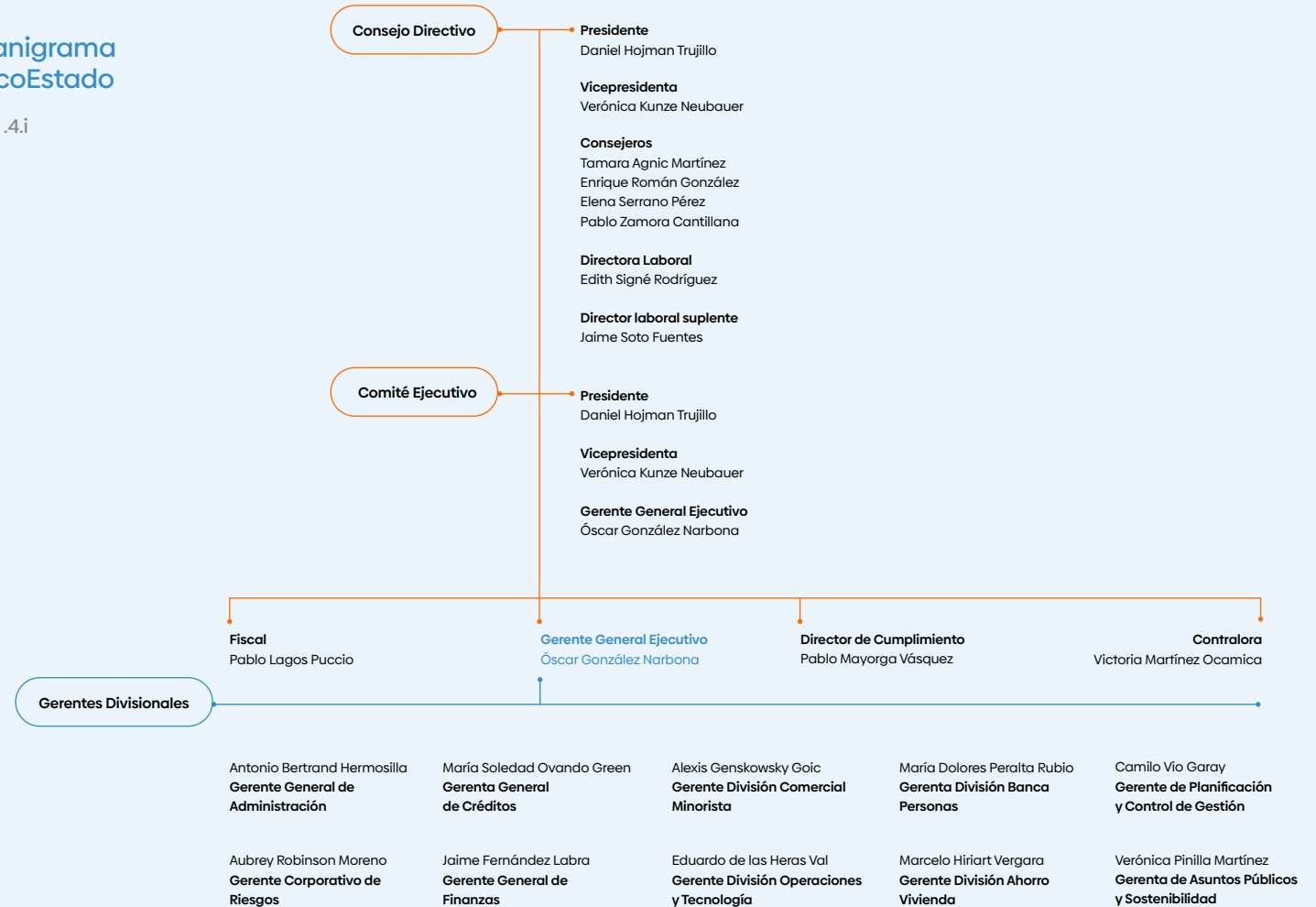
## Estructura organizacional

Las principales instancias del gobierno corporativo del Grupo BancoEstado son el Consejo Directivo y el Comité Ejecutivo, órganos colegiados a cargo de la dirección y de la administración superior del Banco, respectivamente. Su composición actual se encuentra orientada hacia la paridad y diversidad generacional.

Para la administración de cada una de las áreas que posibilitan el desarrollo del negocio, contamos con un total de diez Gerencias Divisionales, las cuales se encargan de la gestión de los diversos requerimientos para atender de la mejor forma a nuestros clientes y clientes.

### Organigrama BancoEstado

CMF 3.4.i



Nota: Para más información sobre los Gerentes Divisionales, revisar el Anexo 2.



# 2.1

## Consejo Directivo





(CMF 3.2.i, 3.2.xiii.b, 3.2. xiii.e)

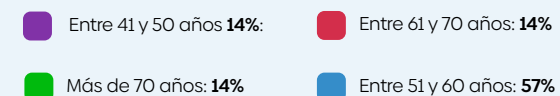
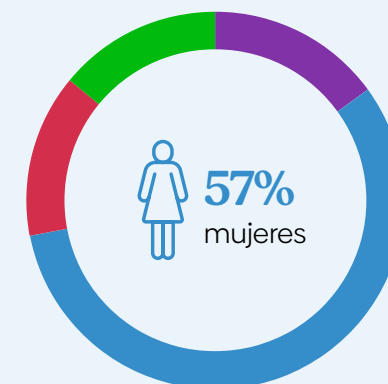
De acuerdo con la Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile, el Consejo Directivo está compuesto por siete miembros, seis de los cuales son designados por Decreto Supremo del Presidente de la República, emitido a través del Ministerio de Hacienda, incluyendo el nombramiento del Presidente y Vicepresidente del Consejo, quienes también lo son del Banco. El séptimo integrante corresponde al Director Laboral quien es elegido por votación directa de las y los trabajadores del Banco, junto a su suplente.

Dentro de las funciones del Consejo Directivo se encuentran, entre otras, la de definir la política general del Banco, dictar sus reglamentos internos, ejercer la supervigilancia y fiscalización superior del Banco, aprobar balances y memoria integrada, informar al Presidente de la República sobre su funcionamiento y desarrollo, y proponer el destino de las utilidades generadas.

A la fecha de la publicación de esta Memoria, el Consejo Directivo está conformado por cuatro mujeres y tres hombres. Con el propósito de fortalecer su trabajo, en caso de renovación de sus integrantes, la nueva autoridad que se incorpore debe realizar un proceso formal de inducción y capacitación enfocada en el quehacer principal del Banco y en las materias de los respectivos comités de apoyo en los que participan.

**Nota:** Para más información sobre las remuneraciones y estipendios del Consejo Directivo y el Comité Ejecutivo, revisar el Anexo 2.

## Diversidad en el Gobierno Corporativo



Todos los miembros del Consejo Directivo son de nacionalidad chilena, y ninguno se encuentra en situación de discapacidad.





**Daniel Hojman Trujillo**  
Presidente

Físico y Magíster en Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile y Doctorado en Economía en Harvard, Estados Unidos. Profesor asociado de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, vicerrector para Asuntos Económicos y de Gestión Institucional de la misma casa de estudios, y profesor asociado de Harvard Kennedy School.

Integró el Centro de Conflicto y Cohesión Social (COES), fue consejero de Corfo Innova y ha sido consultor de organismos multilaterales y del Gobierno de Chile en distintos ámbitos de políticas públicas.

En abril de 2022 fue nombrado Vicepresidente de BancoEstado, hasta asumir el cargo de Presidente de la entidad.

**Fue nombrado Presidente de BancoEstado el día 3 de abril de 2023.**



**Verónica Kunze Neubauer**  
Vicepresidenta

Ingeniera Comercial con mención en Economía y Magíster en Economía de la Universidad de Chile. *Master of Philosophy* (MPhil) en Economía de la Universidad de Cambridge, Inglaterra.

Entre los años 2006 a 2014 se desempeñó en diversos cargos en la Facultad de Economía de la Universidad de Chile. Luego ejerció como Jefa de la División de Estudios y Territorio de la Subsecretaría de Turismo, hasta el año 2018, y a contar de marzo de 2022 y hasta marzo de 2023, ocupó el cargo de Subsecretaría de Turismo.

También se desempeñó como Gerenta de Planificación y Estudios en la Federación de Empresas de Turismo (FEDETUR), ha sido integrante del Comité de Expertos de la Organización Mundial del Turismo, e investigadora asociada en la Universidad de Cambridge.

En el año 2007 fue destacada con el premio 100 Mujeres Líderes.

**Fue nombrada Vicepresidenta de BancoEstado el día 3 de abril de 2023.**



**Tamara Agnic Martínez**  
Consejera

Ingeniera Comercial de la Universidad de Santiago de Chile y Máster en Administración de Empresas (MBA) de la Universidad Adolfo Ibáñez. Experta en gobierno corporativo, *compliance*, sistemas de integridad y anticorrupción, y en factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG). Cuenta con más de 30 años de experiencia en cargos de responsabilidad tanto en el ámbito público como privado.

Fue directora y Presidenta de Chile Transparente y directora de Azul Azul S.A. En el ámbito público ocupó el cargo de Superintendente de Pensiones y Directora de la Unidad de Análisis Financiero. Además, representó al país durante seis años ante organismos internacionales relacionados con el combate al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. Durante el año 2012, presidió el Grupo de Acción Financiera de Sudamérica (GAFISUD).

También se ha desempeñado en el plano académico en universidades nacionales de Argentina, y en la Academia de Estudios Políticos y Estratégicos (ANEPE) del Ministerio de Defensa chileno.

**Fue nombrada Consejera de BancoEstado el día 26 de abril de 2022.**



**Enrique Román González**  
Consejero

Ingeniero Comercial con mención en Economía de la Universidad de Chile, MPhil en Desarrollo Económico de la Universidad Erasmus, Rotterdam, y *Philosophie Doctor* (PhD) en Economía de la Universidad Católica de Nímgem, Países Bajos.

Se desempeñó como director de Correos de Chile y de diversas empresas sanitarias.

Ha ejercido como consultor del Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y de diversos gobiernos de América Latina, ha contribuido durante 20 años a la instalación de programas de innovación, competitividad, productividad, desarrollo empresarial, apoyo a pymes e impulso de exportaciones, en 16 países de la región.

Fue gerente de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) de Chile, asesor del Consejo Nacional para la Innovación y Competitividad del Gobierno de Chile, y miembro del Comité de Evaluación de Proyectos del Fondo Competitivo para el Mejoramiento de la Calidad y la Equidad de la Educación, Mineduc, Banco Mundial.

**Fue nombrado Consejero de BancoEstado el día 26 de abril de 2022.**





**Elena Serrano Pérez**  
Consejera

Abogada de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Coaching Ejecutiva de la Universidad de Georgetown, especialista en asuntos externos y relaciones institucionales.

Ejerció como consultora internacional en comunicación estratégica del Banco Mundial y en IMAGO Global Grassroots, entre otros. Además, es parte de la red de profesionales que conforman el centro de estudios Espacio Público.

Ocupó el cargo de directora de Casa de Moneda de Chile, Fundación Multitudes, consejera de ComunidadMujer y por ocho años ejerció como directora de comunicaciones para América Latina del Banco Mundial, con sede en Washington DC. También trabajó en el Banco Central de Chile, en Citibank NA, Fundación Imagen de Chile y en la Universidad Alberto Hurtado en Santiago.

**Fue nombrada Consejera de BancoEstado el día 25 de mayo de 2022.**



**Pablo Zamora Cantillana**  
Consejero

Licenciado en Propiedad Intelectual y Comercialización de Tecnología de la Universidad de California, Davis, y PhD en Biotecnología, de la Universidad de Santiago. Cofundador de The Not Company, donde se desempeñó como vicepresidente de Ciencia e Investigación y como director científico.

Además, es cofundador del Centro de Innovación en Ciencias de la Vida, de la Universidad de California, Davis – Chile, donde ocupó el cargo de director asociado.

**Fue nombrado Consejero de BancoEstado el día 26 de abril de 2022.**



**Edith Signé Rodríguez**  
Directora Laboral

Educadora de Párvulos de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación (UMCE). Ingeniera en Finanzas del Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, Magíster en Dirección de Recursos Humanos y Habilidades Directivas (IEDE). Diplomada en Dirección Pública y Mujer, del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, y diplomada en Formación y Gestión Sindical, de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.

Cuenta con 33 años de servicio. En el ámbito gremial, desde el año 2004 al 2006, fue directora del Sindicato Nacional de los Trabajadores del Banco del Estado de Chile. En la misma organización ocupó el cargo de secretaria general hasta el 2010, cargo que volvió a ocupar desde el 2012 al 2014, cuando es electa como Directora Laboral, siendo reelecta desde el año 2016 a la fecha.

**Fue elegida Directora Laboral el 6 de diciembre de 2023.**



**Jaime Soto Fuentes**  
Director Laboral Suplente

Cuenta con 35 años de trayectoria en BancoEstado, principalmente ligado a áreas operativas de la red de sucursales. Inició su carrera en la sucursal Quinta Normal. El año 2001, asumió como Jefe de operaciones de la sucursal Santo Domingo. Entre los años 2007 y 2009, se desempeñó como Jefe Administrativo de la sucursal Paseo Huérfanos.

En 2011 regresó a la oficina principal de BancoEstado para ejercer el cargo de Jefe Administrativo durante siete años, cargo que ocupó hasta ser elegido Director Laboral Suplente, siendo reelecto hasta la fecha en dicho cargo.

**Fue elegido Director Laboral Suplente el 6 de diciembre de 2023.**

**Nota:** Para mayor información sobre la composición del Consejo Directivo, revisar el Anexo 2.





## 2.2 Comité Ejecutivo

Es el órgano colegiado encargado de la administración superior del Banco y se encuentra integrado por el Presidente y la Vicepresidenta del Banco y por el Gerente General Ejecutivo; a su vez, el Fiscal asiste a las sesiones del Comité Ejecutivo, sólo con derecho a voz. Tanto los miembros del Comité Ejecutivo como el Fiscal, son designados por el Presidente de la República, calificados como funcionarios de su confianza exclusiva. En caso de vacancia, ausencia u otra imposibilidad para ejercer sus funciones, la Ley Orgánica del Banco establece la forma de subrogación de los miembros del Comité, para garantizar la continuidad operacional y el liderazgo en la administración de la organización.

El Comité Ejecutivo ejerce las funciones de administración y operación de BancoEstado, pudiendo en su desempeño acordar, ejecutar y celebrar cualquier acto, contrato, pacto o convención que dé cumplimiento a los objetivos del Banco. En este sentido, este Comité puede fijar las condiciones y modalidades de las distintas operaciones del Banco, debe fiscalizar el cumplimiento de sus acuerdos con normas e instrucciones, aprobar el presupuesto anual, informar anualmente al Consejo Directivo sobre el funcionamiento y desarrollo de la organización, impartir instrucciones y recomendaciones para el buen funcionamiento del Banco, entre otras funciones administrativas y de operación.

Las funciones del Comité Ejecutivo se complementan con los estamentos de Fiscalía, Contraloría y la Dirección de Cumplimiento que forman parte del Gobierno Corporativo del Banco, apoyando sus funciones operativas y desplegando los instrumentos de control interno.



Gerencia General Ejecutiva  
**Óscar González Narbona**  
 Gerente General Ejecutivo

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile. Ingresó a BancoEstado en el año 2000 como Gerente de Planificación y Control de Gestión. Le ha correspondido ejercer como director en filiales del Banco y también ha sido Administrador del Fondo de Garantías para Pequeñas y Medianas Empresas (FOGAPE).

Anteriormente, fue director de Supervisión de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Gerente Corporativo en áreas de Planificación y de Evaluación de Riesgos en diversas instituciones financieras y ha participado en directorios de empresas del sector financiero.

**El 25 de mayo de 2022 fue nombrado Gerente General Ejecutivo de BancoEstado.**



Fiscalía  
**Pablo Lagos Puccio**  
 Fiscal

Abogado de la Universidad de Chile. Cuenta con una vasta experiencia en gestión legal corporativa, *compliance* y regulación política, tanto de empresas públicas como privadas.

Durante su trayectoria se ha desempeñado como fiscal de la CORFO, Correos de Chile y durante los años 2006 y 2010, fue designado fiscal de BancoEstado. Entre los años 2014 y 2018 ejerció como Director de Ferrocarriles del Estado (Grupo EFE), Director del Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) y del Instituto Forestal (INFOR).

**Fue nombrado Fiscal el 20 de octubre de 2022.**



Contraloría  
**Victoria Martínez Ocamica**  
 Contralora

Ingeniera Comercial de la Universidad de Chile. Desde el año 1981 y hasta 1990 desempeñó diversos cargos ejecutivos en el sistema de Administradoras de Fondos de Pensiones. En 1991, ingresó a BancoEstado Corredores de Bolsa como Gerente General, con posterioridad entre los años 1998 y el 2000, asumió la Gerencia General de Administración de BancoEstado, y la gerencia División Canales, del 2000 al 2007.

Posteriormente, entre los años 2008 y 2022 se desempeñó nuevamente en el cargo de Gerente General de Administración.

**Fue nombrada Contralora el 28 de junio de 2022.**



Dirección de Cumplimiento  
**Pablo Mayorga Vásquez**  
 Director de Cumplimiento

Ingeniero Comercial con mención en Economía de la Universidad de Chile. Cuenta con más de 35 años de experiencia en cargos ejecutivos del sector financiero chileno.

Fue asesor de la Presidencia de BancoEstado y Gerente de Negocios Internacionales. Entre los años 2004 y 2011 ocupó el cargo de Director de BancoEstado Administradora General de Fondos, siendo designado el año 2011 como Gerente General de esa filial hasta abril de 2021.

**Fue nombrado Director de Cumplimiento el 01 de mayo de 2021.**





## Gerentes Divisionales

**Marcelo Hiriart Vergara**

Gerente División Ahorro Vivienda

**María Soledad Ovando Green**

Gerenta General de Créditos

**Alexis Genskowsky Goic**

Gerente División Comercial Minorista

**María Dolores Peralta Rubio**

Gerenta División Banca Personas

**Eduardo de las Heras Val**

Gerente División Operaciones y  
Tecnología

**Verónica Pinilla Martínez**

Gerenta de Asuntos Públicos y  
Sostenibilidad

**Camilo Vio Garay**

Gerente de Planificación y Control de  
Gestión

**Jaime Fernández Labra**

Gerente General de Finanzas

**Antonio Bertrand Hermosilla**

Gerente General de Administración

**Aubrey Robinson Moreno**

Gerente Corporativo de Riesgos



## 2.3

# Nuestras filiales

(CMF 6.5.iv, vii)

Canalizando y amplificando nuestro impacto en la sociedad, nuestras filiales nos permiten diversificar nuestros medios de atención y nuestra oferta de productos y servicios.

Como parte del Grupo BancoEstado, nuestras sociedades filiales funcionan de manera independiente y su máximo órgano de gobierno son sus respectivos directorios, responsables de la dirección y administración superior de cada una de ellas. Estas sociedades constituyen entidades independientes, necesarias para complementar y asegurar el cumplimiento de nuestro rol de banca pública, sea como sociedades de apoyo al giro bancario o como entidades que diversifican y amplían la gama de servicios del Grupo.



Los directorios de las filiales están conformados, en su mayoría, por tres integrantes, que pueden ser altos ejecutivos o asesores de BancoEstado. Excepcionalmente, BancoEstado Administradora General de Fondos, cuenta con tres directores adicionales propuestos por BNP Paribas Asset Management como accionista estratégico, en dicha filial en la cual BancoEstado tiene el 50,01% de propiedad accionaria. En el caso del directorio de BancoEstado Corredores de Seguros, se suma la figura del vicepresidente y considera un total de cuatro directores.



BancoEstado Microempresas S.A.  
Asesorías Financieras  
**Alejandro Romero Saccani**  
Gerente General

Ingeniero Comercial de la Universidad Diego Portales. Tras 19 años de trayectoria en BancoEstado, en agosto del año 2022 fue nombrado Gerente General de la filial BancoEstado Microempresas.



BancoEstado  
Contacto 24 horas S.A.  
**Miguel Sabag Couchot**  
Gerente General

Ingeniero en Administración Agroindustrial de la Universidad Tecnológica Metropolitana. Tras 26 años de trayectoria en BancoEstado, en octubre de 2020 fue nombrado Gerente General de BancoEstado Centro de Contacto.



BancoEstado S.A.  
Corredores de Bolsa  
**Juan Ignacio San Martín Campos**  
Gerente General

Ingeniero Comercial de la Universidad Central y Master of Science (MSc) in Finance de London Business School. Tras 12 años de trayectoria en BancoEstado y tres años desempeñándose como Gerente de Inversiones de BancoEstado Corredores de bolsa, en julio de 2022 fue nombrado Gerente General de esta filial.



BancoEstado  
Corredores de Seguros S.A.  
**Felipe Valdivia Soto**  
Gerente General (interino)

Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez. Tras 18 años de trayectoria en BancoEstado y 5 años como Gerente Comercial, en septiembre 2024 fue nombrado Gerente General interino de BancoEstado Corredores de Seguros.



BancoEstado  
Servicios de Cobranzas S.A.  
**Hernán Arancibia Sepúlveda**  
Gerente General

Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Tras 27 años de experiencia, en octubre de 2021 ingresa a formar parte de Grupo BancoEstado como Gerente General de BancoEstado Servicios de Cobranzas.



BancoEstado S.A.  
 Administradora General de Fondos  
**Felipe Banse Recordón**  
 Gerente General

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez. Luego de 13 años de trayectoria en la Administradora General de Fondos, en abril de 2024 asume como Gerente General de la filial.



BancoEstado Centro de Servicios S.A.  
 (BancoEstado Express)  
**Denis Daroch Gutiérrez**  
 Gerente General

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad del Bío-Bío y MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez. Con más de 30 años de experiencia, en julio de 2020 ingresó a Grupo BancoEstado como Gerente General de la filial BancoEstado Express.



Red Global S.A.  
**José Joaquín Urrutia Mery**  
 Gerente General

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Luego de 7 años en la Gerencia de Riesgo y Cumplimiento de la filial Red Global (Compraqui), en septiembre de 2023 fue nombrado Gerente General.



Sociedad de Servicios Transaccionales  
 CajaVecina S.A.  
**Enrique Fritzsche Figueroa**  
 Gerente General

Ingeniero Industrial de la Universidad de Santiago de Chile. Con más de 20 años de experiencia y 20 años en BancoEstado, en septiembre de 2021 fue nombrado Gerente General de la filial CajaVecina.




Nota: Para más información sobre la gobernanza de nuestras filiales, entidades relacionadas y colegiadas, revisar el Anexo 2.



## 2.4 Compromiso con los Derechos Humanos

En BancoEstado estamos comprometidos con el respeto a los derechos humanos en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales. Nos acogemos a las normas y estándares internacionales en derechos humanos de Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y a los acuerdos firmados por el Estado de Chile.

BancoEstado cuenta con una Política Marco de Derechos Humanos, publicada en 2024, cuyo objetivo es recoger los compromisos que tiene el Banco con el respeto de los derechos fundamentales de todas las personas con quienes nos vinculamos.

 Para conocer más sobre la Política Marco de Derechos Humanos acceder a nuestro sitio de sostenibilidad.

Como adherentes a los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, hemos establecido mecanismos que apuntan a identificar riesgos reales y potenciales en los derechos de las personas, realizando periódicamente procesos de debida diligencia en línea con la Guía de Debida Diligencia para

una Conducta Empresarial Responsable de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

### Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos

En el año 2023 realizamos nuestro primer Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos, en el cual analizamos 70 procesos internos y realizamos 70 entrevistas a ejecutivos, responsables de procesos, trabajadores, trabajadoras y proveedores de servicios críticos del Banco, identificando riesgos reales y potenciales a los derechos humanos.

El alcance del proceso dentro del Grupo BancoEstado fue de un 93% de la operación, y consideró operaciones de las Zonas Norte, Sur



y Región Metropolitana de BancoEstado\*. El cálculo del alcance lo realizamos en relación al total de ingresos operacionales del Banco, frente al total de ingresos del Grupo en el periodo 2023.

El proceso también consideró en el análisis los servicios de proveedores críticos, abarcando 69% de una base de 58 proveedores críticos a la fecha de realización del proceso, identificándose riesgos potenciales en 25 (63%) de los proveedores analizados.

La debida diligencia identificó 50 riesgos en materia de derechos humanos, los que fueron sometidos a evaluación en concordancia con la Metodología de Riesgo Operacional en Proceso. En consecuencia,

de los 50 riesgos en derechos humanos solo tres alcanzaron un nivel de riesgo residual medio alto. A ellos se sumaron dos riesgos de nivel medio, por la importancia que tienen para dar cumplimiento a cabalidad con los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas.

Cabe mencionar que los cinco riesgos prioritarios en derechos humanos son en procesos de carácter transversal a la operación, por lo que no se pueden localizar a alguna locación o faena específica.

\* Respecto al alcance territorial, las entrevistas a equipos BancoEstado consideraron personal del 56% de las regiones del país.

## Riesgos en derechos humanos a gestionar por grupo de interés impactado:

	Riesgos a gestionar en Programa de DDHH	Grupo de interés impactado			
		Trabajadores	Proveedores	Clientes	Comunidades
Medio alto	Falta de accesibilidad e infraestructura universal para trabajadores	●			
	Dificultad para incluir trabajadores (as) con algún tipo de discapacidad	●			
	Acceso limitado a soluciones o canales digitales			●	
Medio	Compromiso en derechos humanos (capacitación, difusión y política)	●			
	Actualización de canales de denuncia	●	●	●	●

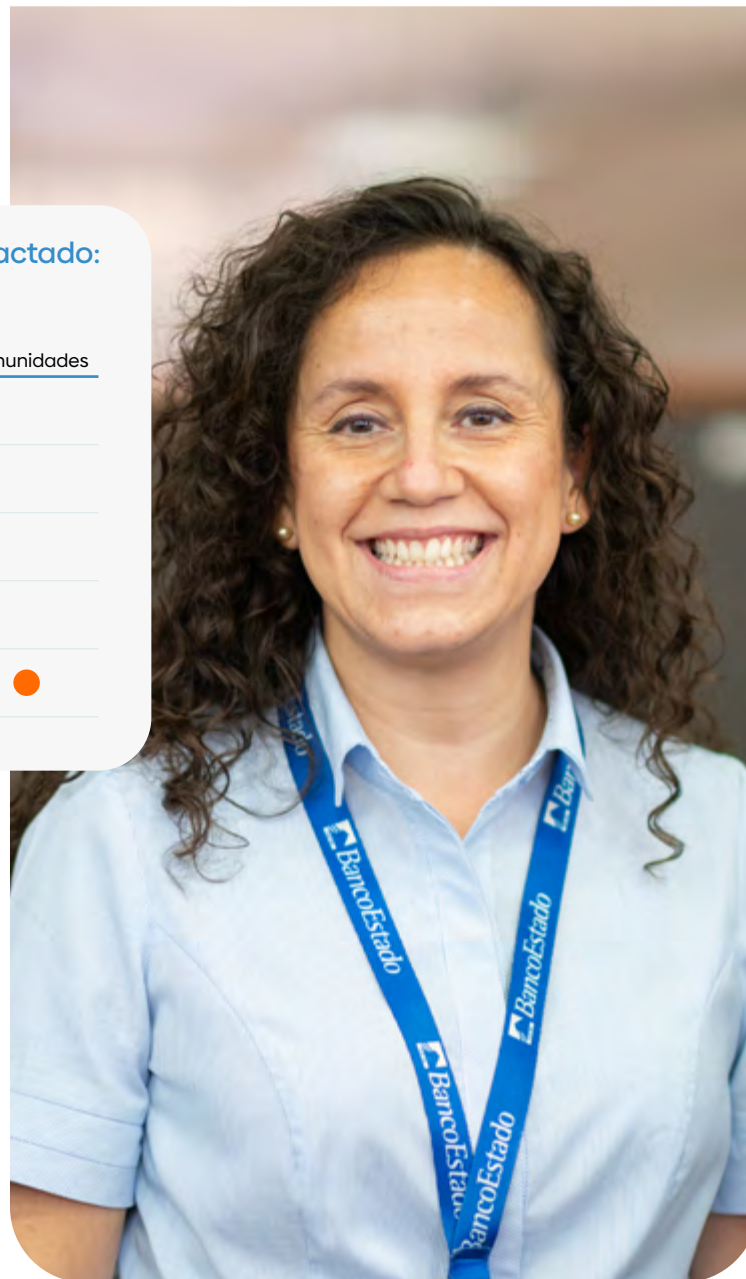
A partir de los resultados del Proceso de Debida Diligencia, ejecutamos el Programa de Derechos Humanos BancoEstado, cuyo objetivo es desarrollar, ejecutar y reportar avances de los planes de acción enfocados en prevenir y mitigar los riesgos en derechos humanos (enfocado en los tres riesgos en nivel medio alto), y fomentar una cultura de respeto a los derechos humanos en el Banco (enfocado en los dos riesgos en nivel medio).

**50** riesgos puros identificados.

**3** residual medio alto.

**2** residual medio\*.

\* Requieren gestionarse para cumplir con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos..



Al finalizar el periodo contamos un total de cuatro Mesas de Trabajo iniciadas, las que abordan los cinco riesgos prioritarios. Durante el 2024, las Mesas de Trabajo tuvieron distintos niveles de avance en la elaboración de planes de acción. La Mesa de accesibilidad para trabajadores(as) y la Mesa de contenidos digitales accesibles, están en proceso de elaboración de planes de acción, posterior a actividades de sensibilización y diálogo con grupos de interés en riesgo, respectivamente, trabajadores y clientes personas con discapacidad.

## 2.5 Proveedores y contratistas

(CMF 5.9, 6.2.iii-iv, 7.1.iv,v, 7.2)

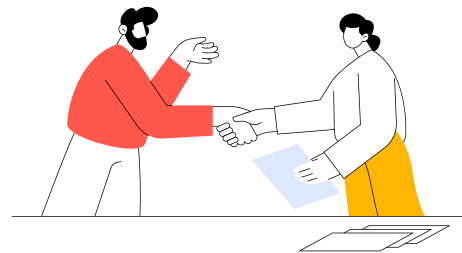
**Nos preocupamos de garantizar procesos de compra competitivos, transparentes y simétricos, incorporando las mejores prácticas en nuestras relaciones con proveedores y contratistas.**

Dada la relevancia y volumen de las compras de bienes y servicios en el Grupo BancoEstado, contamos con una Gerencia de Compras y Proveedores, la cual trabaja a través de las Subgerencias de Proveedores, contratos y pagos y la Subgerencia de Compras Descentralizadas, asegurando un rol integral en la administración de la relación con nuestros contratistas y proveedores.

Las decisiones asociadas a proveedores, prestadores de servicios y su personal, son tomadas en estricto cumplimiento del Manual de Ética, nuestras políticas internas de adquisición y la normativa nacional vigente, asegurando que las relaciones respetuosas que instamos dentro del Banco se repliquen en las relaciones con nuestros proveedores. Además, contamos con un modelo

de aprovisionamiento y una serie de políticas y manuales, que actualizamos regularmente.

Nuestras compras son sometidas a un riguroso programa de auditorías de gestión de compras, proveedores y pagos, liderado por la División de Auditoría Interna. Este programa asegura que todos los procesos cumplan con las normativas establecidas y se mantenga la transparencia en todas las etapas del proceso. Las auditorías regulares ayudan a identificar áreas de mejora y asegurar que nuestras prácticas sean consistentes con nuestros valores y objetivos estratégicos.





## Gestión de proveedores 2024

En 2024 dirigimos nuestros esfuerzos en adecuar nuestra normativa a nuevas exigencias legales, profundizar nuestros modelos de evaluación de proveedores bajo criterios ESG, desarrollo de proveedores locales y MiPymes, entre otros que describimos a continuación.



### Actualización de Normativa de Compras

La nueva Ley de Compras Públicas nos llevó a modificar significativamente nuestra Política de Compras y Proveedores. Entre ellas, ampliamos los criterios de prohibición para contratar proveedores, formalizamos los alcances y controles para la gestión de proveedores y la gestión de conflictos de interés de acuerdo con las disposiciones legales. Estas actualizaciones aseguran que nuestras prácticas de compras sean transparentes y cumplan con los más altos estándares éticos.



### Compras a proveedores MiPymes y Locales

Impulsar las compras locales y a nuestros proveedores MiPymes, es una manera de reducir nuestros costos operacionales y de fomentar el desarrollo económico local. Con este foco, en 2024 creamos una base de datos de proveedores locales y mejoramos los plazos de pago a proveedores MiPymes de 27 a 23 días.



### Compras sostenibles

Durante 2024 seguimos avanzando en la implementación de un modelo de evaluación técnica en sostenibilidad para proveedores. Parte importante de esta iniciativa es la consolidación de categorías de compras que cumplen con criterios ambientales y sociales, respaldando nuestro compromiso con la sostenibilidad y ampliándolo a nuestra cadena de valor aguas arriba.



### Fortalecimiento del rol de Gestor de Contrato

Las personas que tienen este rol pertenecen a las distintas áreas del Banco que gestionan la compra productos y servicios para sus procesos, y están encargadas de la relación directa con los proveedores. En el periodo reforzamos el rol del Gestor de Contrato, enfatizando en la gestión integral y la prevención de los riesgos monetarios, normativos, reputacionales y de continuidad operacional, permitiendo una mejor supervisión y mitigación de los mismos, y mejorar también la relación con los prestadores de productos y servicios.





## Evaluación de proveedores

Los procesos de evaluación de nuestros proveedores se realizan dos veces al año, con estos resultados recopilamos información que sirve para renovar servicios, establecer planes de acción y ejecutarlos. El proceso considera criterios de enfoque de género, gestión de huella de carbono, entre otros.

	2023	2024
<b>Proveedores totales</b>	1.993	2.302
<b>Proveedores evaluados</b>	574	583
<b>Proveedores nacionales</b>	1.933	2.201
<b>Proveedores evaluados nacionales</b>	543	552
<b>Proveedores internacionales</b>	60	101
<b>Proveedores evaluados internacionales</b>	31	31
<b>Proveedores evaluados respecto al total de proveedores</b>	29%	25%
<b>Proveedores evaluados en temas de sostenibilidad</b>		272
<b>% de compra anual de proveedores nacionales evaluados</b>	78%	98%
<b>% de compra anual de proveedores extranjeros evaluados</b>	2%	2%
<b>Proveedores críticos</b>	38	58
<b>Proveedores no críticos</b>	1.955	2.244

Durante el periodo 2024, hubo un proveedor con monto adjudicado que representa más del 10% del total adjudicado anual.

**Nota:** Para más información sobre pago a proveedores, revisar el Anexo 2.





Hacia un futuro  
**más verde e inclusivo**

# 3

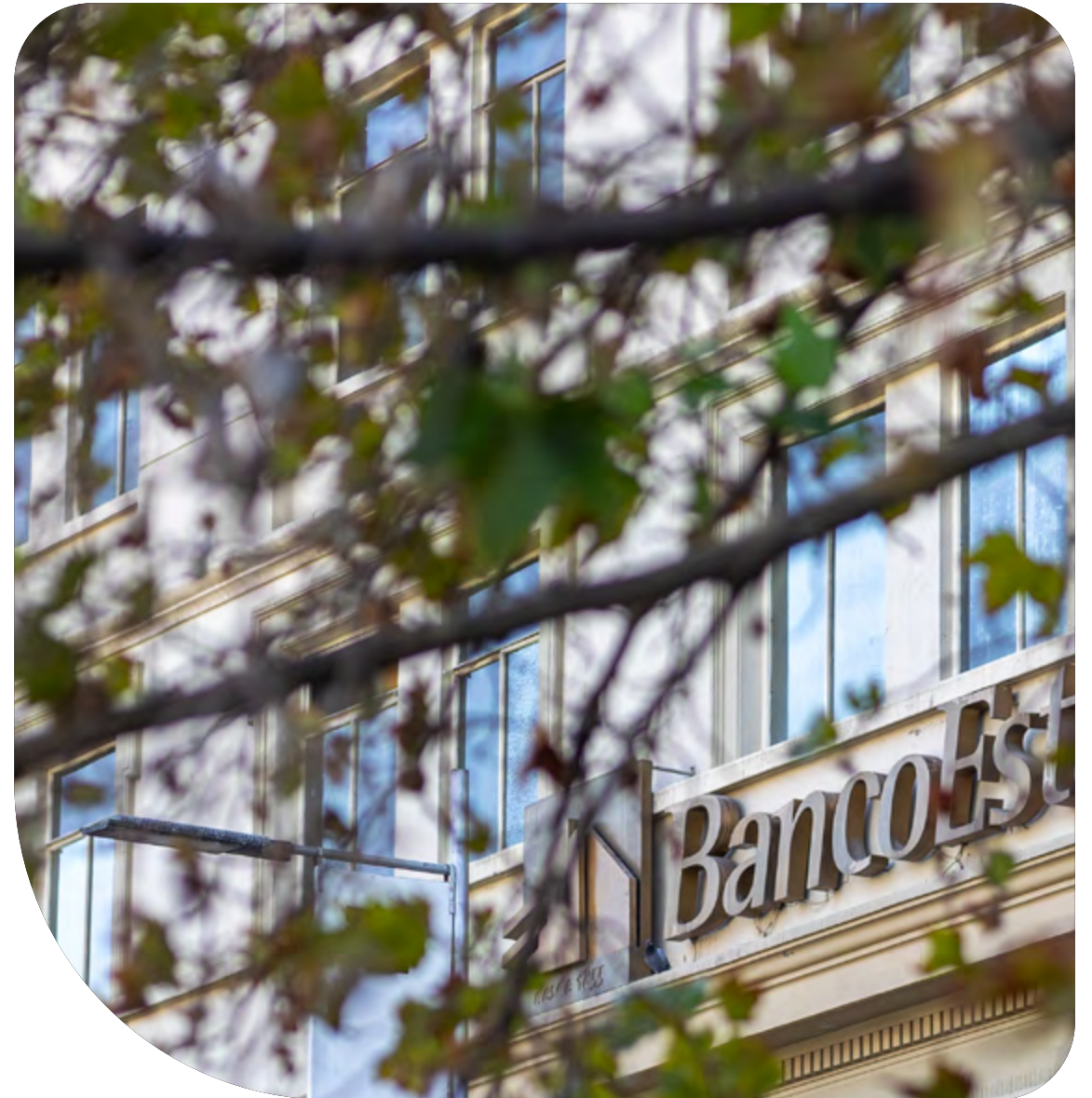
## Estrategia

BancoEstado nace producto de la integración de diversos organismos estatales relacionadas con ahorro, vivienda y crédito, con el objetivo de prestar servicios bancarios y financieros que favorezcan el desarrollo de las actividades económicas del país, y la bancarización de la población.

Hemos estado presentes a lo largo de los años, innovando a través de productos y servicios, que han fortalecido la inclusión financiera de personas y empresas, y la formación de un ecosistema financiero que potencie el bienestar del país y sus habitantes.

Adaptamos regularmente la definición de nuestros pilares estratégicos, para estar siempre al corriente con los diversos sucesos históricos, políticos, sociales y naturales, los planes estatales de desarrollo y bienestar, y mantenernos como un apoyo vigente para el desarrollo de las personas, las MiPymes, empresas y el país.

La determinación de estos pilares es central, ya que nos permite establecer una hoja de ruta a nivel interno, con responsables, metas y plazos, respaldando nuestros compromisos con planes y acciones concretas, monitoreando y analizando nuestros resultados. Esto involucra a todas las gerencias y filiales de BancoEstado, quienes se encargan de implementar los planes y estrategias que dan vida a nuestro modelo de negocios y aquellas medidas no financieras que determinan nuestro rol en la sociedad.





## 3.1 Ejes estratégicos y sostenibilidad

(CMF 3.1.ii, 4.1, 4.2)

Nuestros ejes estratégicos son las guías que definen la actuación del banco para el periodo 2022-2026, y buscan potenciar nuestro rol público y el desempeño en aspectos financieros y no financieros claves para nuestros grupos de interés.



### Ejes Estratégicos 2022 - 2026

**1**

#### Nueva alianza interna

Nuestro actuar en conjunto con todas y todos los trabajadores de BancoEstado y sus filiales permite trabajar día a día para alcanzar nuestro propósito.

**2**

#### Nueva experiencia de clientes: digital y presencial

Continuamos y profundizamos la transformación digital para conectar, mejorar la experiencia y la calidad de servicios para todas las personas, clientes, empresas, emprendimientos e instituciones en cualquier lugar de Chile.

**3**

#### Ecosistema financiero innovador

La innovación para mayor inclusión, conexión y aporte al desarrollo de las personas, empresas, emprendimientos e instituciones.

**4**

#### Desarrollo sostenible pilar del desarrollo verde de Chile

Trabajamos por ser la institución financiera más cercana, sostenible e innovadora, pilar para el desarrollo digital y verde de Chile.

**5**

#### Nueva forma de comunicar y vincularnos con las audiencias

A través de diversos e innovadores canales de atención nos vinculamos con nuestros clientes para atenderlos de la mejor manera y brindarles las soluciones que necesitan.



Al ser la sostenibilidad un eje estratégico del Banco y un componente inseparable de su misión y rol social, durante 2024 actualizamos nuestra Política de Sostenibilidad Corporativa y elaboramos una nueva Estrategia de Sostenibilidad BancoEstado.

Con la renovación de la Política de Sostenibilidad Corporativa buscamos balancear el compromiso en las dimensiones social, medioambiental

y climática, incorporando temáticas como los impactos en la biodiversidad y el cambio climático, a la vez que actualizamos conceptos y referencias que reflejan la evolución que ha tenido la sostenibilidad en la industria bancaria y a nivel empresarial. La actualización de esta política también apunta a mejorar nuestra capacidad de adaptación ante entornos regulatorios cada vez más preocupados por las materias ESG.

**En BancoEstado la estrategia de negocios ha estado siempre guiada por la sostenibilidad.**



### Trayectoria en Sostenibilidad: un compromiso de largo aliento

**2016**

Creación de la Sub Gerencia de Sostenibilidad

**2016**

Publicación de la primera Política de Sostenibilidad

**2017**

Primera medición CSA Dow Jones Sustainability Indexes

**2018**

Realización del primer análisis de materialidad

**2020**

Creación Gerencia Asuntos Públicos y Sostenibilidad

**2024**

Actualización de Política de Sostenibilidad

Actualización de la Estrategia de Sostenibilidad





## Estrategia de Sostenibilidad BancoEstado

Para llevar a la práctica los compromisos de nuestra Política de Sostenibilidad, hemos formalizado nuestro modelo estratégico de sostenibilidad con dos grandes focos de acción, uno social y otro ambiental.

El foco social es parte de nuestro ADN histórico como BancoEstado, y toda nuestra estructura y quehacer está orientado a la inclusión financiera y desarrollo del país. A este foco lo llamamos **Inclusión financiera**.

El foco ambiental tiene un norte claro, la descarbonización cero-neto al 2050, donde hemos asumido un rol movilizador de la política pública para financiar la transición y la adaptación climática de las

personas y empresas del país, con un enfoque socioecológico justo. Este gran propósito nos convoca para definir planes, procesos, estructuras y metas intermedias para alcanzar esta ambicioso objetivo. A este foco, por su ámbito y alcance en permanente crecimiento, lo llamamos **Medioambiente y clima**.

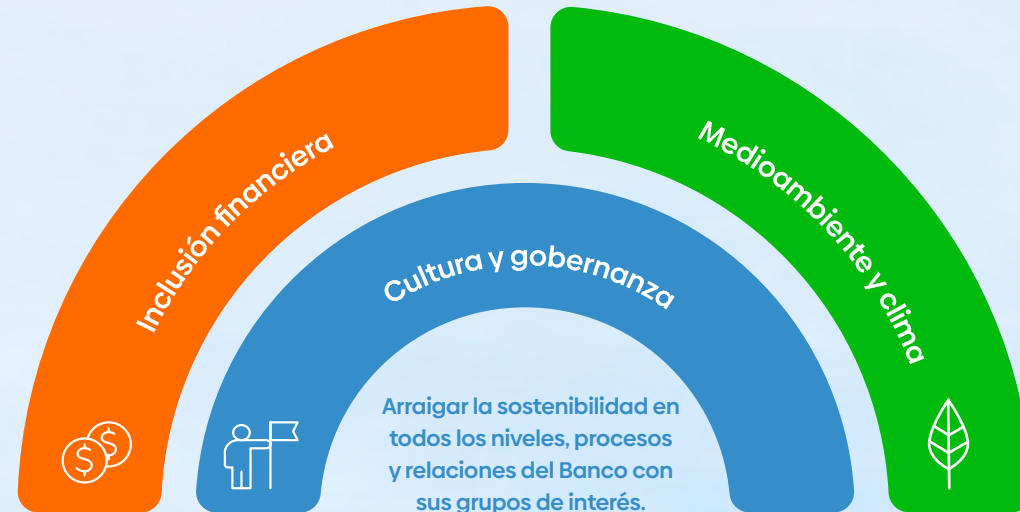
Ambos focos tienen como base o cimiento una **Cultura y gobernanza** que adopte la sostenibilidad como base del quehacer diario del banco y que, a su vez, habilita las capacidades internas



Para conocer más sobre la Política de Sostenibilidad Corporativa acceder a nuestro sitio de sostenibilidad.

## Modelo estratégico de sostenibilidad

Ser líderes en soluciones financieras innovadoras e inclusivas, que conectan y desarrollan a las personas y empresas del país.



Ejercer un rol transformador en la transición de Chile hacia una economía baja en carbono y resiliente al clima.

### Eje inclusión financiera

Somos pioneros en ofrecer servicios bancarios en todo Chile. A través de nuestros múltiples productos y servicios, las y los habitantes del país han accedido a medios de pago e instrumentos de ahorro e inversión que facilitan y mejoran la vida de personas y MiPymes. Queremos poner en valor nuestra trayectoria y apuntar más alto, con productos y servicios que beneficien a más personas, mejorando la experiencia en nuestros canales digitales y presenciales, para así cumplir con nuestro rol social de incluir, conectar y desarrollar a las personas y empresas de todo el territorio nacional y articular una mejor calidad de vida.

### Eje Cultura y gobernanza

Entendemos que la sostenibilidad debe permear en el quehacer diario del Banco. No es un área o un proyecto, sino una manera de pensar, de hacer las cosas y de relacionarnos con nuestros grupos de interés. Apuntamos a que esa cultura sostenible se arraigue firmemente en todos los niveles de nuestra organización, complementándola con la puesta en marcha de procesos e instancias de trabajo y de gobernanza interna que permitan monitorear el avance de nuestra estrategia de sostenibilidad, asegurando el progreso y detectando oportunamente los obstáculos que enfrentemos.

### Eje Medioambiente y clima

Asumimos un importante rol en la transición de todos los actores de nuestro país hacia una economía baja en carbono, que preserve los servicios ecosistémicos y se adapte a los efectos del cambio climático. Para lograrlo, acompañaremos a nuestra cartera de clientes empresas y personas mediante servicios financieros especialmente diseñados para facilitar la adopción masiva de tecnologías limpias, bajas en carbono y compatibles con la biodiversidad. Nuestra misión es que nadie quede atrás en este proceso, permitiendo que el desarrollo verde sea justo e inclusivo, y transitemos juntos hacia un Chile carbono neutral al 2050.



Nota: Para más información sobre la gestión de los temas materiales, revisar el Anexo 1.

## Matriz estratégica de sostenibilidad

A partir del establecimiento de estos focos, clasificamos los temas materiales para nuestros grupos de interés y gestión de nuestras actividades, lo que resulta en una matriz estratégica, que identifica temas, áreas responsables, acciones, indicadores y metas.



### Inclusión financiera

- Digitalización e innovación de nuestros productos, servicios y canales.
- Oferta de productos financieros con impacto social.
- Apoyo en implementación de políticas públicas y servicios en comunidades.



### Medioambiente y clima

- Gestión de riesgos ESG (socioambientales, climáticos, emergentes).
- Oferta de productos financieros verdes.
- Estrategia de descarbonización.



### Cultura y gobernanza


- Gobierno corporativo y gestión ética.
- Ciberseguridad, seguridad de la información y privacidad de los clientes.
- Abastecimiento responsable en toda la cadena de suministro.
- Ecoeficiencia operacional (plan de reducción de emisiones).
- Gestión de experiencia y satisfacción de clientes.
- Gestión y formación de talento.
- Diversidad e inclusión laboral.




La Estrategia de Sostenibilidad busca aterrizar los ejes de la Estrategia del Banco 2022-2026, a los aspectos sociales, ambientales y de gobernanza, a través de los temas materiales priorizados tal como se observa en la tabla a continuación.

## Ejes Estratégicos 2022 - 2026

Inclusión financiera 

Cultura y gobernanza 

Medioambiente y clima 

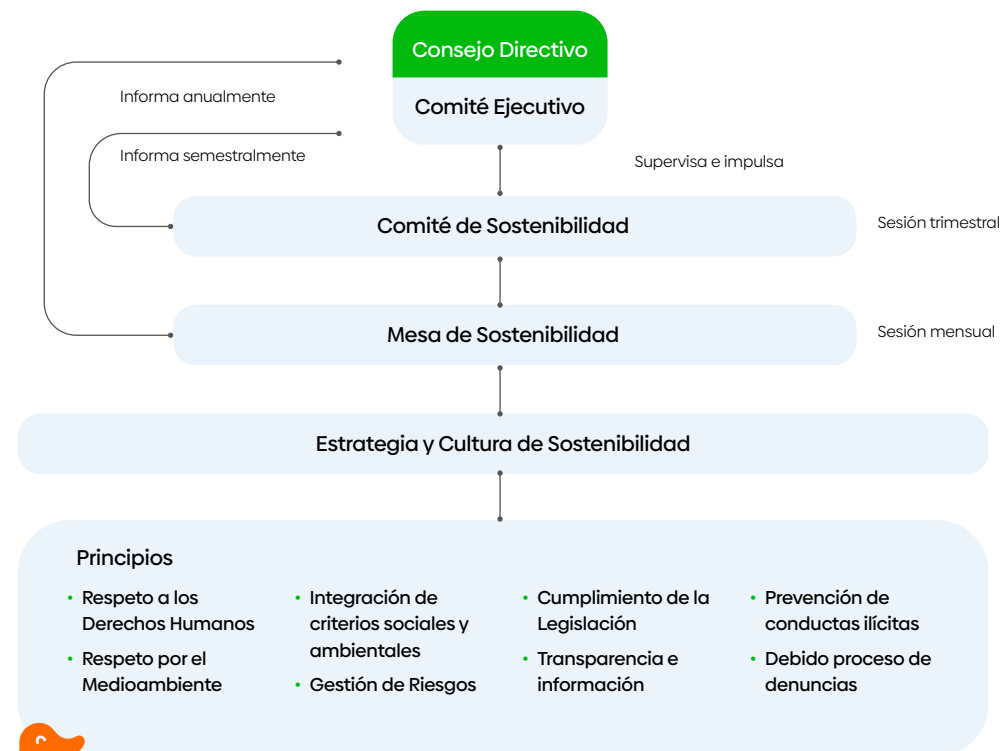




## 3.2 Gobernanza de la sostenibilidad

Desde esta mirada, entendemos la sostenibilidad como un camino común, que busca enraizarse en nuestra cultura y procesos, para dar soluciones y acompañamiento oportuno a cada habitante de Chile frente a los mayores retos de nuestra sociedad.

Nuestra estrategia de sostenibilidad es monitoreada por el Comité de Sostenibilidad, integrado por los miembros del Comité Ejecutivo y la primera línea de gerentes, sesionando trimestralmente. Además, la Mesa de Sostenibilidad realiza un seguimiento mensual de las iniciativas relacionados a nuestros temas materiales.



Gestión integral  
de riesgos

04

Cuidamos el presente  
**para un mejor futuro**



# 4.1

## Gobernanza de la gestión de riesgos

(CMF 3.6.i, 3.6.iii, 3.6.v, 3.6.vi)

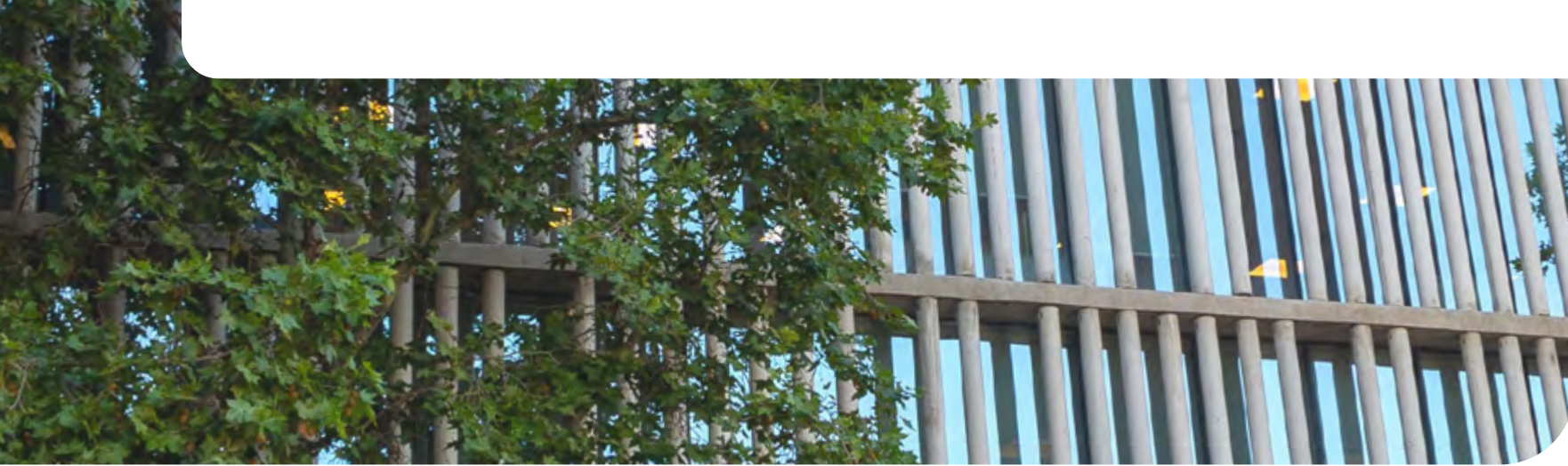
Contamos con un modelo robusto de gestión de riesgos, que nos permite identificar, prevenir, monitorear y mitigar los diversos tipos de riesgos a los que nos vemos expuestos.

Con base en lo establecido en la Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile, la Administración superior del Banco corresponde al Comité formado por el Presidente, el Vicepresidente y el Gerente General Ejecutivo. En este sentido, el modelo de gobierno para la gestión de riesgos, se estructura de la siguiente forma:

**1. Comité Ejecutivo** provee los lineamientos para la gestión de riesgos (financiero y no financiero), con el objetivo que sean plasmados en normas, procedimientos y políticas, participando en la definición y aprobación del marco de apetito al riesgo, perfil de riesgos inherentes y realizando un seguimiento periódico de los temas en sesiones ordinarias de Comité.

La gestión de estos lineamientos y su cumplimiento recae en diversos comités, los que analizan y definen medidas alineadas con la estrategia de gestión de riesgos esperada, informando su gestión periódicamente al Comité Ejecutivo, bajo el modelo de tres líneas.





## Capacitación e incentivos en materia de riesgos

Es esencial que para el buen funcionamiento de toda nuestra estructura de gestión de riesgos existan procesos informativos para los trabajadores y trabajadoras del Banco, por lo que hemos generado instancias para informar y capacitar sobre todos los lineamientos en gestión de riesgos, contamos con programas de formación de *e-learning*, información en intranet MiBE y capacitaciones focalizadas. A través de los distintos medios, entregamos información sobre las políticas, procedimientos, controles y códigos bajo los cuales funciona el Banco, destacando siempre la relevancia y, a la vez, creando conciencia de su gestión al interior del Grupo.

A nivel de la Administración, en materias específicas de ciberseguridad y seguridad de la información se realizan sesiones anuales con ejecutivos del Grupo BancoEstado. Otras materias de riesgos son reforzadas a través de *e-learning* que se dictan a todos los trabajadores del Banco.

Respecto a los incentivos, en forma transversal se definen tableros de gestión que incluyen iniciativas vinculadas a la gestión de riesgos, cuyo cumplimiento incide en la compensación variable que reciben los trabajadores del Grupo BancoEstado.

### 2. Comités de primera y segunda línea

La **Gerencia Corporativa de Riesgos** es la principal responsable de la gestión integral de riesgos a través de sus diversas gerencias y comités especializados, abordando riesgos de crédito, de mercado, no financiero, y riesgos sociales, ambientales y de cambio climático, junto con un marco de políticas corporativas que guían la gestión y control de los riesgos.

El **Comité de Tecnología** es la instancia de gobierno dispuesta para los proyectos intensivos en el uso de tecnologías, además de revisar la estrategia funcional de las tecnologías de la información, facilitando el despliegue de la arquitectura tecnológica y la estrategia de negocios del Banco. El quehacer de este comité es esencial para el desarrollo de nuestra estrategia, integrando medidas y herramientas innovadoras para impulsar la digitalización de la banca.

Adicionalmente, la **Dirección de Cumplimiento** es la encargada de velar por el cumplimiento riguroso de las normas y regulaciones a las que se ve sujeto BancoEstado y sus filiales, a través del monitoreo de transacciones, detección de indicios de operaciones vinculadas al lavado de activos y financiamiento del terrorismo y su reporte a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) conforme a las disposiciones del organismo. Además, tenemos una estructura de comités para el apoyo en el proceso de toma de decisiones compuesto por miembros del Comité Ejecutivo, entre ellos: Comité de Activos y Pasivos, Comité de Riesgo de Crédito y Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico.

### 3. Comité de tercera línea

El **Comité de Auditoría** es la instancia encargada de la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos del Banco y sus filiales, vigilar el cumplimiento de las normas y procedimientos de su práctica y tener una comprensión de los riesgos que pueden afectar las actividades del Banco. Cabe destacar que la función de auditoría se aloja en la Contraloría, reportando al Comité de Auditoría y al Comité Ejecutivo en forma independiente el resultado de las auditorías internas y externas que desarrollan anualmente.

**Nota:** Para más información sobre estos y otros Comités de apoyo al negocio revisar el Anexo 2.





## 4.2 Metodología del riesgo

(CMF 3.6.ii, 3.6.vi, 3.6.viii)

Para la revisión de nuestra exposición a riesgos, contamos con un proceso formalizado para la gestión del riesgo operacional y tecnológico. Basado en la norma ISO 31000:2018, realizamos el proceso de levantamiento de riesgos por proceso, estimando el riesgo inherente de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia e impacto.

Luego, identificamos el ambiente de control que mitiga el impacto, para finalmente calcular el riesgo residual. En los casos que el riesgo residual sea medio alto o alto, superando los niveles tolerados por la administración, se deben comprometer planes de acción para reducir la exposición. En la misma línea, cuando el riesgo inherente sea alto o medio alto y el riesgo residual medio o superior, la metodología de riesgo operacional establece que se definan Indicadores de Riesgo (KRI).

Los KRI son herramientas fundamentales en la gestión del riesgo operacional, su función es asegurar que se responda adecuadamente a los riesgos identificados y asociados. Dada su relevancia, mensualmente se generan reportes con los indicadores de riesgo, los que son informados en el Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico, conforme a lo establecido en su estatuto.

Contamos con un Modelo de tres líneas que permite mantener un control y gestión de riesgo adecuado y efectivo en la articulación de todos los organismos involucrados en el proceso integral de gestión de riesgos del Banco.



# 01

## Primera línea:

- Compuesta por los trabajadores y trabajadoras del Grupo BancoEstado, quienes se ven más expuestos a los diferentes riesgos por su responsabilidad sobre los procesos, aplicando controles y monitoreos constantes para mantener los riesgos dentro de los límites y niveles de apetito establecidos por el Banco.

# 02

## Segunda línea:

- Compuesta por la Gerencia Corporativa de Riesgos, la Gerencia de Riesgo Personas y Empresas de Menor Tamaño, Gerencia de Riesgo Mayorista, Gerencia de Riesgo Agrícola, Gerencia de Planificación y Control de Gestión, Gerencia de Riesgo Mercado y Negocios Internacionales, Gerencia de Riesgos No Financieros y Dirección de Cumplimiento.
- Responsables de proveer metodología para la primera línea, definir estándares, medir y controlar en forma independiente la exposición a los riesgos de los procesos, además de reportar de forma periódica a los comités correspondientes.
- En este nivel la responsabilidad está en evaluar y controlar la exposición de los riesgos que se podrían generar en la primera línea del Banco, motivo por el cual la segunda línea reporta de forma periódica a los comités correspondientes y cuenta con capacitaciones específicas.

# 03

## Tercera línea:

- Corresponde a Contraloría, quien ejerce un rol de auditoría interna, evaluando el cumplimiento de políticas, procesos y procedimientos, así como la efectividad de los controles y la implementación de planes de acción acordados con la Administración para mitigar riesgos. Además, reporta de manera independiente al Comité de Auditoría, quien toma de los principales hallazgos e incumplimientos detectados en el proceso de revisión.

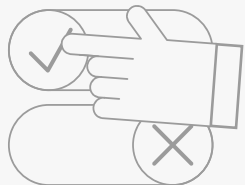
Contamos con matrices de riesgo y control que permiten la evaluación de riesgo operacional para todos los procesos críticos de BancoEstado. De forma periódica, actualizamos nuestras matrices, a la vez que las utilizamos como instrumento de conocimiento, dado que en ellas se documentan riesgos por proceso, controles y planes de acción, según sea el caso.



BancoEstado

## 4.3 Evaluación de riesgos en proyectos

BancoEstado, en cumplimiento con la normativa vigente de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), realiza análisis de riesgo de proyectos, entre los cuales están aquellos que consideran desarrollo de productos y servicios. De los análisis pueden surgir recomendaciones de mejoras en aspectos de seguridad de la información, riesgo operacional, fraude, salvaguardas con proveedores críticos y otros.



## 4.4 Riesgos financieros

(CMF 3.6.ii.a, 3.6.iv)

### a) Riesgo de crédito

Este tipo de riesgo corresponde al riesgo financiero que asume la entidad al otorgar un crédito a un prestatario. Este riesgo implica la posibilidad de que el prestatario no cumpla con sus obligaciones de pago, lo que puede resultar en pérdidas financieras para el banco. Para su gestión, mantenemos la independencia del área de riesgo con las áreas comerciales, siendo contrapartes para evaluar los riesgos de crédito de cada operación. Así, logramos hacer una evaluación consciente de la realidad de cada cliente, buscando no comprometer su capacidad de pago y permitiendo que el otorgamiento de un crédito sea una oportunidad de financiamiento responsable.

### Políticas relacionadas:

- Política de crédito segmento Mayorista, Banca Corporativa, Grandes Empresas e Inmobiliarias.
- Política de crédito banca Pequeñas Empresas.
- Política de crédito segmento Microempresas.
- Política de crédito agrícola, segmento Microempresa.
- Política de crédito segmento Personas.
- Política de normalización y cobranza de créditos.
- Política de garantías.
- Política de crédito agrícola segmento Pequeña Empresa y Mayorista.
- Política de riesgo de crédito Segmento Financiero.
- Política de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos.

### b) Riesgo de mercado y liquidez

Estos riesgos están relacionados con la pérdida de valor de los activos y pasivos, cambios en los precios, tasas y volatilidad en el valor de mercado. Por otra parte, el riesgo de liquidez se refiere a eventuales dificultades que pueda tener el Banco para cumplir con el pago de sus obligaciones en los plazos establecidos.

### Políticas relacionadas:

- Política de administración de liquidez.
- Política de administración de riesgos de mercado.
- Política de valor razonable y administración independiente de precios.
- Política de riesgo país.
- Política de Riesgo de Crédito de bancos, entidades multilaterales y soberanas.





## 4.5 Riesgos no financieros

(CMF 3.6.iv)

### 4.5.1 Riesgos operacionales

Esta clasificación de riesgos está compuesta por los riesgos relacionados a procesos, continuidad del negocio, servicios externalizados, fraude, seguridad de la información y riesgos tecnológicos. Contamos con matrices de riesgo y controles que permiten la evaluación y gestión de estos distintos riesgos.

#### **Políticas para la gestión integral del riesgo operacional y tecnológico en BancoEstado:**

- Política de gestión del riesgo de fraude.
- Política de continuidad del negocio.
- Política de servicios externalizados.
- Política de riesgo operacional.
- Política de seguridad de la información y ciberseguridad.

Contamos con 124 procesos mapeados al cierre del año 2024 los cuales fueron evaluados, priorizando aquellos procesos críticos. Para facilitar la administración de los riesgos no financieros, se terminó de implementar la herramienta GRC, mejorando la reportería y en consecuencia la gestión de los riesgos. Cabe destacar que para fomentar la adopción de la herramienta se han realizado capacitaciones a los usuarios.

Para generar planes de contingencia actualizados, durante 2024 se realizó un proceso de análisis del impacto en el negocio (BIA) al 100% de nuestro mapa de procesos. Respecto a los planes de continuidad del negocio (BCP) realizamos pruebas en áreas centrales, a nivel de la red de sucursales, en ambos casos a nivel de la continuidad operacional como de recuperación tecnológica.

#### **Riesgo tecnológico**

BancoEstado cuenta con procesos tecnológicos que aseguran la gestión de la continuidad tecnológica, abarcando desde el desarrollo y la puesta en producción hasta la mejora continua. Estos procesos garantizan el cumplimiento de normativas y políticas establecidas. Además, trabajamos constantemente en optimizar los procesos tecnológicos y en mejorar el monitoreo del estado interno de nuestros sistemas

En el marco del Plan de Recuperación de Desastres (DRP), se llevaron a cabo pruebas que abarcan distintos escenarios, que incluyen indisponibilidad de sistemas por fallas en la infraestructura de *datacenter* y por ataque de ciberseguridad.

## Riesgos legales

En materia de riesgos legales, obtuvimos la certificación del Plan de Cumplimiento de la Ley N°19.496 de protección del consumidor, cuyo objetivo es prevenir, evitar, y mitigar los riesgos de multas, juicios, daños patrimoniales y de reputación generados por el incumplimiento a esta ley, promoviendo la confianza del mercado en las actividades del Banco.

Adicionalmente, la estabilidad de los sistemas tecnológicos ha alcanzado el mínimo histórico en el promedio de transacciones impactadas producto de incidentes críticos, pasando de un 1,8% el año 2020 a un 0,4% para el año 2024. El mismo indicador disminuyó en casi 0,1 punto porcentual respecto del 2023 (0,51%).

**Nota:** Para más información sobre estabilidad de sistemas, revisar el Anexo 2.



## 4.5.2 Riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad

(CMF 3.6.ii.b)

En BancoEstado contamos con procesos establecidos para gestionar seguridad de la información y ciberseguridad, los cuales se basan en cuatro pilares estratégicos: Resiliencia; Personas; Reducción de superficie de ataque y Protección de Activos de Información. Estos pilares nos guían para establecer procedimientos para identificar, detectar, proteger y responder oportunamente a los diferentes escenarios de incidentes. El monitoreo continuo de las herramientas de seguridad (7 x 24 x 365) nos permite reaccionar a tiempo, y no comprometer el equilibrio interno y externo del Banco, frente a los clientes, trabajadores y trabajadoras, proveedores, industria financiera e instituciones del Estado.

Las métricas relevantes de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad son presentadas mensualmente por el CISO (*Chief Information Security Officer*) en el Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico, el cual está integrado por miembros del Comité Ejecutivo del Banco. El rol del CISO BancoEstado está radicado en la Gerencia de Riesgos No Financieros.

La Mesa Directiva de Seguridad de la Información es el medio por el cual se revisan los avances en materia de seguridad de la información y las eventuales oportunidades de mejora y la aplicabilidad a las normas de ciberseguridad y el estado de los planes de acción, además de aprobar cambios en las normas específicas de ciberseguridad, dar seguimiento a la realización de actividades que puedan afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, incluyendo resultados de las pruebas de desastre tecnológico. Esta mesa está integrada por los Gerentes Divisionales de Operaciones y Tecnologías; el Gerente Corporativo de Riesgos; y los Gerentes de Infraestructura y Producción, Gerente de Ciberseguridad y Gerente de Riesgos no Financieros.

La gestión operacional de seguridad de la información recae principalmente en la Gerencia Divisional de Operaciones y Tecnología, específicamente en la Gerencia de Ciberseguridad y la Gerencia de Infraestructura y Producción. La gestión de segunda línea de defensa recae en la Gerencia de Riesgos no Financieros.





Adicionalmente, contamos con un Plan Director de Ciberseguridad que concentra las iniciativas que contribuyen a mejorar el nivel de madurez y abordar los riesgos relevantes, los que son rendidos periódicamente al Comité Ejecutivo y examinados a través de auditorías internas.

Durante 2024 realizamos una revisión independiente de la Política Interna de Seguridad y Manejo de la Información del Deudor (o PISMID), conforme a los requerimientos de la CMF.

Actualmente el Banco recopila información esencial de los clientes, tal como nombre, apellido, número de identificación, dirección de correo electrónico, teléfono de contacto, entre otros, necesarios para la apertura de un producto financiero. Estos datos están en línea con las necesidades inherentes del sector financiero, los que se encuentran protegidos, ya que la divulgación no autorizada de información a terceros está estrictamente prohibida y sujeta a las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, así como el Protocolo de Responsabilidades y Sanciones de Seguridad de la Información para Usuarios.

En materia de privacidad y gobierno de datos, en el primer semestre del año 2024 se realizó un *assessment* que permitió identificar las brechas que presentaba el Grupo BancoEstado respecto al proyecto de ley N°21.719 de Protección de Datos Personales. Como resultado del *assessment*, se desarrolló un Plan Director.

Sin perjuicio de lo anterior, en BancoEstado siempre nos enfocamos en el debido control de los datos de las personas, conforme a lo cual el *assessment* arroja las mejoras necesarias para el cumplimiento de la nueva normativa. Es así como el uso secundario de la información, durante el año 2024, alcanzó un 82,4% de los datos de nuestros clientes, cumpliendo los estándares y medidas de seguridad vigentes.

En forma posterior, se formalizaron nuevos roles como la figura del Delegado de Protección de Datos (DPO) y el *Chief Data Officer* (CDO), los cuales resultan clave en el nuevo modelo de protección de datos personales.

Finalmente, el año culminó con un hito significativo, el 13 de diciembre se promulgó la Ley N°21.719 de Protección de Datos Personales, estableciendo un marco legal para la protección de datos personales. En respuesta a lo anterior, se gestionaron los recursos para iniciar la fase de implementación a principios del año 2025.

### Datos complementarios

Durante el año 2024, el Banco no fue afectado directamente con ningún evento de seguridad que haya comprometido la información de clientes o funcionarios. Nuestro equipo de *Cyber Threat Intelligence* realiza la revisión de los datos que entregan los proveedores de inteligencia, sumado a las actividades propias del equipo para recopilar información de amenazas emergentes en la industria, como también la recuperación de datos de funcionarios y clientes que puedan estar a la venta en el mercado negro, foros y comercio *underground*.

Finalmente, contamos con un programa de concientización anual para capacitar a todos los trabajadores y trabajadoras a través de cápsulas educativas con foco en seguridad de la información y ciberseguridad.

Tanto este programa como todas las medidas adicionales que se han tomado en este ámbito, apuntan a cubrir la tendencia que se ha identificado sobre factores de amenaza que han comenzado a atacar la cadena de suministro o servicios de los bancos o de grandes instituciones, que desarrollan sistemas de seguridad robustos. De igual modo, en términos de controles y estrategias de ciberseguridad, nos adherimos a los siguientes estándares o marcos externos para la gestión de la seguridad de los datos: ISO 27.032 y NIST, ISO 31.000, RAN 20-10, 20-07 y 20-18 de la CMF, que están basadas en la ISO 27.001

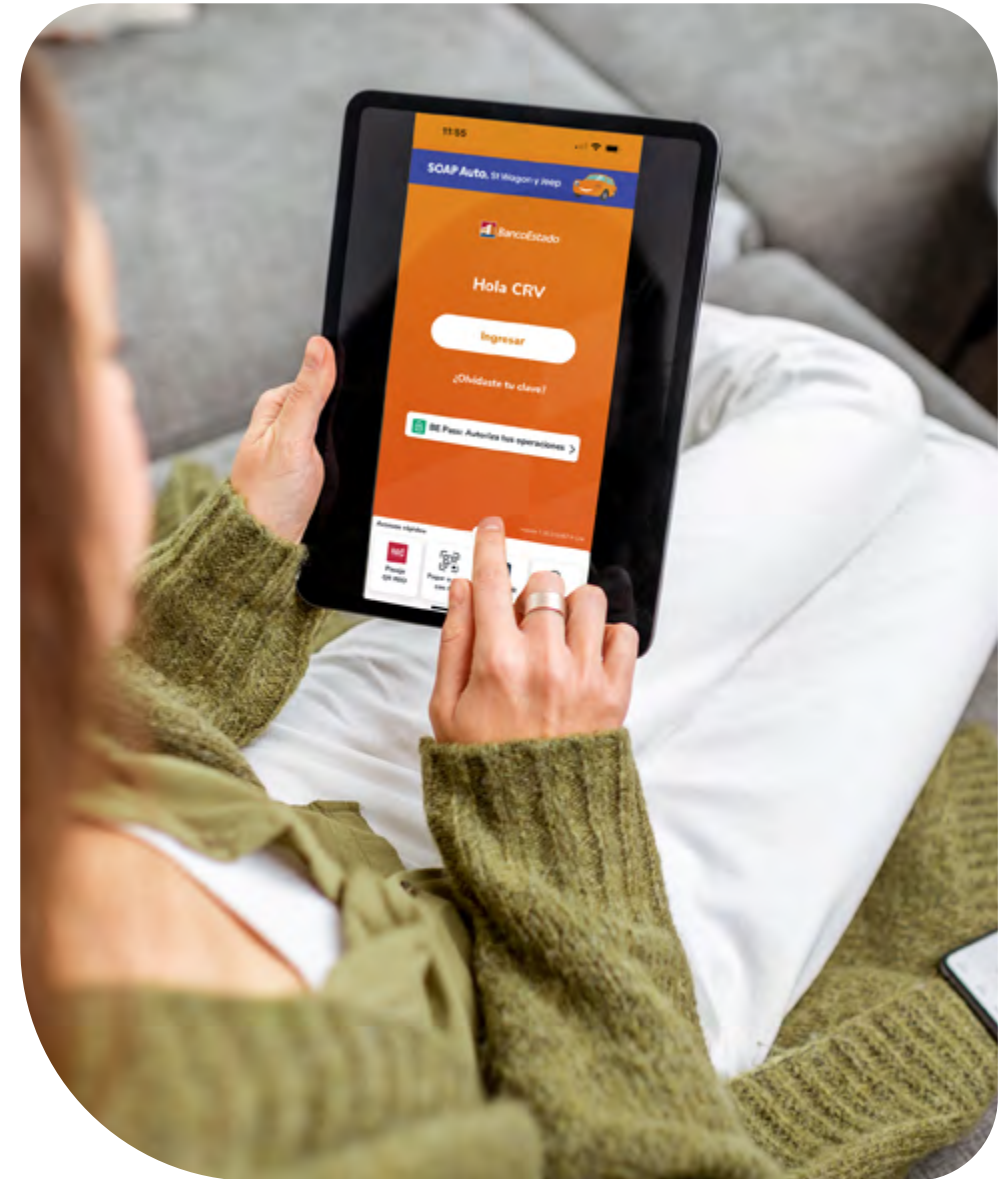


### Resultados ejercicios de *Ethical Phishing*

Durante el período 2024 aplicamos a nuestros trabajadores y trabajadoras del Banco y filiales tres ejercicios de *Ethical Phishing* basados en simulación de ciberataques, como el envío de correos maliciosos que pueden poner en riesgo al grupo y a nuestros clientes. De este modo, buscamos construir una cultura de mayor madurez en materia de ciberseguridad y cumplir con nuestros objetivos estratégicos en este ámbito.

**Nota:** Para más información sobre capacitaciones e indicadores de seguridad de la información y ciberseguridad, revisar el Anexo 2.

**Nota:** Para ver los resultados de nuestro ejercicio de *Ethical Phishing*, revisar Anexo 2.



## 4.5.3 Riesgos Sociales y Ambientales

(CMF 3.6.ii.e)

En línea con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de nuestro país, y entendiendo que parte importante de los impactos sociales y ambientales del sector bancario se concentran en el financiamiento de sus clientes, en los últimos años el Banco ha ampliado su preocupación por las consecuencias asociadas al financiamiento de proyectos no sostenibles.

Dentro de esta categoría de riesgo buscamos prevenir y mitigar:

- Riesgo de crédito de cliente o riesgo de flujo de efectivo, ocasionado por multas y/o costos de implementar medidas de mitigación ambiental.
- Riesgos de garantías, tales como poseer terrenos con algún nivel de contaminación.

- Riesgo reputacional, vinculado a cuestionamientos de la comunidad.
- Riesgo legal, relacionado a multas, juicios y/o daños a terceros.

Con este fin, establecimos nuestra Política de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos, la que declara, promueve e incentiva una gestión socioambiental responsable en las empresas y proyectos financiados por BancoEstado, definiendo lineamientos para prevenir y mitigar los riesgos recién mencionados.

Para dar cumplimiento a esta política, las empresas y proyectos son categorizados por área de Riesgo Socioambiental, en función de sus impactos socioambientales. Adicionalmente integramos la evaluación social y ambiental en el proceso de crédito, considerando las variables de riesgo en los diversos comités con grupos de trabajo interdisciplinarios.

Los procesos de análisis y evaluación consideran variables ESG, tales como:

- Gobierno corporativo.
- Sistema de Evaluación de Impactos y Riesgos Sociales y Ambientales.
- Condiciones laborales.
- Medidas de eficiencia de recursos y prevención de la contaminación.
- Programas comunitarios de protección contra efectos adversos.
- Reasentamientos involuntarios.
- Conservación de la biodiversidad y de los recursos naturales.
- Impactos en pueblos originarios.
- Patrimonio cultural.
- Mitigación y adaptación al cambio climático.

**El número de proyectos evaluados bajo esta metodología fue de 107, de los cuales 1 se rechazó. Del restante, se ha otorgado financiamiento a 37 proyectos.**





### Lineamientos Generales de Evaluación de Riesgo Socioambiental:

Procedimiento para identificar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales generados por los clientes del Banco en el desarrollo de las actividades, incorporando el impacto de los riesgos climáticos en la actividad que desarrollen, y complementando el análisis de Riesgo de Crédito, considerando también la capacidad de la empresa para gestionar los riesgos sociales y ambientales identificados.

### Políticas relacionadas:

- Política de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos.

### Política de Riesgos Sociales y Ambientales

Centrada en incorporar las variables sociales, ambientales y de cambio climático en los procesos de crédito, aspirando a evaluar integralmente las operaciones financiadas y exigiendo un conjunto de prácticas y comportamientos responsables con las comunidades y el medioambiente.



### Número de proyectos revisados de acuerdo con los Principios del Ecuador en 2024

**107\***

Número de proyectos revisados.

**100%**

Número de proyectos revisados con relación al total de proyectos.

**37**

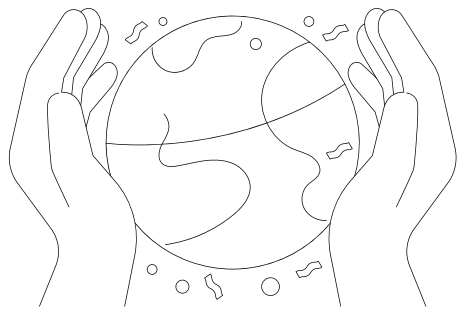
Número de proyectos que han alcanzado el cierre financiero.

**1**

Número de proyectos rechazados.

\*Corresponde a proyectos de cartera mayorista.

A diciembre de 2024, de los 107 proyectos evaluados, un 89% corresponden a proyectos inmobiliarios y terrenos. La ubicación geográfica y el tipo de desarrollo de estos proyectos son factores relevantes en la categorización de los riesgos socioambientales. Dado que la mayoría de estos proyectos se encuentran en zonas urbanas, con un impacto relativamente bajo en la biodiversidad, entre otros factores, tienden a alinearse con un Riesgo Medio o Bajo según los criterios establecidos.



## Cumplimiento de los Principios de Ecuador

A nivel externo, verificamos el cumplimiento de los Principios de Ecuador en nuestras operaciones de *Project Finance*, mediante la contratación de expertos independientes, que llevan a cabo la Debida Diligencia Ambiental del Proyecto. Este consultor externo verifica el cumplimiento de la normativa ambiental nacional, los Principios de Ecuador y normas de desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés).

De existir brechas producto de esta verificación, establecemos un Plan de Cumplimiento Complementario en el que nuestros clientes se comprometen a mitigarlas y se monitorea a través de un seguimiento periódico por parte de los consultores externos y la Unidad de Riesgos Sociales y Ambientales del Banco.

## Ejemplos de aplicación de la Política de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos

A continuación, se presentan tres casos de evaluación de financiamiento de proyectos que ilustran la aplicación de la Política de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos:



### Evaluación de Proyecto Inmobiliario:

Considera la construcción de 150 departamentos en 4 edificios de baja altura. La evaluación de Riesgo Socioambiental consideró la visualización del terreno en la plataforma "SIMBIO" (Sistema de Información y Monitoreo de Biodiversidad, de Ministerio del Medio Ambiente), el cual indicó cercanía a Humedal

correspondiente a área colocada bajo protección oficial, con lo cual el proyecto fue categorizado B, Riesgo Socioambiental Medio. Dado lo anterior, se solicitó al titular del proyecto realizar una Consulta de Pertinencia para determinar si el proyecto requiere ingresar a evaluación ambiental. Previo al financiamiento,

el cliente realizó Consulta de Pertinencia solicitada, dando cuenta de la totalidad del proyecto con todas sus etapas y aportando información relevante para su evaluación. La Resolución aportada por la autoridad ambiental indicó que "el proyecto no está obligado a someterse al SEIA" (Sistema de Evaluación

de Impacto Ambiental) ya que, de acuerdo a los antecedentes, no se generaría susceptibilidad de afectación a áreas protegidas, ni relleno, drenaje, secado ni extracción de caudales o áridos, ni afectará flora y fauna contenida dentro de humedal cercano.

### Proyecto de desalinización de agua de mar:

Se evaluó proyecto correspondiente a planta desalinizadora, que incluía trabajos marinos para la captación de agua y un acueducto para el transporte de esta. Proyecto contó con Debida Diligencia Ambiental realizada por consultores externos, el cual otorgó Categoría B (Riesgo Medio), de acuerdo con los Principios de Ecuador, indicando que el proyecto posee riesgos y/o impactos ambientales y sociales reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación. La Debida Diligencia contempló un levantamiento de brechas respecto a los Principios de Ecuador, incorporando un Plan de acción con compromisos definidos para mitigar las brechas. Cabe destacar que

La Debida Diligencia inicial evidenció tres brechas con riesgo “alto”, las cuales, en reporte de seguimiento posterior, realizado por consultores externos, se evidenció avance, pasando a riesgo “Moderado”. Adicionalmente el proyecto presentó cumplimiento a marco de Finanzas Verdes (*Green Finance Framework*) desarrollado en concordancia a los “Principios de Créditos Verdes 2023” de la LMA/LSTA (*Loan Market Association/Loan Syndications and Trading Association*) y “Principios de Bonos Verdes 2021” del ICMA (*International Capital Market Association*), destacando que el proyecto contribuye a categorías de Manejo de agua sustentable y Adaptación al Cambio Climático.

### Proyecto de Concesión Vial:

Considerando los Riesgos Sociales y Ambientales implicados en el proyecto, éste fue categorizado A (Riesgo Social y Ambiental alto). El proyecto contó con Debida Diligencia realizada por consultores externos, contemplando revisión de Normativa Ambiental Nacional, Principios de Ecuador, Normas de Desempeño del IFC, y Guía Sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad (MASS) para carreteras de peaje. El proyecto consideró un Plan de Acción Complementario, el cual mantiene seguimientos continuos realizados por expertos externos. De esta manera, el último informe

de seguimiento ambiental señaló que, de un total de 367 compromisos aplicables al proyecto, un 69% presentó un estado “Conforme”, un 2,7% “No Conforme” y un 2,2% “parcialmente conforme”, mientras que el restante 26,1% aún no aplica por el avance constructivo de la obra. Considerando las brechas levantadas en informe, se sostuvo una reunión con cliente y consultor externo, de manera de acordar las acciones y compromisos para mitigar las brechas, cuyo cumplimiento será verificado en próximo seguimiento acordado.





Los últimos proyectos mencionados contaron con Debida Diligencia Ambiental realizada por consultores externos, los cuales contemplaron revisión de Normativa Ambiental Nacional aplicables a los proyectos, así como también:

#### Principios de Ecuador:

- PE1: Revisión y Categorización.
- PE2: Evaluación Ambiental y Social, incluyendo variables de Riesgo de Cambio Climático, y riesgos de derechos humanos.
- PE3: Estándares Ambientales y Sociales aplicables, correspondientes a permisos, estándares internacionales como Normas de Desempeño de IFC, entre otras que apliquen.
- PE4: Sistema de Gestión Ambiental y Social, y Plan de Acción, que permitan mitigar los riesgos.
- PE5: Compromisos de Partes Interesadas: Plan de relacionamiento con la comunidad, planes de reasentamiento en caso de aplicar.
- PE6: Mecanismos de queja, tanto a nivel de trabajadores como comunidad.
- PE10: Informes y transparencia que permitan seguir el proyecto. Estos pueden incluir informes de biodiversidad, emisiones, entre otros.



Y las **Normas de Desempeño IFC**, en la medida que apliquen a cada proyecto:

- ND1: Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales.
- ND2: Trabajo y condiciones laborales.
- ND3: Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación.
- ND4: Salud y seguridad de la comunidad.
- ND5: Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario.
- ND6: Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de recursos naturales.
- ND7: Pueblos Indígenas.
- ND8: Patrimonio cultural.

Cartera categorizada por riesgos sociales y ambientales	2022		2023		2024	
	MM\$	%	MM\$	%	MM\$	%
Total Categorizado	12.386.004	100%	12.430.730	100%	12.977.103	100%
Riesgo Alto	1.499.969	12,1%	1.456.954	11,7%	1.538.588	11,9%
Riesgo Medio	2.856.107	23,1%	3.401.817	27,4%	3.651.834	28,1%
Riesgo Bajo	8.029.928	64,8%	7.571.959	60,9%	7.786.681	60,0%

Evaluación de Project Finance (incluyendo concesiones) y Proyectos Inmobiliarios	2022		2023		2024	
	N°	%	N°	%	N°	%
Riesgo Alto	2	1%	2	2%	2	2%
Riesgo Medio	36	23%	35	29%	42	39%
Riesgo Bajo	118	76%	82	69%	63	59%
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>



## 4.5.4 Riesgos asociados al cambio climático

Seguimos las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD), nos alineamos con el marco regulatorio vigente y las expectativas de la Guía de Gestión de Riesgos Climáticos y Medioambientales del Banco Central Europeo (BCE).

Aplicamos el marco TCFD como una estrategia integral para abordar los riesgos derivados del cambio climático. Aplicamos análisis exhaustivos de escenarios de cambio climático, para identificar los riesgos más relevantes, tanto en el ámbito de transición como en el de los impactos físicos. Este análisis considera un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo con distintas temporalidades:

- **Corto plazo (CP):** hasta el año 2030.
- **Mediano plazo (MP):** desde el año 2030 hasta el año 2035.
- **Largo plazo (LP):** desde 2035 en adelante.

## Trabajamos por integrar un enfoque preventivo de los riesgos asociados al cambio climático para aportar en la mitigación de este desafío universal

Realizamos una autoevaluación de riesgos identificando el impacto potencial de fenómenos climáticos extremos en la capacidad de nuestra institución para mantener la continuidad de la operación (riesgo físico), así como los riesgos asociados a posibles repercusiones financieras adversas, como daños a la reputación, responsabilidad legal y litigios futuros, incluyendo el incumplimiento de regulaciones medioambientales y climáticas (riesgo de transición).

### Análisis de escenarios y marcos utilizados.

Escenario	Riesgos físicos	Riesgos de transición
Aumento de temperaturas igual o por debajo de 2°C.	Escenario IPCC* RCP** 2.6: disminución continua de emisiones, llegando hacia el cero, al año 2050.	Escenario NGFS*** <i>Below 2°C</i> : alineado con Acuerdo de París, logra cero emisiones netas globales alrededor del año 2050.
Aumento de temperaturas sobre 2°C.	Escenario IPCC RCP8.5: aumento de temperatura extrema.	Escenario NGFS <i>Current Policies</i> : considerando las políticas y planes actualmente en implementación.

\* IPCC: Intergovernmental Panel on Climate Change.

\*\* RCP: Trayectoria de concentración representativa.

\*\*\* NGFS: Network for Greening the Financial System, red de bancos centrales y supervisores financieros que tiene como objetivo acelerar la ampliación de las finanzas verdes y desarrollar recomendaciones para el papel de los bancos en el cambio climático.

## Riesgos de Crédito:

### Riesgos físicos

Identificamos en nuestra cartera de crédito cinco factores de riesgo para estimar su afectación en la generación de ingresos y daño directo a los activos productivos a CP (hasta el año 2030), MP (desde el año 2030 hasta el 2035) y LP (desde el año 2035 en adelante).



**Factor de riesgo físico**  
Sequía

**Variables climáticas**  
Precipitaciones  
Evo transpiración  
(T° máx. / T° mín.)

**Escenarios climáticos**  
**RCP 8.5 (actual)**  
**RCP 6.0**  
**RCP 4.5**  
**RCP 2.6 (objetivo)**

**Potencial impacto**  
Pérdida de la capacidad de generación de ingresos por el impacto en la producción agrícola.



**Factor de riesgo físico**  
Aluviones

**Variables climáticas**  
Precipitaciones

**Escenarios climáticos**  
**RCP 8.5 (actual)**  
**RCP 6.0**  
**RCP 4.5**  
**RCP 2.6 (objetivo)**

**Potencial impacto**  
Pérdida de la capacidad de generación de ingresos al afectarse las instalaciones productivas que están localizadas en la zona de riesgo de aluviones (daño total).



**Factor de riesgo físico**  
Inundaciones

**Variables climáticas**  
Precipitaciones  
Escorrentía  
Recursos hidrográficos

**Escenarios climáticos**  
**RCP 8.5 (actual)**  
**RCP 6.0**  
**RCP 2.6 (objetivo)**

**Potencial impacto**  
Pérdida de la capacidad de generación de ingresos al afectarse las instalaciones productivas por riesgo de inundaciones.



**Factor de riesgo físico**  
Incendios forestales

**Variables climáticas**  
Humedad relativa  
T° media diaria  
Radiación solar  
Liberación CO<sub>2</sub>

**Escenarios climáticos**  
**RCP 8.5 (actual)**  
**RCP 6.0**  
**RCP 2.6 (objetivo)**

**Potencial impacto**  
Pérdida de la capacidad de generación de ingresos por el impacto en la producción forestal.



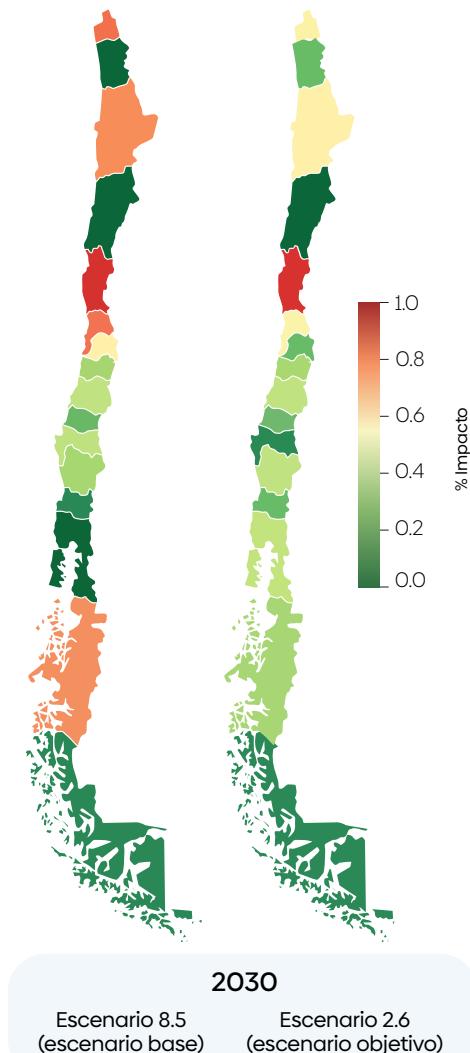
**Factor de riesgo físico**  
Rendimiento en cultivos

**Variables climáticas**  
T° máx. / T° mín.  
Precipitación  
Radiación

**Escenarios climáticos**  
**RCP 6.0 (actual)**  
**RCP 2.6 (objetivo)**

**Potencial impacto**  
Pérdida de la capacidad de generación de ingresos por el impacto en la producción agrícola afectada por olas de frío/calor.

Además, proyectamos estos factores en mapas de calor por zona geográfica:



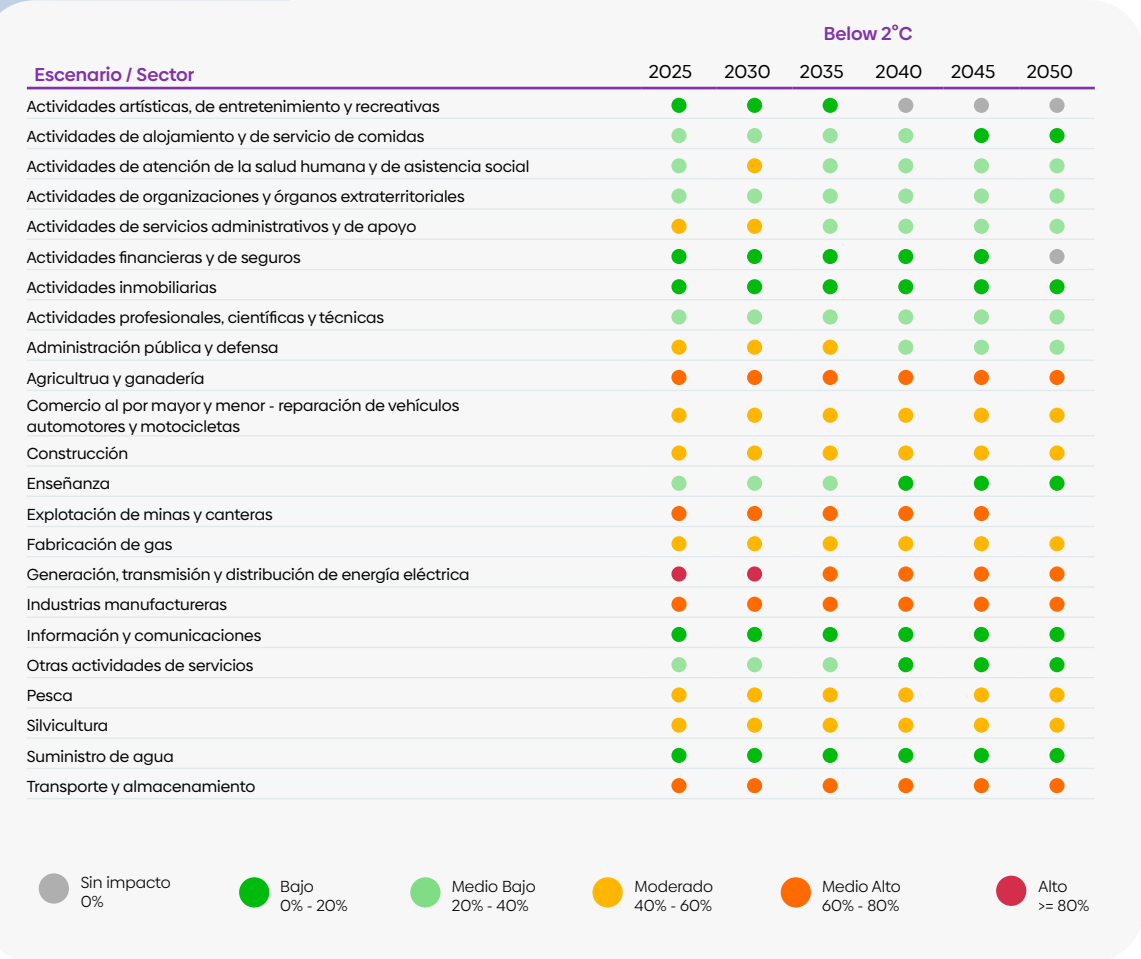


### Riesgos de transición

Los caracterizamos en base a cuatro factores clave: costos directos, costos indirectos, gasto en capital e ingresos, los cuales están estrechamente relacionados con las emisiones de carbono de la cartera y los escenarios de precios del carbono proyectados por la NGFS, lo que nos permite generar un mapa de calor para la cartera de clientes del Banco según su actividad económica. Esto

permitió una comprensión más precisa de los efectos potenciales del riesgo de transición en la cartera de colocaciones del Banco. El foco de esta medición son las empresas de mayor tamaño de los sectores priorizados\* (combustibles fósiles, generación energía, servicios o inmuebles comerciales, agricultura) y su cobertura es superior al 90% de las colocaciones.

\* Según clasificación de sectores SBTi (Science Based Targets initiative)



**Nota:** Los costos directos reflejan el impacto del aumento de los costos relacionados con las emisiones de GEI en la producción de los sectores (según clasificación industrial e internacional uniforme - CIU).



## Riesgos no financieros

### Riesgos físicos

La evaluación del impacto de los eventos climáticos extremos en nuestras sucursales e instalaciones críticas es realizada mediante un modelo que vincula la severidad (función de daño de una variable climática) con la frecuencia de estos eventos, determinando así su impacto en el valor de tasación del bien.

Además de catastrar exhaustivamente nuestra infraestructura física, también lo hicimos con la de nuestros proveedores críticos, con el objetivo de asegurar la continuidad operativa. Este análisis nos permite delimitar zonas de alerta a nivel nacional, mediante la elaboración de mapas de calor para el CP (hasta el año 2030), MP (desde el año 2030 hasta el 2035) y LP (desde el año 2035 en adelante), los cuales se han generado a partir de proyecciones climáticas facilitadas por el Ministerio de Medio Ambiente en el Atlas de Riesgo Climático para Chile (ARClím).

Las proyecciones utilizadas contemplan los siguientes eventos de riesgos:

- Inundaciones urbanas y en la costa.
- Incendios urbanos.
- Desborde de ríos.
- Isla de calor urbana.
- Heladas y sequía.

#### Asentamiento de anegación costera

Durante el año 2024, se realizó la actualización de la Base de Datos de medición de Riesgos Físicos, adoptando un enfoque preventivo frente a desastres climáticos y alineándose con las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras relacionadas con el Clima (TCFD).

En este contexto, podemos mencionar que el modelo proyecta zonas de alerta para los diferentes tipos de eventos climáticos, cuyos resultados son validados por áreas especialistas del Banco y posteriormente

utilizados como *input* en la toma de decisiones (aceptar o mitigar el riesgo), así como también, para las decisiones de ubicar nuevas sucursales.

Para el evento climático de sequía, la Gerencia de Desarrollo de Infraestructura y Servicios envía a la Gerencia de Sucursales el plan de mantenimiento anual, luego en la visita a las sucursales se determina la posibilidad de instalar estanques para almacenar agua y así enfrentar contingencias gatilladas por la escasez de agua.

En paralelo, para los proveedores críticos por continuidad operacional, se analizó el evento de inundaciones a cinco años, seleccionando aquellos con nivel de riesgo "Moderado".

En atención a este subgrupo se realizaron reuniones y visitas a los proveedores para confirmar la exposición al evento climático, indagar respecto a sus controles y medidas de mitigación implementadas y/o en curso.





### Riesgos de transición

Además, contamos con una Matriz de riesgo ambiental, que nos permite identificar los riesgos de incumplimientos a normativas ambientales, reputacionales, y la posibilidad de incurrir en “*greenwashing*”, entre otros aspectos. En la medición del impacto, aplicamos una metodología que considera tanto la probabilidad de ocurrencia como el potencial impacto, siguiendo la Metodología de Riesgo Operacional por Proceso.

El nivel de riesgo residual para esta categoría es “Medio Bajo”, lo que sugiere que no se requieren acciones inmediatas. Sin perjuicio

de lo anterior, trazamos una hoja de ruta para la implementación de planes de acción destinados a fortalecer el entorno de control, con el propósito de asegurar la adopción de buenas prácticas y el cumplimiento de los estándares internacionales aplicables.

En cuanto a las oportunidades derivadas del cambio climático, BancoEstado ha reconocido, como parte de su pilar estratégico de Sostenibilidad, la necesidad de crear productos financieros que ayuden a mitigar y adaptarse a estos efectos. Esto se logra a través de Impacto

Verde, una plataforma que une productos y soluciones para individuos y empresas de todos los tamaños. Lo conseguimos fomentando el cambio hacia la electromovilidad, las energías renovables y la eficiencia energética, entre otras medidas, y brindando apoyo a proyectos que faciliten la transición hacia la sostenibilidad, cuantificando así una oportunidad potencial por un valor de \$521.523 millones.

### Riesgo agrícola asociado al cambio climático

Nuestro trabajo con pequeñas empresas agrícolas en este periodo se ha centrado en el monitoreo constante de estas carteras en relación con su afectación por los efectos del cambio climático, haciendo seguimiento a aquellos créditos de mayor magnitud de acuerdo con la disponibilidad de agua y relacionándolo con la viabilidad de los negocios.

Asimismo, buscamos potenciar productos de financiamiento de enlace para obras de riego, con el fin de atender a quienes han obtenido el Bono de Riego de la Comisión Nacional de Riego (CNR) y contribuir a la aceleración de la tecnificación del riego agrícola y permitir el uso eficiente del agua.



**Durante 2024, financiamos proyectos de obras de riego (pequeñas y medianas) de \$14.900 millones, aproximadamente.**



### Análisis del impacto de la sequía

Durante los últimos años, hemos realizado diversas acciones para conocer los impactos potenciales que el proceso de sequía puede tener sobre la cartera agropecuaria de clientes que son financiados. Asimismo, hemos realizado gestiones concretas de atención financiera, de acuerdo con las necesidades específicas que han presentado algunos clientes del sector agrícola afectados por la sequía, y que han requerido refinanciamientos y reestructuraciones para enfrentar las nuevas condiciones productivas asociadas a menor disponibilidad de agua para riego.

El año 2024, realizamos un seguimiento semestral (junio y noviembre de 2024), sobre el impacto de la sequía a nivel nacional, en aspectos de hidrología general del país, y sobre la condición de las carteras agrícolas de BancoEstado. Al respecto, en estos seguimientos, concluimos que:

- i) La situación hidrológica del país (precipitaciones, acumulación de nieves y llenado de embalses y acuíferos), presentó niveles cercanos a un año normal, especialmente en precipitaciones y acumulación de nieve. Los embalses registraron aumento de agua embalsada respecto del año 2023.
- ii) La sequía estructural en Chile ha afectado principalmente a las regiones III, IV e interior de la V región, con mayor impacto en la Agricultura Familiar Campesina y la Pequeña Agricultura (Microempresas y Pequeña Empresa), siendo los rubros más afectados el cultivo de hortalizas, cultivos anuales (secano), paltos, cítricos y la ganadería menor.
- iii) El sector agrícola en el 2024 presentó adecuadas condiciones de disponibilidad de agua para el desarrollo de la producción de la temporada 2024/25; con excepción de la III y IV Región, que corresponden zonas más vulnerables y donde el déficit hídrico se ha mantenido como un factor de debilidad para el sector agrícola. Al respecto, en la zona norte mencionada, la cartera agrícola de Microempresas y Pequeñas Empresa llega a alrededor de 1.300 clientes y colocaciones por \$24.000 millones.

En este sentido, cabe señalar que durante 2024 en la sucursal MYPE de Ovalle, se identificaron 13 casos afectados por la sequía, con una deuda asociada de \$3.099 millones; a estas empresas se les ofreció soluciones crediticias. Esto representa en términos de número de clientes y colocaciones un 1% y 13% respectivamente del total de cartera agrícola de la III y IV regiones.

Por último, BancoEstado, no obstante que las condiciones hidrológicas han mostrado una mejora en la presente temporada 2024 - 2025, mantendrá seguimiento semestral de este proceso de sequía, y su potencial impacto en la calidad de las carteras agropecuarias para contar con las soluciones oportunas para todas y todos los empresarios agrícolas.

**Nota:** Para más información sobre riesgos y oportunidades asociadas al cambio climático y riesgos emergentes, revisar el Anexo 2.



Impacto comercial  
y social

05

**El desarrollo de todos**  
es nuestro objetivo



# 5

## Impacto social y comercial

(CMF 6.1.i, 6.2.i, ii)

Contamos con una oferta de productos, servicios y soluciones financieras cuyo principio y fin es la inclusión financiera y contribuir el desarrollo económico de nuestros distintos segmentos de clientes.

### Rol contracíclico de BancoEstado

Es parte de nuestro rol como banca pública y uno de los factores que nos diferencia del resto del sistema bancario que tienden a reducir su actividad crediticia en períodos de contracción de la economía. En este tipo de contextos, como BancoEstado continuamos el otorgamiento de créditos en un esfuerzo por atenuar los efectos negativos de los ajustes de la economía sobre las empresas y las personas, manteniendo nuestro nivel de exposición al riesgo.





En 2024, alcanzamos récords históricos en términos de transaccionalidad, alcanzando en nuestros canales presenciales y digitales un promedio de 672 millones de transacciones financieras mensuales.

## 5.1 Nuestros productos y su impacto

Abordamos nuestro compromiso de profundizar la inclusión financiera a través de una oferta de productos cuentas bancarias, créditos, seguros y soluciones de ahorro e inversión.

### CuentaRUT

Producto clave de BancoEstado, lanzado en 2006, ha permitido abrir las puertas de la bancarización a millones de personas en Chile. A través de CuentaRUT impactamos directamente en el desarrollo y participación económica de las personas del país, alcanzando niveles de bancarización de los países desarrollados.

La CuentaRUT es una cuenta vista que incluye una tarjeta de débito con uso nacional e internacional, sin costo de mantención fijo ni de apertura, cuyo único requisito es contar con una cédula nacional de identidad vigente, ya sea para ciudadanos como residentes.

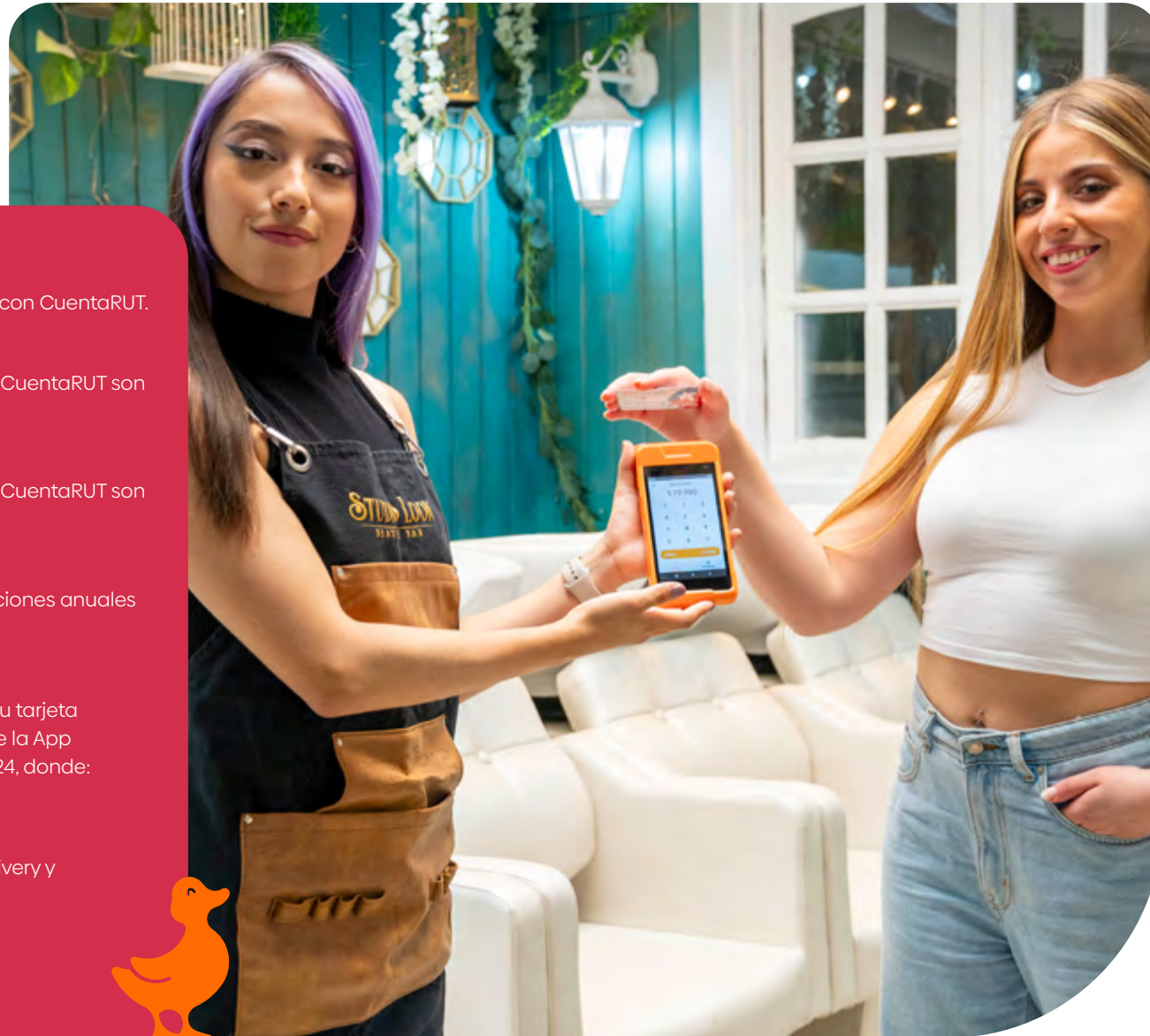
Actualmente, todas las transacciones que se realicen dentro del ecosistema BancoEstado (presencial y remoto) son gratuitas.

No solo ha sido un actor central para la inclusión de personas no bancarizadas, sino que también se ha constituido como una herramienta prioritaria para la canalización de los pagos de bonos y subsidios sociales estatales. Esto convierte a CuentaRUT en uno de los productos con mayor impacto dentro del mercado financiero.

Año a año nos enfocamos en ampliar sus atributos y beneficios. El 2024 nos

centramos en la digitalización de los procesos de obtención, reposición y la incorporación de la billetera digital BE Pay que permite hacer pagos sin tarjeta y el envío de remesas al extranjero. Asimismo, se incorporó la autenticación biométrica para aquellos dispositivos que lo permitan. En cuanto a sus beneficios, actualmente cuenta con una amplia variedad, tanto en productos de mercadería, como en medicamentos, artículos escolares, tecnología, entretenimiento, deportes y mucho más.





**14,9**

millones de clientes con CuentaRUT.

**51,5%**

de nuestros clientes CuentaRUT son mujeres.

**8,8%**

de nuestros clientes CuentaRUT son inmigrantes.

**5.271**

millones de transacciones anuales CuentaRUT.

**90.339**

clientes repusieron su tarjeta CuentaRut a través de la App BancoEstado en 2024, donde:

**78.939**

corresponden a reemisiones con delivery y

**11.400**

son renovaciones.



## Cuentas y tarjetas de crédito

Ofrecemos también la apertura de planes de cuentas para personas o empresas, con características particulares para cada segmento de clientes (persona, MiPymes), los que incluyen una cuenta corriente, tarjeta de débito, tarjeta de crédito y una línea de crédito. Así, facilitamos el acceso a productos financieros adecuados a las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

**1,76**

millones de chequeras electrónicas.

**306.067**

cuentas Emprendedor.

**58,9%**

de nuestros clientes con planes de cuenta son mujeres (excluye CuentaRUT).

**793.590**

tarjetas de crédito.

**54%**

participación de mercado en tarjetas de débito.



## Créditos

Proveemos formas de financiamiento flexibles, facilitando el acceso a préstamos, de acuerdo con las necesidades de las personas, bajo condiciones claras, y así apoyar a la ciudadanía en las necesidades de corto, mediano o largo plazo que puedan tener. Contamos con créditos de consumo, de educación, hipotecarios y el crédito verde personas.



**427.264**

créditos hipotecarios.

**193.276**

clientes mujeres de crédito hipotecario.

**60,5%**

de participación en créditos hipotecarios entre 400 y 1.000 UF.

**36,7%**

de créditos con subsidio del Estado.

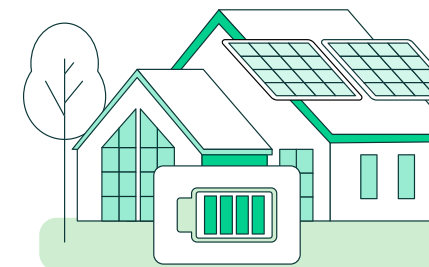
**1.048.196**

créditos de consumo.

**52%**

de clientes con crédito de consumo son mujeres.

Nuestras campañas Hipotecario Pro, el Programa Ecovivienda, la participación en Expo Vivienda, entre otros, contribuyeron a otorgar cerca de 30 mil créditos hipotecarios en 2024, financiando US\$ 2.047 millones, cifras históricas en un contexto de condiciones de financieras más estrechas.





## Ahorro e inversión

El resguardo y rentabilización del patrimonio de nuestros clientes y clientas es central para mejorar y potenciar el desarrollo y bienestar del país. Como BancoEstado, buscamos incentivar el ahorro para que las personas puedan contar con seguridad financiera y así protegerse frente a situaciones inesperadas, planificar inversiones y metas, y poder materializar sus proyectos.

Contamos con facilidades para abrir cuentas de ahorro desde la App, además de los productos ofrecidos por nuestras filiales Administradora General de Fondos y Corredora de Bolsa las que cuentan con una amplia oferta para invertir y ahorrar.

## Seguros

Contamos con una amplia oferta de seguros, a través de un canal de contratación simple, rápido y online, lo que nos permite llegar con una oferta personalizada no solo en sus condiciones, sino que también en medios de comunicación y plataformas de contratación.

Nuestra filial BancoEstado Corredores de Seguros destaca por estar siempre cercana a sus clientes y clientas, con presencia de sus equipos comerciales, acompañando en todos los procesos, y alcanzando el primer lugar en el mercado de corretaje de seguros chileno en 2024.

**12,4**

millones de clientes con cuentas de ahorro.

**54%**

de nuestros clientes de cuenta de ahorro son mujeres.

**\$9,9**

billones en saldo de cuentas de ahorro.

**93%**

de participación en el mercado en número de cuentas de ahorro.

**64,3%**

participación de clientes APV.

**+ 4 millones**

de clientes seguros atendidos.

**9 millones**

de pólizas de seguros intermediados.

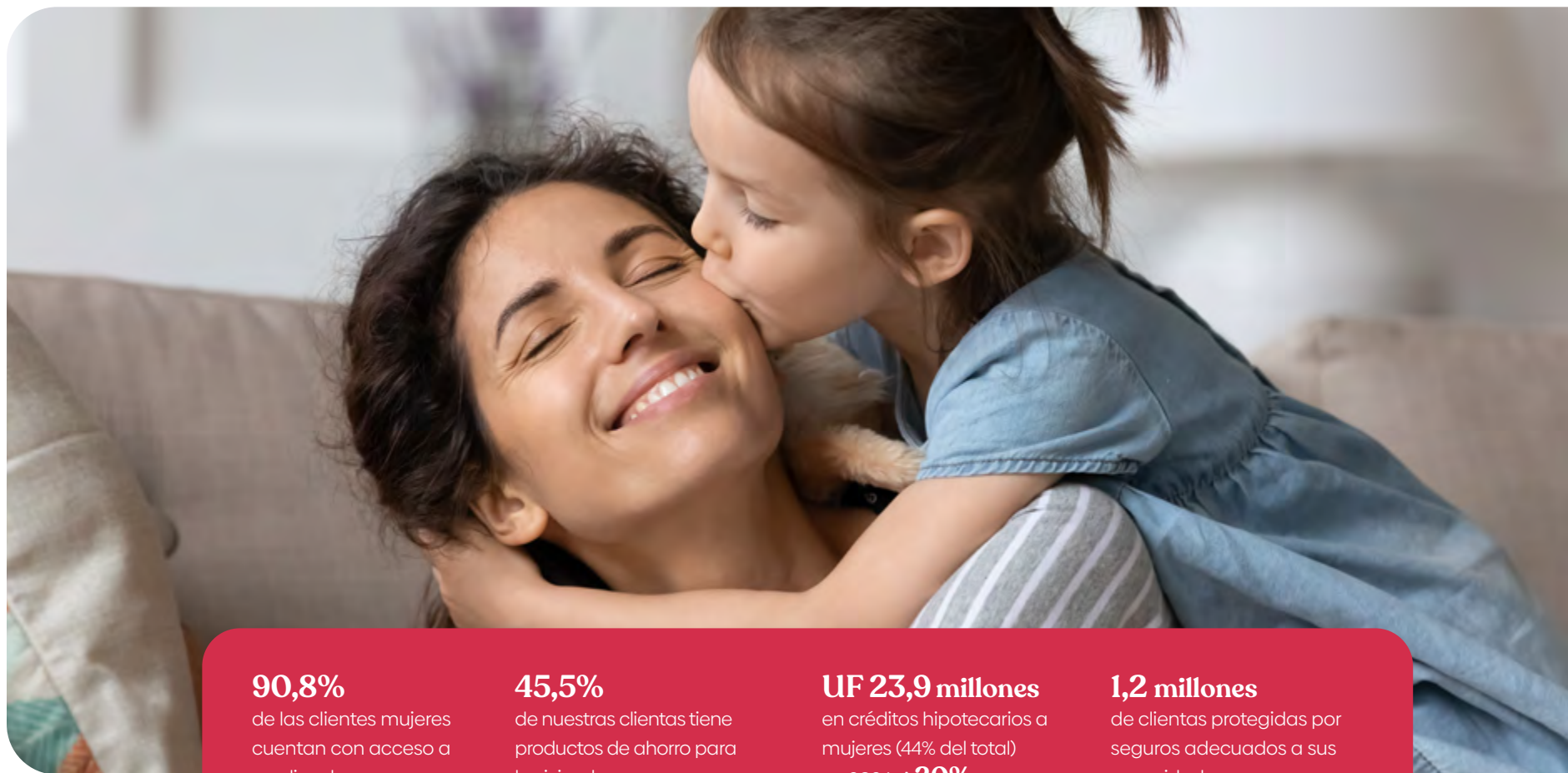
**48,7%**

clientes seguros mujeres.

## Oferta de valor con enfoque de género

En línea con los compromisos adoptados en nuestra Política de Sostenibilidad Corporativa y los Principios de Empoderamiento de Género de Naciones Unidas (WEPS), buscamos que nuestros productos financieros y no financieros enfrenen las barreras que limitan el empoderamiento económico de las mujeres.

Nos movilizamos por el avance en acceso a medios de pago, financiamiento, vivienda, productos de ahorro e inversión y el acceso a servicios financieros digitales, logrando impactar a más mujeres, acelerando durante el 2024 la dinámica de años anteriores.



**90,8%**

de las clientes mujeres cuentan con acceso a medios de pago.

**42,7%**

de las operaciones de financiamiento son otorgadas a mujeres.

**45,5%**

de nuestras clientas tiene productos de ahorro para la vivienda.

**13.200**

operaciones hipotecarias cursadas a mujeres en 2024.

**UF 23,9 millones**

en créditos hipotecarios a mujeres (44% del total) en 2024. **+20%** respecto del año 2023.

**78,8%**

de nuestras clientas tiene productos de ahorro e inversión.

**1,2 millones**

de clientas protegidas por seguros adecuados a sus necesidades.

**63,5%**

de nuestras clientas realizan transacciones a través de canales digitales.






**Se ha avanzado en equidad de género, sí. Y vamos por más.**

En el Mes de la Mujer accede a beneficios en:

- Salud
- Seguros
- Depósito a Plazo
- Cuenta Corriente Digital
- Ahorro Vivienda
- Crédito Hipotecario
- Tasa especial AMPYM

Descubre más en [bancoestado.cl](http://bancoestado.cl)




**34%** ↑  
de las mujeres se realiza mamografía para prevenir el cáncer.

Fuente: Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

**Se ha avanzado en equidad de género, sí. Y vamos por más.**

Reafirmamos nuestro compromiso para que más mujeres se puedan realizar exámenes preventivos.

**Mamografía \$5.000**  
Presencial en Centros Integramédica y en Clínicas Bupa.  
Desde el 03 al 31 de Marzo 2025.

Conoce más beneficios en [bancoestado.cl](http://bancoestado.cl)

IntegraMédica  
Clínicas Bupa

## Nuestra oferta comercial con enfoque de género

En 2024, potenciamos y desarrollamos productos e iniciativas de nuestro segmento personas, que fomentan el acceso de las mujeres a financiamiento, entre ellas:

- **Crédito Hipotecario con Condiciones Preferentes:** para buenas ahorrantes y trabajadoras de empresas certificadas en la Norma Chilena 3262.
- **Cuenta de Ahorro Vivienda con Beneficios Adicionales:** facilidades para postulación a subsidios habitacionales del MINVU.



También consideramos que las mujeres enfrentan mayores barreras económicas para acceder a servicios médicos, especialmente en prevención y tratamientos de enfermedades crónicas, por lo que potenciamos programas de salud y bienestar para nuestras clientas:

- **Beneficios permanentes en salud:** construimos nuestra oferta bajo la premisa de que sin estos beneficios muchas mujeres no tendrían acceso oportuno a servicios de salud, lo que impactaría su bienestar, estabilidad económica y la de sus familias.
- **Nuevo Seguro a tu Medida:** solución diseñada con un enfoque integral, que reconoce la realidad de las mujeres y promueve la protección y el ahorro, asegurando protección en los aspectos más relevantes de su vida cotidiana: bienestar y salud preventiva, asistencia legal, asesoría para el emprendimiento, asistencias para el hogar y para las mascotas.





## Alianzas comerciales

Nuestra estrategia el 2024 fue reconocer y apoyar a nuestros clientes, a través de un programa de lealtad con impacto en las personas, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y financiera, entregando experiencias memorables, para generar vinculación y valoración con el Banco.

Esta estrategia se apalancó en una propuesta de valor diferenciada, que reconoce principios claves para generar las mejores alianzas para los clientes: presencia a lo largo del país, contar con marcas líderes en el mercado y de tendencias, logren un impacto económico mediante el ahorro y el acceso al disfrute a otro precio a nuestros clientes.

Consideramos cuatro pilares claves para la implementación de estas Alianzas:

### 1

#### **Campañas masivas de beneficios**

**tarjetas:** Realizamos cuatro campañas estratégicas en momentos claves del año: "Beneficios patodos vuelta a clases", "Beneficios invierno", "Beneficios fiestas patrias" y "Beneficios navidad". Estas campañas estaban diseñadas para estar presentes cuando los clientes más lo necesitaban con beneficios para alivianar el gasto en periodos desafiantes.

### 2

**Alianzas Estratégicas:** Establecimos alianzas con comercios destacados como Dr. Simi, JetSMART, Unimarc e IntegraMédica. Estas alianzas no solo proporcionaron beneficios directos a los clientes a través de descuentos y ofertas, sino que también crearon nuevas oportunidades de negocio y colaboración dentro del banco, tales como: alianzas mediante los comercios a disponibilizar en la SuperAPP, apalancar comercios con soluciones de pago de Compraquí.

### 3

**Cultura y Entretención:** Generamos alianzas con actores relevantes en el ámbito de la música, deporte y el teatro, para permitir que los clientes accedan a precios preferentes y exclusivos en preventas entradas a conciertos (Los Tres, Los Bunkers, Myke Towers), eventos familiares y juveniles (Disney On Ice, Yein Fonda) y deportes (corrida 4 estaciones, fútbol femenino Colo-Colo y Universidad de Chile, Copa Davis) acceso cultura con la alianza de Teatro a Mil y Sinfónica de la Universidad de Chile.

### 4

**Oferta de beneficios permanentes:** Mas de 40 descuentos en marcas/comercios para todas las Tarjetas de Débito y Crédito.







## Alianzas destacadas

- **Alianza IntegraMédica mes del cáncer:** con el fin de facilitar el acceso a servicios de salud para la detección temprana de cáncer de mama con un beneficio de \$5.000 en examen de mamografía y \$15.000 un plan de consulta ginecológica más examen de VPH.
- **Campañas temáticas Beneficios Tarjetas:** A través de numerosas campañas se consiguió que millones de clientes recibieran un apoyo económico y de acceso en farmacias, supermercados, vestuario, accesorios, salud, viajes aéreos, entre muchos otros, donde consumieron más de 27 mil millones en 3,5 millones de transacciones.
- **Alianza estratégica JetSMART:** al 2024 llegamos a tener más de 745.000 clientes inscritos en la alianza, y logramos transportar en vuelos nacionales e internacionales a más de los 343.000 clientes al año.
- **Alianza Concierto y Cultura:** Mediante la asociación con Teatro a Mil, logramos vender más de 22.000 entradas con descuentos. En asociación con Sinfónica estuvimos en el concierto de navidad, transmitido en directo por TVN, con más de 33 mil entradas gratuitas, y 10 mil de ellas con ubicación especial para clientes y clientas de BancoEstado.

## Campañas masivas de beneficios:

- **Campaña Vuelta a Clases:** movilizamos más de 480 mil clientes que recibieron un beneficio directo, resultando en la activación de más de 689 mil transacciones.
- **Campaña Invierno:** entregamos beneficios directos a más de 520 mil clientes a través de sus medios de pago, lo que resultó en la activación de más de 768 mil transacciones.
- **Campaña Fiestas Patrias:** movilizamos a nuestros clientes a través de la entrega directa de beneficios, logrando la activación de más de 986 mil transacciones.
- **Campaña Navidad:** movilizamos a nuestros clientes a través de la entrega directa de beneficios, logrando la activación de más de un millón de transacciones.



## 5.2

### Nuestra red de atención

Estamos presentes en todos los rincones del país, para que cada vez más personas encuentren una solución cercana y accesible a sus necesidades financieras, fortaleciendo el desarrollo local y la inclusión territorial.

Estamos presentes en todas las comunas del país, hasta en las zonas más aisladas, con nuestra red de atención presencial. Tal como entendemos nuestro rol de banca pública, nuestra estrategia de presencia en el país está en constante crecimiento, por lo que en 2024 habilitamos un total de 3.062 puntos de atención, que se suman a las 43.789 con los que empezamos este periodo.





**420**

sucursales BancoEstado en 287 comunas.



**120**

BancoEstado Express.



**54**

puntos de atención remota y autoatención Conecta BancoEstado.



**43.669**

puntos CajaVecina.



**2.578**

cajeros automáticos, un 33.3% del total de cajeros país.



**91%**

de comunas del país con cajeros automáticos BancoEstado.

Región	Sucursales BancoEstado	Sucursales BancoEstado Express	CajaVecina	Cajeros Automáticos	Atención remota y autoatención
Arica y Parinacota	5	3	1.239	25	0
Tarapacá	6	3	1.507	41	3
Antofagasta	13	4	1.765	77	1
Atacama	10	3	1.301	49	2
Coquimbo	22	5	2.742	124	3
Valparaíso	44	13	3.939	265	6
Metropolitana	117	57	10.173	1.019	2
O'Higgins	30	4	2.951	147	6
Maule	30	5	4.439	142	4
Ñuble	18	3	1.772	67	4
Biobío	38	7	4.187	212	4
La Araucanía	35	4	2.747	151	1
Los Ríos	14	2	1.115	67	1
Los Lagos	28	5	2.835	141	5
Aysén	5	1	547	18	5
Magallanes	5	1	410	33	7
<b>Total</b>	<b>420</b>	<b>120</b>	<b>43.669</b>	<b>2.578</b>	<b>54</b>
Incremento 23-24	+14	0	+3.048	-10	0*

\*En 2024, seis puntos Conecta pasaron a ser sucursales, y se inauguraron otros seis puntos Conecta.

## Sucursales BancoEstado

Chile enfrenta grandes desafíos en conectividad territorial. Por eso en BancoEstado extendimos nuestra presencia con 15 sucursales nuevas, en las comunas de Corral, Santo Domingo, Ñiquen, Melipeuco, Perquenco, Ránquil, Portezuelo, Ninhue, Paihuano, Temuco Labranza, San Nicolás, Antuco, Ercilla, Talcahuano (Base Naval) y Valparaíso (Av. Argentina). Clave en la concreción de este objetivo han sido las alianzas con los municipios que, en modalidad de comodato, nos han permitido habilitar pequeñas sucursales en espacios municipales de localidades alejadas, entregando un acceso cercano a servicios financieros y bancarios, y aportando al desarrollo local.



**83% del total de comunas del país (287), cuentan con al menos una sucursal BancoEstado.**

## BancoEstado Express

Uno de nuestros principales canales de atención, cuenta con servicios de caja y post venta en horario extendido, facilitando el acceso a servicios a todos y todas aquellas personas que no pueden acceder en horarios tradicionales de atención de la banca chilena.



**20,2% de las comunas cuentan con sucursales de BancoEstado Express.**

## CajaVecina

Cuenta con 20 años de presencia en locales comerciales, siendo un punto de atención basado en la responsabilidad compartida con los operadores. Esta herramienta funciona como un minibanco dentro de los locales comerciales presentes en los barrios, una forma de expandir los servicios financieros en el territorio y beneficiar a los usuarios con ahorros de tiempos y traslados. Al operador corresponsal le entregamos un POS y otorgamos una línea de crédito para que pueda operar como cajero, realizar transacciones y transferencias sin que los usuarios deban salir del barrio.

Durante 2024, la red alcanzó un total de 43.669 puntos de atención, aumentando en 3.048 los puntos del periodo anterior. Incluso, hemos medido la cercanía de esta solución a través de un estudio interno, detectando que en el 92% de los hogares chilenos existe una CajaVecina a una distancia de 3 minutos caminando.



**El 100% de las comunas del país cuentan con puntos CajaVecina.**





## Conecta BancoEstado

Corresponde a un sistema de tótems de atención que buscan entregar acceso a servicios financieros en las comunas más aisladas del país, con opciones de autoservicio, pagos digitales y atención remota con ejecutivos comerciales a través de videollamadas.

De esta manera, ampliamos la presencia del Banco utilizando la tecnología, y aportamos al desarrollo de ciudades más sostenibles, potenciando las economías locales y facilitando la vida de casi 400 mil habitantes de zonas alejadas en las comunas donde se encuentra disponible esta solución. Estas personas pueden resolver rápida y fácilmente sus necesidades financieras básicas, sin tener

que dirigirse a una sucursal BancoEstado, disminuyendo los tiempos y costos de traslado de las personas que viven en las zonas remotas de Chile.

En 2024, seis puntos Conecta se transformaron en sucursales BancoEstado debido a su éxito, y se inauguraron otros seis puntos nuevos en las comunas de San Gregorio, Placilla, Coquimbo, Copiapó, San Bernardo y Viña del Mar.



**54 comunas del país cuentan con puntos Conecta BancoEstado.**

## Cajeros Automáticos

Contamos con la red de Cajeros Automáticos (ATMs) más extensa de todos los bancos del país, representando un 33% del total a nivel nacional. Durante este año instalamos un total de 92 dispensadores de dinero, y llegamos a contar con un total de 800 ATMs adaptados para personas ciegas a través de guías audibles.



**91% de las comunas del país cuentan con ATMs BancoEstado.**

**Nota:** Para más información de nuestros cajeros automáticos adaptados para personas ciegas, revisar el apartado Atención Universal de Clientes de este capítulo.

## 5.3

### Canales de atención digital

A través de estos canales ampliamos el alcance de nuestros servicios, buscando mejorar la experiencia de usuario y desarrollando soluciones digitales accesibles e innovadoras.

La Transformación Digital es uno de los ejes estratégicos que guían la gestión de nuestro negocio. Dado el alto número de transacciones que se realizan en nuestras plataformas diariamente, trabajamos de forma constante para asegurar la continuidad de los servicios y lograr una mejora continua de nuestros canales de atención.

Producto del aumento sostenido de clientes a través de los años, y por consiguiente del mayor número de usuarios y usuarias de nuestras plataformas, nos enfocamos en integrar mejoras en los niveles de accesibilidad.

Así como consideramos las características de nuestros clientes para la adecuación de nuestra oferta de productos y servicios, también consideramos sus opiniones y necesidades para ir adaptando y mejorando nuestros canales remotos.



**1.648 millones**  
de transacciones en la web en 2024.

**7.561 millones**  
de transacciones en la App en 2024.

En la actualidad contamos con canales remotos de atención, a través del sitio web de BancoEstado, y de la aplicación disponible para teléfonos inteligentes. El total de clientes que usan nuestros canales fue de 12 millones durante 2024.





## App BancoEstado

Nuestra App ha crecido en los últimos años, y ahora además de los usos básicos de los productos bancarios permite realizar el envío de remesas al extranjero, contratar productos, autorizar transacciones con BE Pass, girar dinero en CajaVecina, y pagar el transporte público con Pasaje QR en varias regiones de Chile, entre muchas otras funcionalidades.

Durante 2024, trabajamos en integrar avances en la página web de empresas, además de lanzar una App particular para este segmento de clientes, con el objetivo de integrar esta plataforma en el día a día de estos usuarios y usuarias.

Para incrementar la seguridad y fiabilidad de las transacciones en la App, incorporamos la inscripción facial y la autorización biométrica BE Face en distintas funcionalidades como como transferencias a terceros, modificación de datos seguros, inversiones (APV, fondos mutuos, depósitos a plazo), cambio de claves de tarjetas e internet, remesas, ahorro programado automático, entre otras.

**+ 1,4 millones de clientes han realizado la inscripción facial y pueden utilizar BE Face como mecanismo de autorización alternativo al uso de BE Pass.**

### Uso canales web y app BancoEstado (en millones)

	2022	2023	2024
Total Clientes con uso de canales digitales (Web y App)	11,5	12,6	12,5
Total Clientes con uso de la App	10,1	11,2	10,9
Transacciones Web	611	795	1.648
Transacciones App	5.353	6.924	7.561
Total de transacciones digitales (web y App)	5.964	7.719	9.209
N° de visitas sitio web	1.035	1.493	1.576

Junto con el contacto telefónico disponible las 24 horas, tenemos presencia constante en redes sociales, ya que estos canales nos ayudan a acercar al Banco a las personas de una manera más funcional, resolviendo consultas y reclamos. Además, contamos con más de 1,3 millones de seguidores entre todas nuestras redes sociales.

**En diciembre de 2024 alcanzamos un récord absoluto de transacciones en la App, con un total de 949 millones dentro del mes.**



## Productos digitales

Durante el 2024 seguimos potenciando nuestra oferta promocionando una serie de productos digitales, tales como la Cuenta Corriente Digital, la Cuenta de Ahorro en UF, Ahorro Previsional Voluntario, Cuenta Ahorro Niño y Fondos Mutuos, los cuales se pueden contratar y utilizar a través del sitio web o la App de BancoEstado.

Entre los productos digitales podemos destacar la profundización de la oferta de Cuenta Corriente Digital dirigida a clientes de CuentaRUT, con el objetivo de que accedan a una oferta de valor alternativa: sin límites de abono y saldo, mejores límites para realizar transferencias, sin comisiones por transferencias ni por giros, y con grandes posibilidades de mantener el producto completamente gratis, en base al monto de abono mensual y transacciones con sus tarjetas de débito y/o crédito.

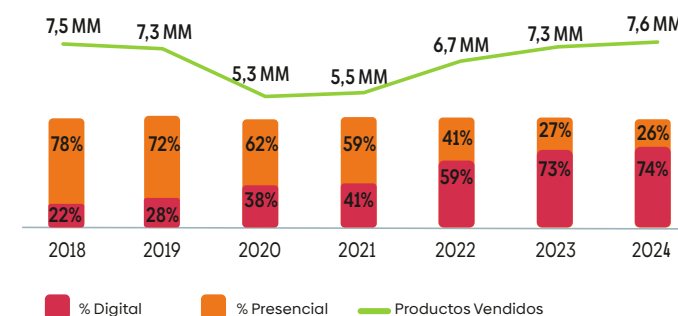
**En 2024 las ventas de la Cuenta Corriente Digital fueron 372 mil, lo que sumado a los demás tipos de cuentas corrientes BancoEstado, sumamos más de 1 millón, posicionándonos en el 4to lugar de participación de mercado de este tipo de productos.**

**95% y 78%** de cuentas Ahorro Premium y Ahorro Vivienda abiertas por canales digitales en 2024.



### Venta Digital en BancoEstado

(según el volumen de operaciones total Banco)



Nota: Considera los siguientes productos: Crédito de Consumo, Créditos Comerciales, Tarjetas de Crédito, Avance Tarjeta de Crédito, Cuenta Corriente, Plan de Cuenta Corriente, Ahorro Previsional Voluntario (APV), Cuentas Ahorro (Premium + Vivienda), Depósitos a Plazo (DAP), Fondos Mutuos (FFMM), Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP), Seguros de Vida, Seguros Generales.





## Renovación de tarjetas por canales digitales

Este año, dimos inicio al proceso de renovación del parque de tarjetas de débito, correspondiente a los productos de CuentaRUT, Cuenta Corriente y Chequera electrónica. Para realizar este proceso de recambio de la manera más eficiente y accesible posible, hemos integrado en nuestros canales digitales, App BancoEstado y web, alertas para el vencimiento de las tarjetas, y herramientas para realizar la solicitud desde el canal digital elegido, sin la necesidad de acudir a una sucursal.

Además, para avanzar en nuestro compromiso con el medioambiente, ofrecemos la alternativa de emitir una reemisión digital de la tarjeta, la cual puede operar en puntos de compra mediante una billetera digital, sin la necesidad de contar con una tarjeta plástica física, reduciendo así la producción de residuos plásticos y contribuyendo a la desmaterialización de los soportes físicos de los medios de pago.



## Remesas al extranjero por App

A través de nuestra App BancoEstado, contamos con el servicio de Remesas Familiares. Esta herramienta permite realizar el envío de dinero al extranjero sin la necesidad de asistir a una sucursal de BancoEstado. Durante 2024, logramos incorporar 13 nuevos destinos, incluyendo Argentina, Ecuador, República Dominicana, y países de la Zona Euro como España, Alemania, Francia, Italia, Portugal, Países Bajos, Grecia, Bélgica, Austria y Finlandia.

El servicio alcanzó un promedio mensual de más de un envío al extranjero por minuto, con un peak de 5-6 envíos al extranjero por minuto en días punta. Avanzamos significativamente en la reducción en los tiempos de acreditación. Pasamos de un plazo de 2 a 3 días hábiles a lograr que cerca del 85% de las operaciones se liquiden en las cuentas de los beneficiarios en un rango de unos minutos a 3 horas, incluyendo envíos a la Zona Euro.

Remesas al extranjero por App aún tiene un gran potencial de crecimiento tanto en cobertura de destinos, como de métodos de envío y entrega entre otros ambiciosos objetivos por alcanzar.

En términos de volumen, se enviaron cerca de US\$46 millones en remesas al extranjero, duplicando lo registrado el año anterior, con más de 421 mil operaciones.

2022



8.006

monto enviado (MM\$)

59.427

número de remesas

2023



20.497

monto enviado (MM\$)

165.448

número de remesas

2024 dic.2024



44.300

monto enviado (MM\$)

421.420

número de remesas





## Pasaje QR Red

A partir de una alianza con el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, nuestros clientes y clientas ya no necesitan recargar sus tarjetas BIP ni validar sus recargas, sino que utilizan nuestra App BancoEstado desde sus respectivos dispositivos móviles para pagar su pasaje en el transporte público de la Región Metropolitana.



### Región Metropolitana

- Metro de Santiago
- Buses RED Metropolitana
- Tren Nos-Estación Central

**856 mil** personas promedio al mes lo utilizaron en la Región Metropolitana en 2024.



### Región de Valparaíso

- Tren Limache-Puerto
- Trolebuses
- Buses eléctricos
- Ascensores de la ciudad de Valparaíso

**60 mil** pagos en la Región de Valparaíso, desde su inicio en septiembre 2024.



### Región de Biobío

- Biotren Líneas 1 y 2

**74 mil** pagos en la Región del Biobío desde su inicio en agosto 2024.

Más de 856 mil personas en promedio al mes pagan el transporte público en RM con la App BancoEstado a través de PasajeQR.

+134 mil pagos se han realizado en las regiones de Valparaíso y Biobío en 2024.





#### Región de Valparaíso

- Tren Limache-Puerto
- Trolebuses
- Buses eléctricos
- Ascensores de la ciudad de Valparaíso

**557 mil** pagos con EMV en la Región de Valparaíso, desde su implementación en abril 2024.



#### Región de Biobío

- Biotren Líneas 1 y 2

**24 mil** pagos con EMV en la Región del Biobío, desde su inicio en noviembre de 2024.

## Pago de transporte EFE con tarjetas

También en alianza con EFE, nuestra filial Compraquí lanzó una nueva solución de pago directo con tarjetas de débito, prepago y crédito de cualquier banco (con tecnología EMV), para parte del transporte público de las regiones de Valparaíso y Biobío. De esta manera, Compraquí se convirtió en el primer operador de tarjetas de pago en implementar esta solución en Chile.

**Más de 581 mil pagos de transporte EFE con tarjetas de cualquier banco, a través de la tecnología EMV implementada en Valparaíso y Biobío por nuestra filial Compraquí.**



## Compraquí

Esta marca de nuestra filial Red Global es una red de adquirencia que busca aumentar los pagos digitales en Chile, permitiendo realizar compras con todo tipo de tarjetas de débito, crédito y prepago.

Esta filial nace con la misión de desarrollar soluciones de pagos y servicios accesibles para todos los comercios y habitantes del país, a través de soluciones financieras innovadoras. Para implementar esta innovación, hemos seguido la misma pauta diseñada en el despliegue de todos nuestros canales de atención, es decir, dando prioridad a aquellas localidades con menor acceso a servicios financieros y/o acceso geográfico.

Con estos ideales en mente, hemos desarrollado diversas soluciones de pago:

- **Compraquí Máquina (MPos):** dispositivo portable que se adquiere a un valor fijo y con pago único, sin costo de arriendo ni de mantención. El comercio sólo debe pagar una comisión por cada transacción exitosa. Para su uso, es necesario vincular el MPos a un teléfono inteligente. Este sistema también cuenta con Compraquí QR, que

permite realizar compras a través de la App BancoEstado sin la necesidad de manejar tarjetas físicas.

- **Súper Compraquí (SmartPOS):** máquina autónoma que no requiere de conexión a un teléfono inteligente, imprime boletas y comprobantes, acepta pagos de todas las tarjetas del mercado, pagos con Compraquí QR, además de contar con una batería de larga duración y carga rápida. Al igual que el MPos, no tiene costo de arriendo y el comercio sólo paga una comisión asociada al tipo de plástico.
- **Compraquí Web:** botón de pago orientado a empresas e instituciones con altos volúmenes de transacciones con tarjetas de pago de cualquier emisor. A través de esta herramienta, entregamos a nuestras entidades afiliadas una solución de pago que cumple con los más altos estándares de seguridad.
- **Link de Pago Compraquí:** solución orientada a emprendedores y pequeños comercios que desean aceptar pagos con tarjetas a distancia mediante el envío de un link de uso único al pagador de su bien o producto.



Durante el 2024, lanzamos cuatro nuevas soluciones para pagos presenciales:

- **POS Integrado Compraquí:** Sistema de punto de venta conectado directamente a la caja del comercio que permite aceptar pagos tarjetas de cualquier banco. Esta solución permite a Compraquí llegar a comercios de mayor tamaño agilizando su operación y mejorando la eficiencia de su negocio.
- **POS Autoatención:** Solución para que los comercios reciban pagos de forma autónoma a través de un terminal instalado en un tótem, optimizando el proceso de compra sin necesidad de personal y aceptando todo tipo de tarjetas y billeteras digitales.
- **Tap Transporte:** Integramos en los validadores del transporte público la posibilidad de acceder mediante diversos medios de pago *contactless* como tarjetas de crédito, débito o prepago, físicas o digitales asociadas a billeteras virtuales.

- **Tap to Phone:** Solución de pago que permite a los comercios aceptar pagos con todo tipo de tarjetas y billeteras digitales directamente desde un smartphone o tablet con tecnología NFC, sin necesidad de dispositivos adicionales.

+ **222 mil** comercios afiliados a soluciones de pago Compraquí.

**32.500** comercios enrolados durante 2024.

+ **\$3** billones volumen procesado en red Compraquí en 2024.

+ **160** millones de transacciones en 2024.



## Nuestra Billetera Digital BE Pay

Este servicio de la App BancoEstado, sin costos ni comisiones adicionales, permite a sus usuarios pagar en los comercios presenciales, acercando su teléfono al lector de tarjetas y autorizando la compra con su clave, haciendo que los procesos de pago sean más rápidos y seguros, y manteniendo el control de los gastos. Este servicio utiliza la tecnología de comunicación de campo cercano o NFC, que permite a algunos dispositivos inteligentes comunicarse con otros, simulando en este caso una tarjeta a la cual se pueden vincular la CuentaRUT, Cuenta Pro o Cuenta Corriente.



**176.985**

usuarios activos de BE Pay en 2024.

**\$26.135**

millones transaccionados por BE Pay en 2024.





## 5.4

### Sumando valor a nuestros clientes

**Movilizados por promover la inclusión financiera de todas y todos, trabajamos por establecer relaciones duraderas y de confianza con nuestros clientes personas, empresas, organizaciones y comunidades, más allá de los servicios financieros.**

Para establecer y mantener las relaciones con todas y todos nuestros clientes, contamos con diversos canales y modelos de atención y medidas para integrar nuevos y mejores procesos.



## Nuestros clientes y clientas

### Personas

Nuestros productos para personas nos permiten contribuir a la inclusión financiera, llegando a lugares y segmentos de clientes a los que no llegan los demás actores del mercado, con una oferta personalizada y acorde a las necesidades de nuestros clientes y clientas. Además, ofrecemos una serie de servicios complementarios que permite a nuestros clientes hacer uso de beneficios estatales y de servicios públicos, reafirmando el rol social del Banco como socio estratégico del Estado.

**15,6** millones de clientes.

**83,5%** de los habitantes de Chile son clientes de BancoEstado.

**51%** de nuestros clientes son mujeres.

### Mipymes

La oferta para el segmento de micro, pequeñas y medianas empresas apunta a fomentar el emprendimiento y el desarrollo de la economía desde el nacimiento de una idea de negocios hasta su plena inserción en el mercado. Estos productos y servicios permiten satisfacer las múltiples necesidades de financiamiento de nuestros clientes, de acuerdo con el nivel de actividad de su empresa.

**1.067.097** clientes microempresas.

**99.982** clientes pequeñas empresas.

**365.160** mujeres microempresas.

**28.587** mujeres pequeña y mediana empresa.

### Grandes empresas

La oferta para el segmento de Empresas de gran tamaño busca entregar a nuestros clientes soluciones financieras tanto para la operación diaria de sus negocios como para el crecimiento y potencial internacionalización de sus empresas.

**1.206** corporaciones.

**1.686** inmobiliarias.

**2.110** grandes empresas.

### Instituciones del Estado y Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)

Somos un socio estratégico del Estado para impulsar el despliegue de las políticas públicas y canalizar pagos. Asimismo, llegamos a la mayor cantidad de organizaciones de la sociedad civil (OSC) de Chile.

**+250** entre Ministerios, Servicios Públicos, FFAA, Poder Judicial.

**238** municipios y **15** gobiernos regionales.

**+181.145** clientes de las OSC.





## Experiencia de clientes

Buscamos contar con una organización centrada en el cliente, donde las múltiples áreas del Banco trabajen en conjunto de forma colaborativa con ese fin común, impulsando y gestionado diversas iniciativas que contribuyan positivamente la percepción de nuestro servicio.

Para saber si nos vamos acercando a este propósito medimos, analizamos y gestionamos diversos indicadores de percepción de nuestros clientes con foco en la Recomendación del Banco y la Satisfacción de sus productos, servicios, canales de atención, y reclamos.

### Voz del Cliente

Nuestro programa se basa en una metodología que permite medir tanto la disposición a recomendar BancoEstado, como también los diferentes ámbitos claves de la experiencia de servicio. Se construye en base a un estudio estratégico que engloba la experiencia transversal de nuestros clientes y clientas, abarcando su recorrido y satisfacción con nuestros distintos productos, canales y servicios. Los resultados obtenidos son comunicados a todo el Grupo BancoEstado, con el fin de ajustarnos a las expectativas y necesidades que nos expresan las y los clientes.



### Metodología para obtener la Voz del Cliente

- Estudio cuantitativo, en base a encuestas estructuradas aplicadas por vía telefónica.
- El universo de estudio corresponde a todas y todos los clientes BancoEstado, con muestreo aleatorio probabilístico, lo que permite contar con un estudio representativo.
- Utilizamos la escala de 1 a 7 por ser más apropiada a la realidad cultural chilena.
- Se realiza de manera mensual y es monitoreado por nuestro Comité de Calidad.

#### Resultados de la Voz del Cliente

2021	2022	2023	2024
47 (puntos)	57 (puntos)	56 (puntos)	60 (puntos)

#### Meta 2024: 58 puntos

Muestreo Aleatorio sobre el Universo Clientes BancoEstado, error muestral de un 1,8%

#### Resultados indicador Transparencia Activa

2021	2022	2023	2024
93%	91%	89%	89%

**Nota:** Para más información sobre la medición de satisfacción de clientes, revisar el Anexo 2.

## Transparencia Activa

Contamos también con nuestro indicador de Transparencia Activa que monitorea, mediante una encuesta telefónica aplicada desde un sistema automatizado de respuesta interactiva (IVR Robot), el cumplimiento de la entrega de información por parte de las y los ejecutivos en las ventas en sucursales, de acuerdo con las orientaciones y directrices entregadas por el SERNAC Financiero. De esta forma verificamos que la venta sea informada, justa, transparente y entregando todas las recomendaciones para el mejor uso de los productos financieros.

### Gestión de reclamos

Gestionamos los reclamos a través de la plataforma NuBE, ya que permite simplificar y automatizar etapas del proceso, contar con la información en línea, realizar trazabilidad a los requerimientos, medir los tiempos y la calidad de las respuestas.

**Nota:** Para más información sobre reclamos, revisar Anexo 2.



## Atención Universal

Buscamos que todas las personas puedan acceder a nuestros productos y servicios, reduciendo las brechas de accesibilidad física, tecnológica y digital que pudieran existir en nuestra oferta y canales del Grupo BancoEstado.

Por esta razón llevamos casi 10 años implementando nuestro Programa de Atención Universal de Clientes, con el cual buscamos apoyar a nuestros clientes, especialmente a los grupos minoritarios con acceso limitado al sistema financiero, tales como personas con discapacidad, adultos mayores, inmigrantes, pueblos originarios, colectivo de diversidad sexual, entre otros, facilitando así el acceso a cada habitante del país a nuestros productos y servicios con autonomía, igualdad de trato y sin discriminación.

### Nuestros principios de Atención Universal

En BancoEstado respetamos la diversidad, las raíces, el origen, la historia de todas las personas. Ese es nuestro compromiso.

- Queremos que siempre puedan contar con nosotros y que sientan que este es su lugar, donde valores como el respeto, la empatía, la atención igualitaria y la vida independiente, constituyen nuestro pilar fundamental.
- Existimos para que Chile sea un país más inclusivo, equitativo y con oportunidades que lleguen a todos

Para esto, trabajamos en mejorar nuestra infraestructura física, infraestructura digital y tecnológica, y en la formación en modelos de atención universal.

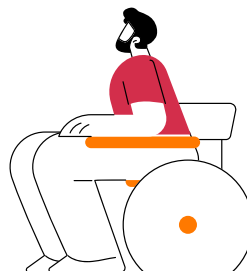


## Infraestructura física

Parte de las iniciativas para disminuir las barreras de accesibilidad física a los servicios bancarios, es el diseño de sucursales nuevas que integran el diseño universal desde su origen, permitiendo el desplazamiento autónomo y el respeto del principio de vida independiente de todas las personas. De esta manera, garantizamos la accesibilidad universal a dichas sucursales desde su inauguración.

El estándar de diseño universal aplicado en nuestras nuevas oficinas, a contar del año 2016, contempla aspectos que sobrepasan los requerimientos normativos, incorporando en todas las cajas y mesones de atención una doble altura para la atención de personas en silla de ruedas o personas de baja estatura, entre otras mejoras, como dispensadores de números de atención para el alcance universal, rampas de acceso y, cuando corresponde, huellas podotáctiles para personas ciegas o con baja visión, y otros elementos de accesibilidad.

Para el caso de las sucursales ya existentes que presentan brechas de accesibilidad, contamos con un plan de adaptación al año 2026, que apunta a que toda la red de sucursales sea accesible para personas con dificultad de desplazamiento. Algunas de las soluciones contempladas en este plan son la instalación de mesón universal para caja y atención clientes, elementos electromecánicos y puesto de atención universal comercial ubicado en el nivel de acceso en el caso de sucursales en las que no sea factible intervenir con plataformas elevadoras o ascensores.



Al cierre 2024 contamos con 389 sucursales accesibles entre BancoEstado y BancoEstado Express.



## Infraestructura digital y tecnológica

Además de la infraestructura física, nuestro Programa de Atención Universal se ocupa de los ajustes de accesibilidad a nivel tecnológico y en nuestros canales digitales, impulsando instancias de diálogo con clientes en la identificación de brechas y sus respectivas soluciones.

Contamos con el mayor parque de **cajeros automáticos (ATMs) habilitados con guía audible**, a través del que apuntamos a mejorar el acceso de las personas ciegas o con baja visión a estos servicios, permitiéndoles operar de forma autónoma y segura, mediante auriculares.

Su implementación fue fruto del trabajo colaborativo con la comunidad ciega, quienes participaron activamente co-construyendo esta adaptación tecnológica, a través de sus opiniones, experiencia y jornadas de prueba de la solución.

**BancoEstado cuenta con 800 cajeros automáticos habilitados con guía audible para personas con discapacidad visual.**

Este trabajo colaborativo tuvo continuidad durante el 2024, con el objetivo de dar solución a las barreras de **accesibilidad de los dispositivos POS** que han migrado, en toda la industria, a equipos con pantalla táctil, sin teclado en relieve, y que ha dificultado su uso por parte de las personas con discapacidad visual. Así, junto a nuestras filiales Compraquí y CajaVecina hemos ejecutado diagnóstico de brechas y pruebas de prototipos con personas ciegas, para implementar una solución que les permita transaccionar nuestras máquinas de pago, de forma autónoma y con las garantías de seguridad necesarias. Este desarrollo se encuentra en etapa piloto.

Cabe mencionar que en el periodo realizamos diagnósticos de accesibilidad en nuestro **sitio web público y privado y a la App BancoEstado**, las que han empezado a abordarse desde los distintos equipos. A esto se suma la realización del **Programa de Formación en Accesibilidad Digital**, que capacitó en accesibilidad digital a los equipos desarrolladores de contenidos, los equipos de QA y canales digitales.

**El 2024 hemos realizado un Programa de Formación en Accesibilidad Digital para que nuestro equipo de desarrolladores, QA y generadores de contenidos digitales, incorporen el diseño universal en nuestros canales App, Web, y otros.**



## Normativa interna en atención universal

Para velar porque nuestra atención sea universal, con igualdad de trato, autonomía y respete el principio de vida independiente, elaboramos el **Manual de Atención Universal de Clientes**, que contiene el marco normativo interno para la atención de diversos grupos de la sociedad, indicaciones de uso correcto del lenguaje y recomendaciones generales para que la comunicación con nuestros clientes pertenecientes a grupos como la comunidad LGBTIQ+, personas migrantes, personas con discapacidad, adultos mayores, entre otros, garantizando así un trato igualitario y libre de discriminación.

Los contenidos del manual son reforzados a través de material de apoyo y **capacitaciones periódicas, de carácter obligatorio**, disponibles para todos nuestros trabajadores y trabajadoras que ingresan al Banco.

**246 trabajadores y trabajadoras** aprobaron el curso e-learning de Atención Universal de Clientes, en 2024.

**78 personas** que asumieron funciones de atención de clientes, participaron de charlas sobre Atención Universal.

Además, para las y los trabajadores que pasan a ocupar un cargo de Ejecutivo Atención Clientes realizamos charlas presenciales, que refuerzan los contenidos del Manual de Atención Universal.

## Respeto a la identidad social de las personas

Nuestro enfoque de inclusión y respeto hacia la identidad de nuestros clientes y clientas, también se refleja en la posibilidad de **embozar las tarjetas de débito y ahorro con nombre social**, aun cuando éste sea distinto del registrado en su Cédula de Identidad.

**Los contenidos de nuestra normativa interna sobre Atención Universal, son reforzados a través de capacitaciones periódicas, de carácter obligatorio, para todos nuestros trabajadores y trabajadoras que ingresan al Banco, y a quienes asumen roles de atención de clientes.**



## 5.5 La Banca de la Mipymes

Nos mantenemos en constante desarrollo de programas y productos financieros y de acompañamiento al servicio de las necesidades de las MiPymes, reconociendo el gran impacto que ellas tienen en el desarrollo económico y la empleabilidad del país.

Cada año nos esforzamos por mejorar las condiciones de financiamiento y servicios no financieros ofrecidas a las micro, pequeñas y medianas empresas, desplegando plataformas de atención y programas especializados para cada etapa de sus negocios.

**Más de 255 mil créditos otorgados a MiPymes en 2024 por \$2,6 billones.**



### El rol de BancoEstado Microempresas

Banca especializada en ofrecer soluciones financieras a las necesidades específicas de este tipo de empresas. A través de esta filial promovemos la igualdad de oportunidades de financiamiento de las y los microempresarios del país, contribuyendo a su inclusión y desarrollo económico-social.

### **311.252 clientes**

microempresarios cuentan con financiamiento al cierre de 2024, cuyo saldo financiado alcanzó

**\$1.825 mil millones.**



## Programa Emprende

Plataforma de apoyo, orientación y generación de redes para el emprendimiento, cuyo objetivo es convertirse en un socio estratégico para las y los emprendedores del país. Para conocer mejor a sus participantes, identificamos las necesidades, problemáticas, atributos y etapas de su emprendimiento, generando una guía de productos y servicios personalizada, simple y concreta, tanto de BancoEstado como de todas las instituciones públicas de fomento y alianzas del sector privado.

En 2024, continuamos ofreciendo toda la oferta de servicios e iniciativas para mejorar la gestión de los negocios de las MiPYmes a través del Programa Emprende, incorporando la iniciativa Impacto Verde MiPYME con una vitrina de todas las soluciones y alianzas en electromovilidad, eficiencia energética y energías renovables.

**+240 mil** emprendedores y emprendedoras registrados.

**49%** de registrados en programa Emprende son mujeres.

**53 mil** seguidores en Instagram.

**89 mil** seguidores en Facebook.

La Academia Emprende, parte del Programa Emprende, está a disposición de todas las personas interesados en potenciar su emprendimiento, de manera personalizada a través de plataformas digitales e instancias presenciales.

**+ 124.000** audiencia Academia Emprende.

**82%** de la audiencia de Academia Emprende fueron mujeres.

**+800** acciones de capacitación Academia Emprende.

## Premio Emprende 20 años

Junto a BancoEstado Microempresas, celebramos los 20 años de este premio que reconoce el esfuerzo de los emprendedores y emprendedoras a nivel nacional, destacando su talento para construir empresas competitivas, generadoras de empleo, que contribuyen de manera directa a la reactivación económica y desarrollo del país.

**En todos los años de este premio, hemos recibido más de 939 mil postulaciones y hemos reconocido a 729 MiPYmes.**

En esta oportunidad reconocimos a cuatro empresas en las categorías Microempresas y Pymes, premiando con \$8.000.000 a cada emprendimiento. Cabe mencionar que la selección consideró criterios de paridad género en la selección de ganadores.



También, premiamos en la categoría MiPymes Regionales a 23 mujeres y a 23 hombres emprendedores de regiones, con \$1.500.000 para cada iniciativa. A esto sumamos los reconocimientos en la categoría especial StartUp y STEM, que contó con un ganador con a nivel nacional con un premio de \$4.000.000.

Finalmente, con motivo de sus 20 años, incorporamos el premio Legado, reconociendo a una emprendedora y un emprendedor ganadores históricos del Premio Emprende, por el impacto social positivo que han logrado en sus comunidades.

**En 2024, recibimos más de 65 mil postulaciones y repartimos cerca de \$100 millones entre todas las categorías.**

## Impacto+

El programa Impacto+ tiene como finalidad potenciar los vínculos entre las empresas de mayor tamaño y las MiPymes que componen los distintos eslabones de sus procesos productivos, incrementando y fortaleciendo la competitividad de las MiPymes en sus respectivos mercados.

Su propuesta se basa en un modelo que genera sinergias, donde las organizaciones de mayor tamaño respaldan y/o refieren a sus proveedores o clientes MiPymes, mejorando considerablemente el acceso a financiamiento de las últimas y optando a condiciones preferentes que por sí mismas les sería más difícil obtener. Así, el impacto estimado de los créditos otorgados bajo esta iniciativa sobre las ventas de las MiPymes es aproximadamente cuatro veces mayor al de un crédito tradicional.

Como consecuencia, el proveedor o cliente de la gran empresa, a través del apalancamiento financiero, logra tener las herramientas necesarias para crecer y desarrollarse. Por otra parte, las grandes empresas potencian su oferta de valor, lo que permite fortalecer la confianza entre los actores involucrados, aumentar su fidelización y mejorar sus propios procesos productivos.

**6.104 micro y pequeñas empresas con mejores condiciones crediticias, en todas las regiones del país. Esas empresas representan montos financiados acumulados a la fecha por \$1.886 millones.**





## Fomentando a las mujeres emprendedoras

### Programa CreceMujer

Es una instancia que busca potenciar el empoderamiento económico de las mujeres emprendedoras, a través de una comunidad donde encuentran orientación, asesoría y redes de contacto.

Dentro de estas redes, se puede acceder a temas relacionados con orientación legal, manejo de recursos humanos, inteligencia artificial, automatización de procesos, sostenibilidad, entre otros.

### Agenda STEM

Avanzamos con una ambiciosa Agenda STEM para relacionarnos con el mundo de las ciencias y las matemáticas, alcanzando un gran número de mujeres participantes de esta iniciativa. Durante 2024, renovamos nuestro convenio con InspiraTEC y seguimos impulsando alianzas con redes de emprendedoras como HubAPTA y Startup Chile. Tenemos nuevos partners como INAPI, Aduanas Chile, PROChile, ANID e INACAP; a la vez que seguimos incentivando este tipo de emprendimientos con campañas en las redes sociales de CreceMujer.

**Más de 322.000**  
participantes del programa.

**29.000** seguidoras en  
Instagram y **15.000**  
seguidoras en Facebook.

**Más de 780**  
mujeres participan en  
Agenda STEM en 2024.



Además de estas iniciativas, potenciamos a las mujeres emprendedoras con iniciativas como:

- Nueva Póliza de Garantía (ANID) para Mujeres STEM y Startups: para fomentar el emprendimiento y la innovación liderada por mujeres.
- Programa de Financiamiento para MiPymes con Garantía FOGAIN Mujer: otorga condiciones especiales para emprendedoras con tasa preferencial y plazos flexibles.
- Programa de Educación Financiera CajaVecina: enfocado en promover la autonomía económica en la Red de Operadoras de CajaVecina.
- Programa Originarias: conversatorios para fortalecer el empoderamiento económico de las mujeres emprendedoras de pueblos originarios en Iquique, Temuco y Rapa Nui.



## Otras Iniciativas MiPymes 2024

### Apoyo a empresas afectadas por el incendio en Valparaíso

Una vez más estuvimos acompañando a las MiPymes afectadas por diversas emergencias, como fueron los incendios que afectaron a la Región de Valparaíso a inicios del 2024. Entre las acciones de apoyo consideramos postergaciones en créditos comerciales y de vivienda, sin interés; la renovación automática de líneas de crédito y créditos de emergencia para capital de trabajo.



### FOGAPE Chile Apoya

Programa de garantías estatales dirigido a clientes y no clientes micro, pequeñas y medianas empresas, para respaldar la recuperación y reactivación económica del país. Cabe destacar que en BancoEstado tenemos una participación del 59,5% del total de operaciones FOGAPE del sistema bancario.

**128.508 operaciones de crédito con esta garantía en 2024, por un total de US\$ 1.445 millones.**

### Confirming de BancoEstado

Es un programa de apoyo directo, focalizado en empresas de menor tamaño proveedoras del Estado, que consiste en permitir a los proveedores anticipar el cobro de sus facturas, de manera 100% digital y con condiciones financieras muy ventajosas.

**279 instituciones del Estado informaron facturas validadas en 2024, anticipando facturas por un monto de \$317.451 millones. Incorporándose de manera más regular MOP, Senapred y Serviu.**

### Leasing para pequeñas empresas

Para apoyar a pequeñas empresas con el financiamiento de bienes productivos contamos con programas para crecer en financiamiento vía leasing, lo que nos permite apoyar a este segmento de empresas con más de \$85.256 millones cursados y un crecimiento anual del 7,79% en colocaciones.

**Más de 924 operaciones realizadas en 2024.**





### Campaña Vamos MiPyme

Durante marzo y abril 2024, realizamos esta campaña para apoyar la reactivación económica de las MiPymes, a través de condiciones preferenciales para financiamiento logrando más de 46.000 operaciones entre Micro y Pyme por montos sobre los \$209.000 millones y \$240.000 millones respectivamente, dando un total de más de \$450.000 millones.

También, Vamos MiPyme fue una campaña que incentivó la venta de máquinas Súper Compraquí (SCA) logrando en solo dos meses más de 4.000 máquinas naranjas.

### Participación en ETMDay

Nuestra primera participación en el ETMDay, tiene relación con los focos que, como banco público nos hemos trazado, y donde los nuevos emprendimientos tienen un lugar muy importante, dándonos la posibilidad de llevar nuestra oferta financiera y no financiera a miles de emprendedores y emprendedoras, entre ellos nuestros productos enfocados en startups, sostenibilidad, articulación con empresas corporativas, entre otras.

## Startups: Modelo de financiamiento BancoEstado

Trabajamos en servicios financieros innovadores, que potencien el desarrollo de emprendimientos dinámicos y creativos, para que las startups y emprendimientos de alto impacto, lleven al máximo su potencial.

Con el objetivo de desarrollar una oferta atractiva y personalizada para este importante sector, en 2024 creamos la Subgerencia de Startups para apoyar la innovación y nuevos emprendimientos en Chile. Esta iniciativa proporciona un ecosistema robusto para el desarrollo de ideas disruptivas, ofreciendo recursos y asesoramiento estratégico a emprendedores.

Contamos con una plataforma especializada, construida a partir de un modelo de cuatro pilares:

- Desarrollo de oferta comercial
- Atención especializada
- Modelo de evaluación diferenciado
- Vinculación con el ecosistema.

**El modelo cumplió dos años de operación consolidando la especialización del equipo comercial y de riesgo en este tipo de clientes, logrando llegar a 65 startups con financiamiento aprobado por \$20 mil millones.**





## ScaleX

A través de una alianza público-privada, entre la Bolsa de Santiago y CORFO, surge el programa ScaleX. Su objetivo es facilitar las opciones de financiamiento mediante la apertura de la Bolsa a emprendimientos de alto impacto, con un importante componente tecnológico y potencial de crecimiento.

En el año 2024, BancoEstado fue el agente colocador de dos de las cinco startups que levantaron capital en Chile.

## Innovación Abierta

Nuestro programa de Innovación Abierta busca fomentar la colaboración con startups para desarrollar soluciones innovadoras que beneficien a nuestros clientes y clientas, y a los equipos internos del Banco.

Con el apoyo de Wayra, recibimos más de 100 propuestas en 2024 con un llamado abierto a nivel global, con las cuales logramos instalar metodologías de innovación para la creación de soluciones en conjunto con las startups y otros actores clave.

En 2024, se identificaron tres necesidades clave y startups líderes en cada categoría:

- Optimización de la gestión de finanzas personales, brindando herramientas para mejorar la toma de decisiones financieras.
- Fomentar una cultura de ahorro responsable y sostenible, promoviendo hábitos financieros saludables.
- Apoyar a las empresas de menor tamaño en la mejora de su gestión financiera interna y en la optimización de sus relaciones con clientes.

## Ecosistema Fintech

La tecnología financiera, también conocida como Fintech, es una industria que aplica nuevas tecnologías a las actividades financieras y de inversión. En Chile han contribuido al desarrollo social y económico de miles de personas en su día a día, a través de soluciones tecnológicas modernas y efectivas. Por esto, consideramos relevante nuestra participación en el mercado de financiamiento de startups y apoyo a las Fintech.

Durante 2024, centramos sus esfuerzos en el desarrollo de un ecosistema financiero innovador, impulsando la creación de servicios tecnológicos que fomentan el crecimiento y generan nuevas oportunidades para nuestros clientes Fintech.

Como parte de este avance, y bajo el modelo de Open Banking, se lanzó una plataforma digital denominada API Market BancoEstado, que ofrece una amplia variedad de APIs (Interfaces de Programación de Aplicaciones). Estas APIs permiten a desarrolladores y empresas integrar funcionalidades y servicios adicionales

en sus aplicaciones, optimizando la comunicación y el intercambio de datos entre distintos sistemas.

En 2024, con cuatro Fintech seleccionadas realizamos el piloto de API de captura de datos de personas naturales, analizando cuentas, saldos y movimientos de clientes. Gracias a esta iniciativa, pretendemos obtener reportes personalizados, mejorando la comprensión de la salud financiera de los clientes de manera más accesible y amigable.



## 5.6 Articulación con el Estado

(CMF 3.1.v)

Consideramos central nuestro papel como socio estratégico del Estado, facilitando, canalizando e innovando en la entrega de beneficios estatales y la implementación de políticas públicas.

### Canalización de pagos del Estado a las personas

Durante el año 2024 continuamos direccionando el pago de diversos bonos, asignaciones y otros valores:

Beneficios sociales	Número de pagos	Monto (MM\$)
Ingreso ético familiar	12.238.944	752.624
Ingreso mínimo garantizado	1.973.799	58.507
Asignación familiar y maternal pago directo trabajadores	24.821	773
Pensión garantizada universal	15.299.699	3.245.025
Bono Chile apoya invierno	917	124
Aporte compensatorio canasta básica	2.548	99
Bolsillo Familiar Electrónico	10.478.804	331.636
Bono marzo	925.259	84.149
Bono apoyo familiar	240	17
Bono clase media	44	4
Otros pagos	5.603.614	1.971.531
<b>Total</b>	<b>46.548.689</b>	<b>6.444.489</b>

### Soporte financiero en situaciones de emergencia

Como aliado estratégico del Estado, estamos presentes en los lugares donde la ciudadanía más lo requiere, uniendo esfuerzos y actuando con empatía y eficiencia en la provisión de soluciones financieras para las comunidades afectadas por desastres.

Así, en 2024 canalizamos pagos y bonos estatales para la recuperación de las comunidades perjudicadas por los incendios sucedidos en febrero en la Región de Valparaíso y por las inundaciones que afectaron a la zona centro-sur del país en el mes de junio.



Emergencia	Beneficio social	Número de pagos	Monto (MM\$)
Incendios Región de Valparaíso	Bono de Recuperación	8.298	11.879
	Bono de Acogida Incendio	63.416	23.000
	Bono de Arrendadores Incendio	2.900	532
Inundaciones zona centro-sur	Pagos de Recuperación Inundaciones	20.223	16.000



## Juntos Chile se Levanta

En esta campaña organizada por Movidos x Chile, la Asociación Nacional de Televisión (ANATEL) y con importante rol del Banco, se recaudaron más de

**\$6.234 millones** cuyo destino fue apoyar a las personas afectadas por los incendios ocurridos en la Región de Valparaíso, con la construcción de más de **880 viviendas de emergencia.**

## Bolsillo Familiar Electrónico

Es un innovador aporte monetario entregado por el Gobierno de Chile a las familias de menores ingresos, destinado a aliviar el alza en el precio de los alimentos producto de la inflación. Mandatado por el Ministerio de Hacienda y desarrollado e implementado por BancoEstado. Consiste en un monto mensual de \$13.500 por carga familiar que se transfiere a cada beneficiario en un "bolsillo" digital habilitado en la CuentaRUT de BancoEstado

Durante 2024, esta iniciativa única dentro de las herramientas para canalizar recursos estatales a personas, obtuvo su segundo reconocimiento a nivel internacional con el premio a los Innovadores Financieros de las Américas en la Conferencia Fintech Américas Miami 2024. Además, la iniciativa fue estudiada y valorada por el Banco Mundial, destacando la eficiencia, los altos niveles de uso y digitalización de los procesos.



**1,2 millones** de personas beneficiadas con la reactivación del Bolsillo Familiar Electrónico entre julio y septiembre del 2024.



## Acompañando a las instituciones públicas y las OSC

Además de la canalización de pagos, como ente financiero del Estado, trabajamos constantemente con todas las organizaciones representativas del mismo y las organizaciones de la sociedad civil (OSC) en el financiamiento y acompañamiento no financiero de proyectos que permitan desarrollar mejoras, y asegurar una atención particular a cada una de estas instituciones.

### Instituciones del Estado y Organizaciones de la Sociedad Civil

#### Gobierno Central

**98%** de las instituciones públicas son nuestros clientes.

#### Gobiernos Locales

**94%** gobiernos regionales son nuestros clientes.

#### Municipalidades

**69%** clientes municipales son nuestros clientes.

#### Empresas Públicas

**95%** del Sistema de Empresas Públicas (SEP) son nuestros clientes.

## Somos la banca de las OSC

El año 2024, realizamos encuentros territoriales con OSC centrados en temáticas de educación financiera y escucha activa. Logramos generar 15 encuentros en ocho regiones del país, convocando a más de mil dirigentes de OSC y servicios sanitarios rurales pertenecientes a quince comunas del país.

Además, contamos con un Portal de Donaciones, el cual es un portal de pagos para las OSC inscritas tengan mayor formalidad, facilidad y seguridad a la hora de recabar las contribuciones para sus respectivas causas sociales.

**Más de 170.000 OSC son clientes del Banco, abarcando el 79% de estas organizaciones.**

BancoEstado



Desde nuestra Gerencia de Banca Institucional gestionamos la relación con los diversos actores del sector público, lo que a su vez implica diferentes estrategias de comunicación y de negocios, con el objetivo de contribuir a la modernización e innovación del Estado que facilite el despliegue y ejecución de políticas públicas.

Durante el año 2024, gestionamos diversas acciones para nuestros clientes institucionales, incluyendo Ministerios, Servicios Públicos, Poder Judicial, Gobiernos Regionales y Municipalidades, centrados en la digitalización del Estado y retención de clientes.

### Iniciativas Banca Institucional



#### Venta de bonos FONASA

Iniciamos la venta de bonos FONASA a través de CajaVecina,

**248.000 bonos**

vendidos en 2024.

**\$2.285 millones**

en ventas de bonos en 2024.



#### Ministerio de Transportes

Financiamiento de renovación a flota de buses de locomoción colectiva en Rancagua.

**10 buses**

financiados en 2024.



#### Tesorería General de la República (TGR) y Servicios de Impuestos Internos (SII)

Renovamos nuestro contrato con la TGR y el SII, que hace a Compraquí la red de adquirencia de ambas instituciones.

**2,7 millones**

de transacciones en 2024.

**\$2,1 billones**

canalizados en 2024.



#### Instituto Nacional de Deportes

Convenio de colaboración que propone un nuevo modelo de atención para deportistas de alto rendimiento.

**UF 7.900**

en créditos hipotecarios a deportistas de alto rendimiento en 2024.

**7 planes**

de cuentas para deportistas de alto rendimiento en 2024.

También, en el mismo periodo incorporamos como clientes institucionales a la Corporación Municipal de Pirque, la Corporación Educacional de Talagante, la Comisión Chilena del Cobre, el Instituto de Promoción Agraria, el Servicio Nacional de Reinserción Juvenil y siete Servicios Locales de Educación (SLEP), además de las municipalidades de Huechuraba, Chañaral, Lautaro, Maipú y Papudo.

A esto sumamos la firma de alianzas con el Servicio de Registro Civil e Identificación, para compartir tecnología y acercar los servicios a las islas de la Región de Los Lagos, a través de la "Lancha Civil Sur", y nuestro convenio con el Instituto Nacional de Desarrollo Agropecuario (INDAP) para apoyar el sector agrícola, con la difusión de instrumentos de financiamiento, medios de pago y educación financiera, entre otros.





## 5.7 Fortalecimiento de las comunidades

Nuestro compromiso social trasciende lo comercial, a través de iniciativas que buscan el desarrollo y bienestar integral de las comunidades a lo largo del país.

Además de aportar a la inclusión y educación financiera, impulsamos y apoyamos actividades que entreguen herramientas como el arte, la cultura, el deporte, la generación de espacios de interacción y participación con la ciudadanía, entendiéndolas como parte esencial del bienestar y desarrollo social y comunitario.

Durante 2024 continuamos implementando nuestra Estrategia Cultural, con el objetivo de poner en valor los activos patrimoniales propios del Banco y facilitar el acceso a distintas expresiones artísticas y culturales.



## Más acceso a las artes y la cultura

### Fondo de apoyo al Cine y al Teatro

Después de cuatro años, retomamos el Fondo de Apoyo para el Cine, incorporando por primera vez el Teatro. Esta iniciativa, tiene por objetivo constituir un verdadero aporte al fomento de las artes escénicas y cinematográficas en Chile, y, a través suyo, de un mayor acceso de las comunidades a estas expresiones.

En 2024 sumamos más de 100 postulaciones a este fondo concursable, donde los premiados en Cine recibieron cada uno \$100 millones, mientras que cada una de las obras de teatro premiadas recibieron \$35 millones.

Obras ganadoras categoría Cine:

- Oro Amargo.
- La Ola.
- La Verdadera Historia de People in the Dragon.

Obras ganadoras categoría Teatro:

- Temis.
- El Carnaval de los Animales.
- Cecilia, una historia incomparable.

Cabe destacar que el Fondo de Apoyo para el Cine y el Teatro es la continuidad del histórico Programa de Fomento al Cine Chileno, que entre los años 2004 y 2019, benefició a 125 películas nacionales.





### Día de los Patrimonios

Participamos de esta fiesta cultural, abriendo las puertas de nuestra Casa Matriz e invitando a la ciudadanía a vivir un viaje en el tiempo. En la versión 2024, contamos con 3.254 de asistentes que pudieron conocer la historia y patrimonio de BancoEstado.

### Concierto La Novena en el Nacional

Apoyamos la presentación de la Novena Sinfonía de Beethoven, a cargo de la Orquesta Sinfónica Nacional y del Coro Sinfónico de la Universidad de Chile, en el Estadio Nacional. Con un público de 32 mil personas presentes, el concierto fue transmitido en directo por TVN, con un alcance de dos millones de telespectadores.

### PlazaCine

Continuamos con este programa que ofrece exhibiciones gratuitas de cine chileno en distintas localidades del país. Coltauco, Curepto, Combarbalá, Monte Patria y Puyehue, fueron las localidades de su versión 2024, alcanzando un total de 33 funciones y 14 mil asistentes desde el inicio del programa en 2017.

### Murales

Incorporamos nuevos murales en nuestras sucursales de Cañete, Coquimbo, Puerto Montt y Coyhaique, alcanzando un total de 11 murales a lo largo de Chile.

### Árbol de Navidad

Por tercer año consecutivo, en conjunto con el Palacio de la Moneda, instalamos en la Plaza de la Constitución un gran Árbol de Navidad que, desde uno de los lugares más representativos del país, busca convocar a toda la ciudadanía en torno al espíritu de unidad que caracteriza esta tradicional fiesta.

### 70 años del Teatro Nacional Chileno

Nos sumamos a la conmemoración de los 70 años de la Sala Antonio Varas como sede del Teatro Nacional Chileno, participando en el reestreno de la obra "Noche de Reyes", de Shakespeare, primer montaje que se presentó en el espacio teatral en 1954.

### Firma Convenio UC

Firmamos un convenio de colaboración cultural con esta casa de estudios, con el objetivo de llevar a cabo iniciativas conjuntas para el desarrollo cultural nacional y poner en valor nuestras colecciones patrimoniales en nuevos espacios.

### Altazor de Vicente Huidobro

Sellamos un nuevo comodato con la Fundación Huidobro UC para la custodia del manuscrito del poema Altazor, de Vicente Huidobro, que forma parte de nuestra colección patrimonial.

### Santiago en 100 Palabras

Nuevamente auspiciamos este emblemático concurso de cuentos breves, organizado por Fundación Plagio. En su versión XXIII, fueron premiados 12 relatos entre las más de 50 mil postulaciones.

### Concurso Cuento Corto 2024

Invitamos a nuestras trabajadoras y trabajadores a explorar la escritura creativa a partir del recuerdo de alguna experiencia cultural. Recibimos 70 cuentos y premiamos 6, además de publicar un compilado con los cuentos recibidos en la convocatoria del año anterior.



## Educación financiera

Transmitimos herramientas y conocimientos de educación financiera a las comunidades, permitiendo a las personas tomar mejores decisiones y cumplir sus sueños.



En BancoEstado la educación financiera es inseparable de la inclusión, siendo incluso un motor que aumenta las oportunidades a grupos de la población que no han tenido acceso a instancias formativas sobre el manejo de finanzas o procesos como la postulación a una primera vivienda o un subsidio. A través de este tipo de instancias buscamos impactar significativamente en el bienestar económico de las personas, mejorando su capacidad de ahorro y de toma de decisiones, para puedan invertir, emprender y, a su vez, evitar el sobreendeudamiento, reducir la vulnerabilidad financiera, entre otros beneficios.

Contamos con la Mesa de Coordinación de Educación Financiera, inaugurada a inicios de 2024, como nuestra nueva instancia de gobernanza. Su propósito es coordinar las distintas actividades de educación financiera que se realizan en todo el Grupo BancoEstado, permitiendo el mapeo de todas las acciones, además de identificar brechas y pensar en una política de largo alcance.

En el periodo, las acciones educativas que desplegamos tuvieron por objetivo familiarizar a comunidades en todo Chile con el mundo de las finanzas. Para realizar estas actividades, utilizamos canales tanto presenciales como digitales.

### Presencia territorial

Colegios y liceos, universidades e institutos técnicos, agrupaciones territoriales como juntas de vecinos, centros del adulto mayor, agrupaciones de mujeres, comités de agua potable, comités de vivienda, emprendedores y empresas de distintos tamaños, instituciones públicas, fundaciones, entre otros, conforman nuestro amplio espectro de participantes en estas iniciativas.

Al cierre del 2024, llegamos a más de 66 mil personas con charlas presenciales. Especial foco pusimos en los más jóvenes, con charlas en establecimientos educacionales para más de 40 mil estudiantes.

**2.220** charlas de educación financiera en 2024.

**1.232** charlas de educación financiera en establecimientos educacionales en 2024.



## La labor digital

La masificación del acceso a los servicios digitales nos impulsó hace ya 10 años a la creación del sitio web “En fácil y en chileno”, nuestra plataforma digital de educación financiera, pionera en la banca, en la cual hemos desarrollado diversos recursos en un lenguaje simple para comprender el mundo de las finanzas personales. Allí disponemos de un e-learning que ya han realizado más de 10 mil personas, el cual será próximamente renovado y complementado con una serie de cursos para audiencias como mujeres, personas mayores y jóvenes. Junto con lo anterior, este 2024 desarrollamos cinco cursos digitales en formato de “micro-learning” para

aprender de forma entretenida y compartir sus consejos por RRSS, el cual registra más de 156 mil participantes.

Complementariamente, también lanzamos en conjunto con Televisión Nacional de Chile (TVN) la serie “Aventuras de bolsillo”, seis capítulos de educación financiera para niños y jóvenes que fueron exhibidos en su señal NTV, una iniciativa inédita dentro de este campo, con un alcance de aproximadamente 100 mil visualizaciones. Por último, nuestro vínculo con la comunidad en los temas de educación financiera siguió profundizándose con la presencia en distintos festivales y ferias

## Plan Intensivo de Acceso a la vivienda de dirigentes sociales

Desde 2023, nuestra Gerencia División Ahorro y Vivienda inició este plan de educación y acompañamiento, que busca dejar capacidades instaladas en líderes sociales de todo el país, eliminando la amplia desinformación en torno a la adquisición de la primera vivienda y orientar el camino más adecuado para el desarrollo de las personas, el goce pleno de sus derechos y su calidad de vida.

**Durante el año 2024, alcanzamos 11 regiones de Chile, formando a más de 500 Dirigentes sociales, que sumados al 2023 implica un impacto positivo de BancoEstado en más de 57.000 familias.**

como Plaza Cine, Festival Aprender, Finanfest, EtM, en los que pudimos enseñar, compartir y recoger inquietudes.

Además, integramos una línea especial de formación temprana de acceso a la vivienda, en jóvenes de 4° medio, recorriendo 14 liceos de la RM con un alcance de 530 líderes estudiantiles, impactando en más de 22.550 personas correspondientes a sus bases.

**Obtuvimos el reconocimiento por vinculación con entidades externas triple impacto que entrega la Universidad Andrés Bello y AIEP.**

Nota: Para más información sobre actividades de educación financiera, revisar el Anexo 2.



**538.483** visitas web En fácil y en chileno 2024.

**264.000** usuarios web En fácil y en chileno 2024.

**156.000** participantes en nuevos cursos digitales micro-learning 2024.

Mitigación y  
adaptación climática

06

Un pacto verde  
**con todos y para todos**



## 6 Mitigación y adaptación climática

**Nuestra Estrategia Medioambiental y Climática da cuenta de nuestro compromiso por movilizar al país hacia una economía baja en carbono y resiliente al clima, a través de soluciones financieras que faciliten la transición de las personas y empresas de todos los tamaños.**

La Política de Gestión de Cambio Climático y Medioambiental establece los principios de acción para convertirnos en una banca verde, que ejerza un rol transformador en el camino de Chile a cumplir las metas conducentes a la carbono neutralidad al 2050, las que refrendan los compromisos del Acuerdo de París.

Nuestro rol considera adecuaciones internas en nuestros procesos, el desarrollo de una oferta financiera inclusiva para la mitigación y adaptación climática, que garantice oportunidades para todos los sectores y segmentos, y el apoyo al Estado y sus instituciones en la implementación de políticas públicas que apunten al cumplimiento de las metas del país.

En línea con nuestra política desarrollamos la Estrategia Medioambiental y Climática BancoEstado, donde identificamos las medidas a implementar para reducir los impactos asociados a nuestras actividades operacionales y de nuestra cartera.

Como parte de nuestros compromisos climáticos, hemos establecido objetivos de reducción de emisiones en línea con los estándares internacionales:

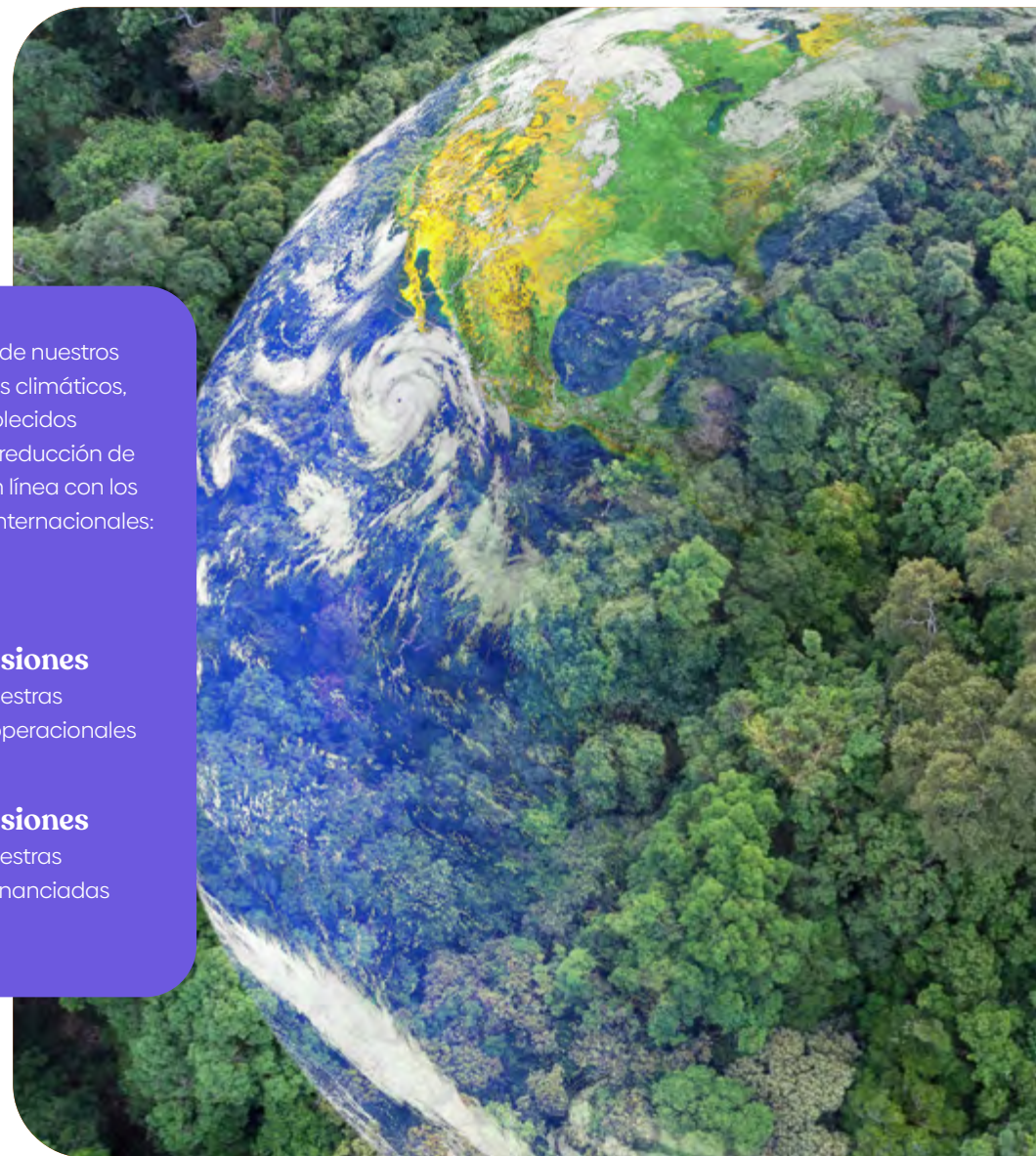


### **Cero emisiones**

netas de nuestras emisiones operacionales para 2030

### **Cero emisiones**

netas en nuestras emisiones financiadas para 2050.





## Somos parte de Net Zero Banking Alliance (NZBA) y la campaña Race to Zero de Naciones Unidas.

NZBA es una alianza de bancos a nivel mundial, a partir de la que establecemos el compromiso voluntario de adoptar los más altos estándares para la reducción de las emisiones en nuestra cartera de préstamos e inversiones, con el objetivo de lograr las cero emisiones netas al año 2050. A través de esta alianza nos adherimos a la campaña Race to Zero de Naciones Unidas, con compromisos concretos para la descarbonización del portafolio de créditos e inversiones.



### Hitos 2024:

- Lanzamiento plataforma comercial ImpactoVerde.
- Fortalecimos el Programa de Créditos Hipotecarios EcoVivienda que ha permitido aumentar el otorgamiento de financiamiento llegando a 2.944 familias, de las cuales el 68% corresponde a financiamiento con subsidio, y a empresas constructoras de estos proyectos.

### Para 2025:

- Ejecución de nuestro plan de descarbonización de la cartera.
- Instalación de capacidades en los diferentes equipos.



## Nuestra Ruta hacia el “cero neto”

**2007**

Iniciamos las medidas de mitigación en uso de energía eléctrica.

**2011**

Empezamos la medición anual de nuestra huella de carbono operacional Banco.

**2016**

Creamos la Subgerencia y Política de Sostenibilidad. Empezamos a medirnos voluntariamente por el CSA de Dow Jones Sustainability Indexes.

Lanzamos nuestro primer producto verde: Hipotecario Ecovivienda (con KFW).

Primer edificio corporativo con Certificación Leed (edificio Santa Ana).

**2017**

Lanzamos Crédito para Eficiencia Energética y ERNC.

Registramos la huella de carbono operacional de todo el Grupo BancoEstado en Huella Chile, del Ministerio del Medioambiente.

**2018**

Definimos Política de Riesgos Ambientales y Sociales para el financiamiento de empresas y proyectos.

**2022**

Asumimos el Compromiso del Sector Financiero sobre la Eliminación de la Deforestación impulsada por materias primas, en el marco de la COP26.

**2021**

Medimos emisiones de carbono del portafolio de colocaciones e inversiones.

Adherimos al Net Zero Banking Alliance y Campaña “Race to Zero”, comprometiendo la Carbono Neutralidad al 2050.

Lanzamos el primer seguro verde del país “Seguro de Ahorros Energéticos”.

**2020**

Lanzamos MundoVerde (actual Impacto Verde).

**2019**

Publicamos nuestra Política de Cambio Climático y Medioambiental.

Adherimos al Acuerdo Verde del Ministerio de Hacienda.

**2023**

Presentamos nuestro Plan de Reducción de Emisiones Operacionales 2023-2030.

Declaramos nuestros Objetivos de Reducción de Emisiones Financiadas.

Medimos nuestros Riesgos Climáticos de la cartera e infraestructura propia.

**2024**

Recibimos el Sello de Cuantificación de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a nivel de Grupo BancoEstado.

Lanzamos la nueva plataforma comercial ImpactoVerde, que reúne nuestra oferta de productos y servicios financieros verdes.

**2030**

Cero neto en Emisiones Operacionales.



**2050**

Cero neto en Emisiones Financiadas.





## 6.1 Descarbonización de nuestra cartera financiada

Nuestra ambición es ejercer un rol transformador en la ruta a la mitigación y adaptación climática de todos los actores del país, asumiendo la responsabilidad social como guía y desarrollando soluciones financieras para que nadie quede atrás en esta transición.



La huella de carbono en el sector bancario se compone por las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) operacionales, producto del funcionamiento del negocio; y por las emisiones de GEI financiadas, aquellas producidas por las actividades de los clientes a quienes los bancos otorgan financiamiento. Estas últimas representan la parte más significativa de las emisiones del sector.



Las emisiones financiadas corresponden a más del 99% de nuestra huella de carbono, por lo que la reducción de estas emisiones constituye uno de los mayores desafíos para el Banco en la transición a una economía baja en carbono. Hemos adoptado como parte de nuestros procesos la medición de este alcance de emisiones, desde hace cuatro años, mejorando y profundizando los análisis que nos permitan tomar decisiones acertadas para la disminución de las mismas y acompañar a nuestros clientes en su camino a la mitigación y adaptación climática.

Nuestra Estrategia de Descarbonización es la hoja de ruta que hemos definido para avanzar en la reducción de emisiones en nuestra cartera de créditos e inversiones, estableciendo objetivos sectoriales y

priorizando aquellos sectores de nuestra cartera más intensivos en la producción de emisiones de GEI, estableciendo alianzas y compromisos de reducción, alineados a los horizontes de descarbonización definidos por el Estado de Chile.

Durante 2024, afianzamos un modelo de gobernanza que consta de una Mesa Directiva de Oferta Verde, encabezada por el Presidente del Banco, encargada de la toma de decisión y validación de el alto nivel sobre la Estrategia de Descarbonización. En paralelo, contamos con una Mesa Operativa de Oferta Verde, compuesta por las áreas de Desarrollo Comercial, la Subgerencia de Finanzas Verdes, la Gerencia Corporativa de Riesgos y las bancas especialistas. Estas mesas sesionaron mensualmente durante todo el periodo.

**Desde el año 2021, calculamos y medimos las emisiones de GEI de nuestra cartera de colocaciones e inversiones, de acuerdo con la metodología propuesta por la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF).**

Además, formalizamos nuestra Normativa Marco "Impacto Verde", la que nos permite apoyar activamente financiamientos que promuevan la sostenibilidad y el cuidado del medioambiente para empresas de todos los tamaños y nuestros clientes personas. La normativa permite identificar líneas de negocio verdes, así como definir criterios claros y transparentes sobre qué es considerado verde y qué no.

A esto sumamos la revisión de nuestros objetivos de reducción ya declarados, mejorando el seguimiento a la intensidad de emisiones y evaluando su pertinencia respecto del modelo de taxonomía verde chileno que, al momento de publicación de esta memoria, está en proceso de consulta pública.

Nota: Para más información sobre Huella Financiada del Grupo BancoEstado, revisar Emisiones Financiadas 2021-2024 en Anexo 2.





## Objetivos de descarbonización de la cartera

Nuestros objetivos consideran los lineamientos de Science-Based Target Initiative (SBTi) para el sector financiero, los que buscan respaldar científicamente que las iniciativas de reducción de emisiones aportan a limitar el aumento de la temperatura global promedio por sobre los 1,5°C. Durante 2024 revisamos los objetivos de reducción para cuatro sectores de nuestra cartera, y trabajamos por agregar otros tres sectores en el corto plazo.

Sector	Tipo de activo	Meta intermedia de emisiones
Inversiones	Empresas listadas	Al 2040 las inversiones por cuentas propias serán solo en empresas que estén comprometidas con SBTi.
Generación de energía	Préstamos comerciales	Reducción de la intensidad de emisiones (tCO <sub>2</sub> e/MWh) un 74% para 2030.
Servicios	Préstamos comerciales	Reducción de la intensidad de emisiones (tCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> ) un 67% para 2030.
Inmuebles comerciales	Créditos hipotecarios comerciales	Reducción de la intensidad de emisiones (tCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> ) un 67% a 2030.

Para el sector de combustibles fósiles estamos evaluando las implicaciones y efectividad de un plan de reducción de financiamiento que se alinee con la meta global de cesar el financiamiento para el 2030.

### Implementación de planes sectoriales

Según el Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ) los planes sectoriales permiten definir acciones concretas que un sector específico puede implementar para reducir sus emisiones dentro un plazo determinado. Este enfoque facilita la identificación de interdependencias entre sectores y la articulación de medidas clave que aceleren la transición hacia una economía baja en carbono.



En el 2024, definimos horizontes de tiempo para la implementación de las medidas de reducción de emisiones financiadas en el corto, mediano y largo plazo, según recursos necesario, factibilidad operacional y avances tecnológicos.

**Corto plazo**

Hasta  
**2030**

**Mediano plazo**

Desde el año  
**2030**  
hasta el año  
**2035**

**Largo plazo**

Desde  
**2035**  
en adelante

**2050**

## Impacto Verde

**Estamos comprometidos con las actuales y futuras generaciones en seguir entregando productos, iniciativas y soluciones que ayuden a enfrentar la crisis climática.**

De la mano de nuestra Estrategia de Descarbonización, trabajamos en el desarrollo de productos y soluciones de financiamiento e inversión, que permitan apoyar a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono, mitigando sus impactos y aprovechando las oportunidades de la transición.

Estos productos diseñados tanto para la banca personas como para los segmentos MiPymes y grandes empresas, apuntan a cumplir nuestros objetivos climáticos y nuestro rol social,

mejorando el acceso a este tipo de productos para todos nuestros clientes desde un “enfoque socioecológico justo”. Para esto, creamos la plataforma Impacto Verde, donde concentramos toda nuestra oferta de productos orientados a financiar el camino de mitigación y adaptación climática del país.



### Enfoque socioecológico justo

Principio ético que guía nuestro actuar frente a la crisis climática, a partir del cual propiciamos que todos los actores del país sean parte de la transición a una economía verde y resiliente al clima.

En esta línea, buscamos comprender cómo varían los escenarios, necesidades y urgencias de las personas, comunidades y empresas de distintos tamaños y sectores, impulsando que la adaptación climática sea viable e inclusiva, y adquiriendo capacidades internas para prever los segmentos de nuestra cartera con mayor propensión a riesgos medioambientales y sus impactos sociales y económicos.



Nuestra oferta de valor para financiamientos Impacto Verde se define a través de las siguientes líneas de negocio:

#### Categoría Verde

- Eficiencia Energética
- Energía Renovable
- Electromovilidad
- Obras de Riego

#### Categoría Transición

- Financiamiento a Certificaciones
- Economía Circular

Para asegurar la correcta clasificación y registro de las operaciones Impacto Verde, realizamos un seguimiento mensual digitalizado para verificar el avance y segmentación comercial de cada línea Impacto Verde, esto con el objetivo de analizar métricas y reportar de manera efectiva y transparente a todas las áreas de negocio correspondientes y en los procesos de difusión internos y externos.

Complementamos nuestro abanico de soluciones con dinámicas de venta más consultivas y especializadas por parte de nuestros ejecutivos, con el objetivo de presentar alternativas financieras que sean concordantes con el cambio de procesos productivos o soluciones ambientales y climáticas para el segmento personas, además de contemplar alianzas y beneficios con empresas proveedoras de soluciones tecnológicas asociadas a nuestras líneas de financiamiento.

### Impacto Verde Personas



#### Crédito electromovilidad

Entregamos financiamiento para la adquisición de vehículos eléctricos para todos los ciudadanos y ciudadanas.



#### Crédito energías renovables

Entregamos financiamiento para la instalación de energía limpia, entregando acceso a energía limpia a quienes deseen integrarlo en su día a día.



#### Crédito eficiencia energética

Entregamos financiamiento para aquellos proyectos que aporten en el uso eficiente de la energía en los hogares, facilitando el acceso a las mejoras para los hogares de todo el país.



#### Fondo mutuo Chile Ecológico

Entregamos acceso a aquellos clientes que deseen invertir en fondos que contribuyan a la preservación y cuidado del medioambiente o busquen realizar una contribución al mejoramiento de las condiciones de la calidad de vida de los humanos, considerando los principios del Acuerdo Climático de París.



#### Crédito ecovivienda

Entregamos financiamiento especial para personas que busquen adquirir una vivienda con Calificación Energética y en línea con el Plan de Descontaminación Atmosférica, facilitando el acceso a viviendas para todos los ciudadanos y ciudadanas.



## Impacto Verde MiPyme

**Electromovilidad MiPYME/ Empresas**

Facilitamos el acceso al financiamiento de vehículos eléctricos y puntos de carga, apoyando a las PYMES que busquen reducir sus emisiones y apotar a los objetivos de descarbonización del país.

**Energías renovables MiPYME/ Empresas**

Apoyamos los objetivos de descarbonización del país facilitando el financiamiento de proyectos de energía fotovoltaica, eólica, hidrogeno verde, entre otras.

**Eficiencia energética MiPYME/ Empresas**

Entregamos acceso al financiamiento de estrategias de eficiencia energética para las empresas, como el cambio de luminarias, sistemas de climatización, aislación, cambio de equipos, entre otros.

## Impacto Verde Empresas

**Obras de riego MiPYME/ Empresas**

Para mitigar los efectos del cambio climático, facilitamos el acceso a crédito a aquellos agricultores con o sin bonificación estatal de la Comisión Nacional de Riego, para establecer o mejorar la infraestructura de riego y abordar las sequías que han afectado al país.

**Habilitadores MiPYME/ Empresas**

Financiamiento especial para empresas que se dedican al diseño, inicio o mantenimiento de proyectos, así como aquellas que importen o comercialicen maquinarias o tecnología, aportando al acceso de estos productos asociados a mitigar al cambio climático para las demás empresas y personas del país.

**Economía circular MiPYME/ Empresas**

Financiamiento para proyectos que contribuyen al reciclaje, reutilización y optimización de materiales y residuos, incentivando la presencia de estos proyectos para el uso responsable de los recursos.

**Impacto Verde MiPYME**

Contamos con asesoramiento para que las microempresas y las pymes puedan aprovechar las oportunidades de nuestra oferta financiera, a través del programa Impacto Verde MiPYMES, que acompaña a este segmento y los guía con información sobre proyectos de electromovilidad, eficiencia energética y energías renovables. A su vez, potenciamos nuestra oferta financiera verde a través de beneficios y alianzas con empresas proveedoras de soluciones tecnológicas.

**2.468 MiPymes**

contaron con financiamiento Impacto Verde en 2024.





Los préstamos de Impacto Verde en 2024 representaron el 6,9% del total de cartera para el segmento personas. En nuestra cartera de MiPymes, estos préstamos equivalen al 1,5% de su total.

#### Créditos Impacto Verde (MM\$)

Clasificación	Personas	Microempresas	Pequeña Empresa	Organizaciones
				Mayor Tamaño (OMT)
Crédito Ecovivienda	201.637			
Energía Renovable		614	6.350	4.635
Eficiencia Energética	13.982	1.305	13.401	52.066
Electromovilidad	21.811	2.185	21.466	81.452
Obras de riego		54	14.912	46.485
<b>Total Impacto Verde por Bancas [MM\$]</b>	<b>237.430</b>	<b>4.157</b>	<b>56.129</b>	<b>184.638</b>
<b>Total Impacto Verde [MM\$]</b>				<b>482.354</b>

Nuestro Fondo Mutuo Chile Ecológico cuenta con un patrimonio administrado de US\$ 39,2 millones.



### Montos en ventas Impacto Verde apoyo a la transición (MM\$)

Clasificación	Personas	Microempresas	Pequeña Empresa	Organizaciones
				Mayor Tamaño (OMT)
Habilitadores		2.695	32.179	16.781
Economía Circular		146	2.696	387
<b>Total Apoyo a la Transición por Banca [MM\$]</b>		<b>2.841</b>	<b>34.875</b>	<b>17.167</b>
<b>Total Apoyo a la Transición [MM\$]</b>				<b>54.883</b>



#### Apertura línea de crédito Banco Europeo de Inversiones (BEI)

A fines de 2024 firmamos un nuevo préstamo con el BEI, cuyo objetivo es financiar proyectos de eficiencia energética y energías renovables de hasta US\$ 50 millones por proyecto. Esta línea de crédito amplía nuestro vínculo con este banco, que financiará el 75% de este programa, al igual que lo hicimos con EcoVivienda.

#### US\$ 110 millones

línea de crédito para financiar proyectos de eficiencia energética y energías renovables.



## Financiamiento Sostenible

Nuestro aporte al desarrollo sostenible también está presente en el segmento de banca mayorista, financiando proyectos que generen mejoras en la economía y la sociedad, como el financiamiento de la construcción de viviendas sociales, infraestructura crítica como hospitales, o financiamiento en proyectos de transporte público. Financiamos así, proyectos estatales y privados que tienen un destacado impacto ambiental y/o social.



### Proyectos destacados

#### Flota de buses y camiones para reducir emisiones

Junto a la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en BancoEstado financiamos la compra de 992 buses eléctricos para el sistema Red Metropolitana de Movilidad con un crédito sindicado de más de US\$270 millones. Esta adquisición convierte a Chile en el país con la segunda flota de buses eléctricos urbanos más grande del mundo, después de China.

- Monto de financiamiento de **US\$ 61,8 millones**

Financiamos la adquisición de 40 camiones eléctricos para la empresa de carga Sotraser, para un contrato con Walmart. La compra establece la flota de tracto camiones eléctricos más grande de Sudamérica.

- Monto de financiamiento de **US\$ 8,8 millones**

#### Optimización uso de agua y planta desalinizadora

Crédito para para la construcción y operación de un ducto, y la remodelación de otro, para llevar agua de mar a faenas mineras en la Región de Antofagasta, que operarán en un 100% con dicho abastecimiento, y evitando el uso de agua dulce. Estos proyectos fueron evaluados por BancoEstado junto con Transelec y Almar Water Solutions, que desarrollan soluciones de agua no convencional, principalmente desalinización y reúso.

- Monto de Financiamiento de **US\$ 60 millones.**

Financiamos la construcción de una planta desaladora en la comuna de Quintero, con un acueducto de 79 kilómetros con un caudal 1.000 litros/segundo que llegará al sector norte de la Región Metropolitana.

- Monto de Financiamiento de **US\$ 30 millones.**

#### Obras públicas concesionadas

En BancoEstado financiamos un 25% del total requerido para la construcción de hospitales en la Región de Los Ríos y Los Lagos a través de la de Sociedad Concesionaria Región Sur.

- Monto de Financiamiento de **US\$ 95,4 millones.**

Otorgamos un crédito del 38% del total del financiamiento bancario para la construcción y remodelación de estos dos aeropuertos de la zona austral del país.

- Monto de Financiamiento de **US\$ 30,8 millones.**

#### Proyectos inmobiliarios

En 2024 aprobamos un total de 41 proyectos inmobiliarios.

- Monto de Financiamiento de **US\$ 386 millones.**

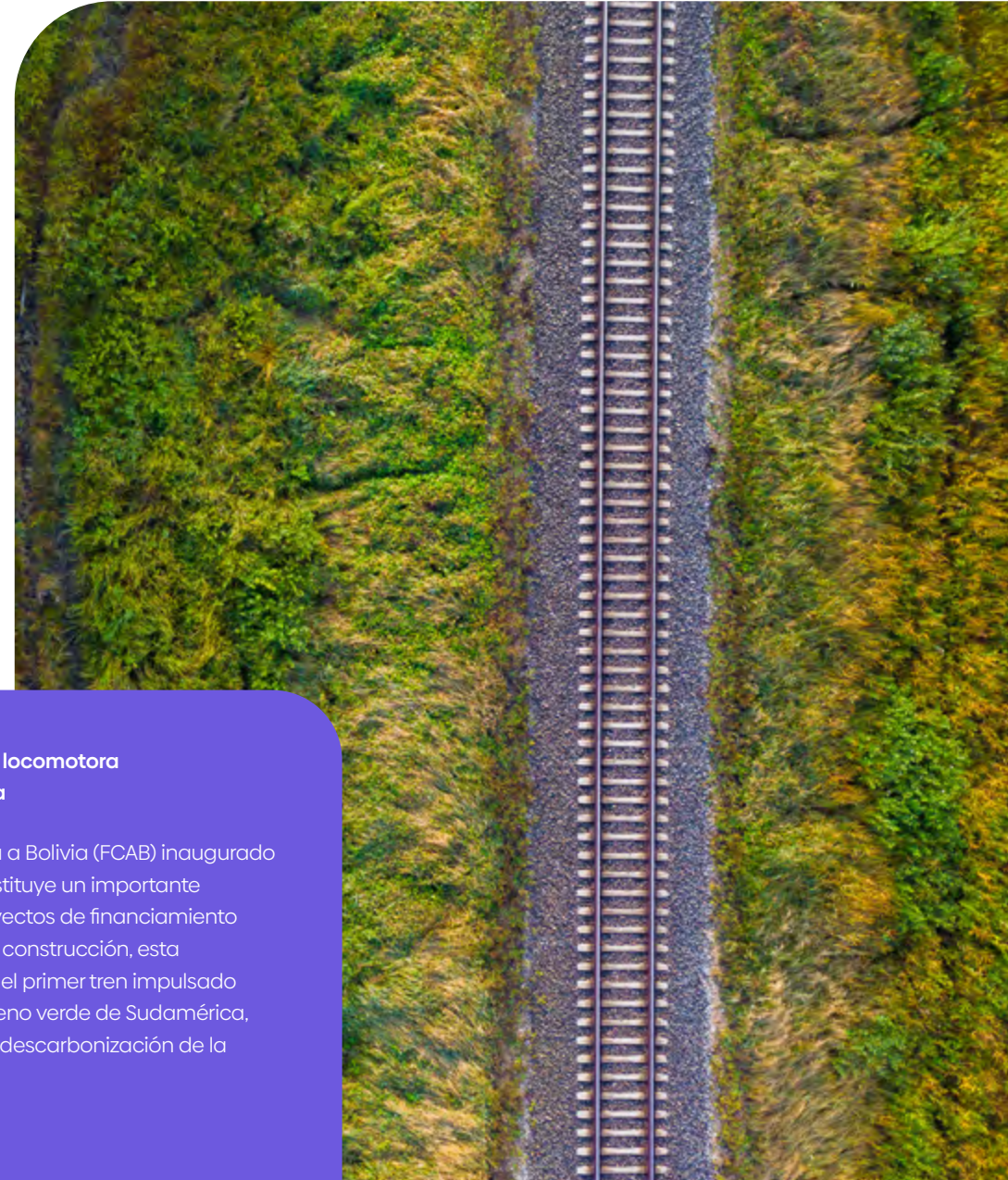
### Stock de colocaciones en financiamiento ESG del segmento empresas (MM\$)

Sector	Corporativa	Grandes empresas RM	Grandes empresas regiones	Inmobiliaria y concesiones	Total
Educación	-	204.533	118.017	-	322.550
Salud	209.457	20.626	7.160	-	237.243
Agrícola	2.429	145.285	99.861	-	247.575
Energías renovables	59.499	6.163	6.736	62.452	134.850
Electromovilidad	67.154	4.557	506	2.873	75.090
Project Finance	229.630				229.630
Inmobiliaria	-	-	187.043	289.194	476.237
Construcción	-	-	-	95.455	95.455
Concesiones	-	-	-	1.312.828	1.312.828
<b>Total</b>	<b>568.170</b>	<b>381.163</b>	<b>419.322</b>	<b>1.762.803</b>	<b>3.131.458</b>

**26% de nuestras colocaciones en los segmentos Corporativo, Inmobiliario y de Grandes Empresas corresponde a proyectos con impacto ESG.**

#### Inauguración de la primera locomotora a hidrógeno de Sudamérica

El Ferrocarril de Antofagasta a Bolivia (FCAB) inaugurado en noviembre de 2024, constituye un importante hito dentro de nuestros proyectos de financiamiento sostenible. Tras tres años de construcción, esta locomotora se convierte en el primer tren impulsado completamente por hidrógeno verde de Sudamérica, marcando un avance en la descarbonización de la industria minera.



## Mundo Agrícola BancoEstado

Consideramos que el desarrollo de las empresas agrícolas, independiente de su tamaño, son centrales en la economía y bienestar del país. Por eso, a través de la Política de Crédito Agrícola, y el Manual de Admisión de Créditos para Clientes Agrícolas disponemos de modelos de evaluación diferenciados que permiten establecer criterios objetivos de selección de clientes e introducir procedimientos y directrices específicas dentro del proceso de crédito. Así, buscamos ofrecer una atención que asegure una sana relación riesgo/retorno, nos permita mejorar los procesos de crédito y la búsqueda de soluciones a sus problemáticas, como es la sequía presente en el territorio producto del cambio climático.

### 27.468

pequeños agrícolas  
financiados, con un total de  
**\$557.449 millones**  
en colocaciones.



### FOGAPE Chile Apoya

Durante el 2024, se continuó con el apoyo al sector agropecuario en general. Esto permitió que los diversos rubros agropecuarios contaran con capital de trabajo, permitiendo el normal desarrollo de sus sistemas productivos, contribuyendo a la producción de alimentos y frutas y consecuentemente, apoyando la seguridad alimentaria nacional.

**28 operaciones**  
agrícolas financiados en 2024  
por un monto total de  
**\$1.089 millones.**

### Producto Riego Verde

Financiamiento que permite potenciar y mejorar los sistemas de riego tecnificado en empresas del sector agrícola, contribuyendo al uso racional y eficiente del agua.

**\$5.853 millones**  
en financiamiento en 2024.

### Financiamiento de Enlace

Herramienta para los agricultores que se adjudicaron el certificado de bonificación al riego de la Comisión Nacional de Riego (CNR), para desarrollar proyectos de tecnificación del riego, drenajes y otras obras asociadas.

**\$9.112 millones**  
en financiamiento global  
durante 2024.

### Programa de Ayuda a emergencia climática (lluvia e inundaciones)

En colaboración con el Ministerio de Agricultura, realizamos un trabajo integral de apoyo para quienes son afectados por lluvias intensas o inundaciones.

### Programa de fortalecimiento de masa ganadería lechera

Producto de financiamiento para la adquisición de vaquillas, para fortalecer la producción ganadera de leche y carne. Primer financiamiento en inversión verde para la instalación de paneles fotovoltaicos a un grupo de lecheros de la región de Los Lagos (Osorno - Frutillar - Pto Varas). Esta tecnología financiada por BancoEstado, permitirá disminuir los altos costos de consumo eléctrico en ese sector de la agricultura, donde los márgenes son muy estrechos.

**\$2.300 millones**  
de financiamiento total durante 2024.





## Otros productos y servicios para el sector agrícola

### Crédito Agrícola Empresas

Apoyo a inversiones de proyectos agrícolas con flexibilidad, adaptándose a lo que la empresa necesita.

### Convenio Banca Personas

Convenios para los trabajadores de empresas agrícolas que permiten el acceso a productos y servicios financieros en condiciones preferenciales, financiamiento hipotecario, soluciones para reorganizarse financieramente, educación financiera, entre otros.

### Seguros Agrícolas

Seguro que permite recuperar el capital de trabajo invertido en el cultivo y/o frutal asegurado, en caso de que resulte dañado por fenómenos climáticos cubiertos por la póliza.

### Servicios Agrícolas

Operaciones de exportación, importación y de divisas, con asesorías para enfrentar de la mejor manera los mercados internacionales con nuestros productos de Comercio Exterior y Mesa de Dinero, adaptándose a los ciclos agrícolas de cada empresa.

### Pago de Remuneraciones

Convenio de pago a temporeros mediante CuentaRUT que permite que sea un proceso fácil, rápido y seguro.

### Leasing Agrícola

Financiamiento para la adquisición de equipamiento agrícola a través de nuestros convenios con proveedores especializados.



## 6.2 Bonos sostenibles

(CMF 2.3.v)

Como parte de nuestro compromiso con las finanzas sostenibles, desde el año 2016 hemos emitido nueve bonos con criterios ESG, de los cuales seis han sido emitidos en el mercado externo y tres en el mercado local, los que respondieron a nuestro Marco de Referencia de Bono Social, en su origen, y, actualmente, al Marco de Financiamiento Sustentable.

2016

**Bono mujer**  
JPY MMM 25  
Emitido: jun-16

**Bono Microfinanzas**  
US\$ MM 100  
Emitido: oct-16

2017

**Bono mujer**  
AUD \$ MM 110  
Emitido: Apr-17

2018

**Bono social**  
CLP \$ MMM 50  
Emitido: Apr-18



2021

**Bono mujer**  
JPY MMM 10  
Emitido: Jul-21

2020

**Bono mujer**  
JPY MMM 10  
Emitido: Sep-20

2019

**Bono Microfinanzas**  
US\$ MM 100  
Emitido: May-19

2023

**Bono verde**  
US\$ MM 40  
Emitido: Nov-23

2024

**Bono verde**  
UF MM 1  
Emitido: Apr-24



## Emisión de Bonos sostenibles

Nuestro Marco de Financiamiento Sustentable responde a los criterios de la Asociación Internacional de Mercados de Capital (ICMA por sus siglas en inglés).

### Categorías definidas en el Marco de Financiamiento Sustentable:

#### Categorías sociales

- Empresas micro, pequeñas y medianas
- Mujeres emprendedoras
- Vivienda social
- Acceso a servicios bancarios y apoyo tecnológico a la inclusión financiera
- Apoyo a MiPymes afectadas por desastres naturales o de salud

#### Categorías ambientales

- Edificios verdes
- Energía renovable
- Eficiencia energética
- Transporte limpio
- Uso sostenible del suelo
- Economía circular

## Bono verde 2024

En abril de 2024 emitimos nuestro Segundo Bono Verde, por un monto de UF 1 millón, en el mercado local a una tasa UF+3.55%, y plazo 5 años.

Los fondos de la colocación se destinaron a financiar activos, negocios o proyectos que cumplen con los criterios del "Sustainability Framework" de BancoEstado, entre los cuales se encuentran los Créditos Hipotecarios Verdes (Ecovivienda) y Créditos para Energías Renovables, dentro de los cuales se encuentran proyectos asociados a energía solar, fotovoltaica, eólica, hidroeléctrica, biomasa, entre otros.





## 6.3

# Plan de reducción de emisiones operacionales

Identificamos nuestros impactos, modificamos procesos y realizando inversiones para disminuir las emisiones de GEI de nuestras propias instalaciones y actividades.

Para alcanzar nuestros objetivos de reducción de emisiones, partimos por establecer metas, medidas y controles internos para reducir lo máximo posible las emisiones relacionadas con las operaciones cotidianas del Grupo BancoEstado. Contamos con un Programa de Reducción de Emisiones Operacionales y con un área específica de Gestión de Emisiones Operacionales a cargo de la implementación de este.

El programa se enfoca en tres principios sobre los cuales se definen los distintos ejes de acción:

- 1. Evitar:** emisiones innecesarias o ineficientes.
- 2. Reducir:** al máximo nuestras emisiones, y generar planes para emisiones inevitables.
- 3. Compensar:** emisiones que no se pueden reducir.

Para abordar de mejor manera todos los ámbitos en los cuales debemos aplicar nuestra estrategia de reducción de emisiones, hemos establecido ejes de acción para nuestra huella operacional y a partir de cada uno de estos presentamos los principales avances y actividades realizadas durante el año:



### Infraestructura

#### Ejes de acción

- 1** Gestión de la energía eléctrica y eficiencia energética.
- 2** Sustitución sistemas de climatización.
- 3** Grupos electrógenos.
- 4** Ahorro en el consumo de agua.

### Trabajadores

#### Ejes de acción

- 5** Gestión de residuos.
- 6** Movilización de trabajadores.

### Operaciones

#### Ejes de acción

- 7** Corporación sin papeles.
- 8** Virtualización y materialidad de tarjeta.
- 9** Transporte de valores.
- 10** Viajes de negocios.
- 11** Flota vehicular propia.

### Gestión

#### Ejes de acción

- 12** Medición de Huella de Carbono Operacional.
- 13** Gestión de la estrategia y diseño de modelos.

## Avanzamos en la implementación de las medidas contenidas en nuestro Programa de Reducción de Emisiones Operacionales, que ha logrado una disminución de un 9% en el año 2024 respecto del año base, cumpliendo además la meta fijada para el 2024

Teniendo presente el gran desafío de cumplir con nuestra meta de carbono neutralidad al 2030, hemos definido una meta de reducción de **emisiones operacionales de un 24%** respecto del año base 2022.



Este programa define actividades y metas concretas que estamos implementando en horizontes de tiempo definidos, para así cerrar las brechas de emisiones detectadas. Algunas de estas medidas son la reducción en los consumos de energía, agua, papel e insumos, así como la valorización de nuestros residuos.

Durante 2024 realizamos la verificación del cálculo de nuestra Huella Operacional, permitiéndonos como Grupo BancoEstado obtener el Sello de Cuantificación de GEI, otorgado por el Ministerio del Medio Ambiente a través del Programa Huella Chile.

### Avances del Plan en 2024:

#### Infraestructura

<b>Adquisición de energía renovable no convencional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>90%</b> de energía renovable no convencional a través de la certificación I-REC.</li> </ul>
<b>Instalación de sistemas fotovoltaicos en nuestras sucursales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 sucursales</b> cuentan con sistemas fotovoltaicos, con un estimado del 20% de autogeneración.</li> </ul>
<b>Incorporación de iluminación LED</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>89%</b> de nuestras instalaciones cuenta con iluminación LED.</li> <li>• <b>20.200m<sup>2</sup></b> instalados con LED en 2024.</li> </ul>
<b>Actualización de equipos de climatización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>17 sucursales</b> actualizaron sus sistemas de climatización por sistemas de alta eficiencia.</li> </ul>
<b>Eliminación calderas de petróleo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>92%</b> de calderas a petróleo eliminadas al cierre de 2024.</li> <li>• <b>263 ton CO<sub>2</sub> eq</b> disminuidas respecto del año base (2022).</li> </ul>
<b>Reemplazo de grupos electrógenos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>21 grupos</b> electrógenos reemplazados, con una reducción estimada de 20% respecto a antiguos equipos.</li> </ul>





## Trabajadores

### Gestión de residuos y reciclaje

- **39%** aumento del reciclaje respecto al año base, evitando la emisión de 83 ton CO<sub>2</sub> eq.

Ampliamos la gestión de reciclaje al:

- **94%** de los recintos de Bienestar.
- **100%** de nuestras Filiales.
- **9%** del total de sucursales\*.

\* En el 57% de las sucursales estamos reciclando, además del papel, una categoría adicional de residuos.

- **1.370** sillas, muebles y equipos electrónicos reacondicionados.



## Operaciones

### Reducción en uso de papel

- **24%** menos de emisiones respecto al año base, evitando 194 ton CO<sub>2</sub> eq.

- **12%** reducción en el uso de papel respecto al año base. Uso de papel ecológico permite reducción estimada de un **20%** en comparación con el papel convencional.

### Flota de vehículos

- **6 vehículos** eléctricos incorporados en estadios y balnearios BancoEstado.



## Gestión

### Recálculo de emisiones

- Ajustamos las mediciones de nuestro año base, debido al aumento de la cobertura de medición, cambios en la metodología de cálculo y mejoras en la precisión de los datos de actividad, de acuerdo a las mejores prácticas sugeridas por GHG Protocol.

### Modelo de Gestión de Residuos

- Definimos el Modelo de Gestión de Residuos para el Grupo BancoEstado, el que complementa el Modelo de Reciclaje definido en el 2023.

\*Nota: Para más información sobre los indicadores de ecoeficiencia operacional, emisión de residuos, consumo de electricidad y agua, revisar el Anexo.





La banca donde crece  
**el bienestar y el talento**

# 7 Gestión de personas

Buscamos atraer al mejor talento, generando condiciones laborales que permitan el desarrollo profesional y personal de nuestros trabajadores y trabajadoras.

**17.041**  
total trabajadores y trabajadoras de BancoEstado y sus filiales.

**56%**  
trabajadoras de BancoEstado y sus filiales.



### Dotación Grupo BancoEstado por región

145 Arica y Parinacota

176 Tarapacá

354 Antofagasta

222 Atacama

538 Coquimbo

1.360 Valparaíso

9.256 Metropolitana

571 O'Higgins

605 Maule

260 Ñuble

1.811 Biobío

650 La Araucanía

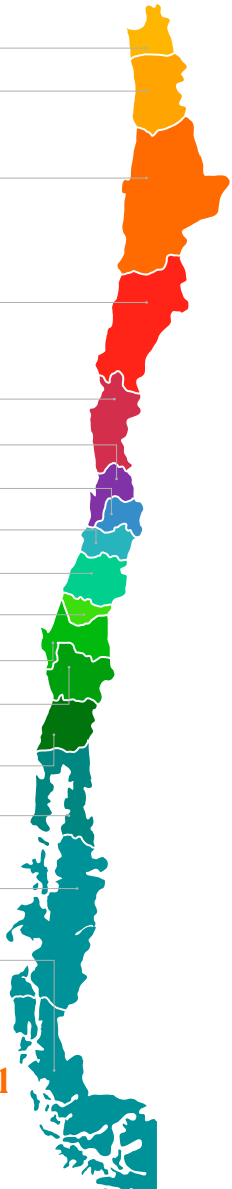
294 Los Ríos

588 Los Lagos

85 Aysén

126 Magallanes

**17.041**  
Dotación total



El desarrollo, bienestar y compromiso de nuestros trabajadores y trabajadoras es indispensable para potenciar nuestros objetivos como banca pública.

Buscamos atraer y retener los mejores talentos, y fortalecer el compromiso de nuestros trabajadores y trabajadoras con ambientes laborales diversos e inclusivos, promoviendo la equidad, el desarrollo profesional, y cuidando siempre de las personas y sus derechos.

Trabajamos de forma continua para mejorar nuestros sistemas y procesos, con el objetivo final de lograr un mejor balance entre la vida personal y laboral de todos y todas quienes trabajan en el banco.

Nota: Para mayor información sobre la dotación del Grupo BancoEstado, revisar el Anexo 2.





# 7.1

## Diversidad, equidad e inclusión

(CMF 5.4.1)

**Nos enriquece la diversidad de personas que nos componen, y trabajamos hacia la equidad y la inclusión de todas y todos los trabajadores.**



Con el fin de disminuir las brechas y aumentar el bienestar, en BancoEstado contamos con políticas y unidades específicas para monitorear y gestionar los temas de diversidad, equidad e inclusión.

Con el objetivo de certificarnos bajo la Norma N°3262, en junio de 2024 lanzamos nuestra Política de Igualdad de Género, Diversidad, Inclusión y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Esta tiene como objetivo el desarrollo de nuestros trabajadores y trabajadoras en ambientes libres de violencia, con una cultura organizacional robusta que permita la igualdad de trato y oportunidades, sin espacio para la discriminación. Con esta política también fomentamos el equilibrio en el cumplimiento con las responsabilidades laborales, personales y familiares de todas y todos quienes trabajen en BancoEstado.

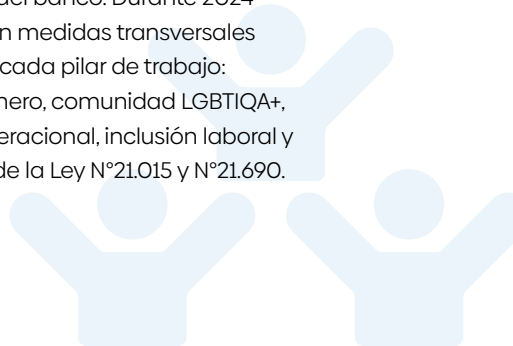
**Entendemos el valor de la diversidad y el enriquecimiento de nuestro entorno de trabajo, por lo que contamos con mecanismos que prevengan cualquier forma de discriminación por motivo de género, edad, estado civil, discapacidad, orientación sexual o identidad de género, etnia, nacionalidad, sindicación, afiliación u opinión política, religión, o cualquier otra condición.**

Tenemos también un compromiso estricto con la equidad salarial, contando con políticas de compensación salarial y distintos beneficios. Administramos la gestión de rentas y cargos a través de un sistema de Renta al Cargo, el cual no distingue en base a género, sino que, de acuerdo con la complejidad del rol, el nivel de responsabilidad y la experiencia requerida. Posteriormente asociamos los cargos con una categoría de renta y se incorpora a las trabajadoras y trabajadores al nivel correspondiente con su cargo.

Además, bajo el marco de transparencia de BancoEstado, esta información se mantiene

publicada internamente, permitiendo que cada persona conozca los cargos y niveles de rentas asociadas.

Nuestra Subgerencia Equidad de Género, Inclusión y Diversidad, se desempeña como un órgano clave en la gobernanza de estos temas, a través de sus pilares de acción que permiten afianzar estos valores dentro del banco. Durante 2024 se establecieron medidas transversales y específicas a cada pilar de trabajo: equidad de género, comunidad LGBTIQ+, diversidad generacional, inclusión laboral y cumplimiento de la Ley N°21.015 y N°21.690.



## Cumplimiento de la Ley N°21.015 y 21.690 de Inclusión Laboral

Para cumplir con los requisitos normativos para alcanzar el 1% de trabajadores con discapacidad, hemos desarrollado un plan estratégico que nos permitió cerrar el 2024 superando dicha cuota. Este plan estratégico lo estamos profundizando, en virtud de la actualización de la norma (Ley N°21.690) que exigirá la cuota del 2% de personas con discapacidad en nuestra dotación.

Parte importante de nuestro plan de acción es avanzar en la promoción de la inclusión a nivel de los equipos y estableciendo medidas para la adecuación de espacios de trabajo que respeten el principio de autonomía y vida independiente de las personas con discapacidad.



**128** trabajadores y trabajadoras BancoEstado con discapacidad al cierre de 2024.

**40** gestores y gestoras certificados en inclusión laboral en 2024.


## Redes de trabajadoras y trabajadores


Contamos con redes de trabajadores y trabajadoras que promueven ambientes laborales inclusivos, impulsando el respeto, la igualdad y bienestar. A continuación, detallamos dichas redes en el banco.

 Red de mujeres vigilantes.

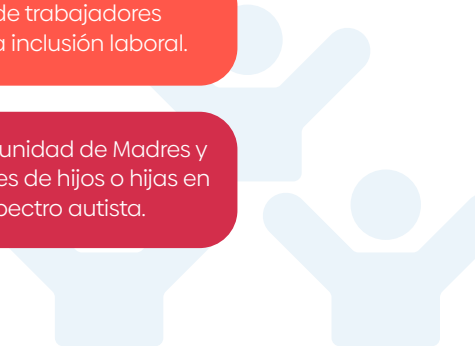
 Red de mujeres Agentes.

 Red de trabajadores LGBTIQA+.

 Red de trabajadores por la inclusión laboral.

 Comunidad de Madres y Padres de hijos o hijas en el espectro autista.

Nota: Para mayor información de Grupo BancoEstado, revisar Anexo 2.



## Prevención, investigación y sanción del acoso (Ley N°21.643)

También conocida como Ley Karin, entró en vigor durante 2024, generando un importante proceso de preparación y diálogo junto al Sindicato de trabajadores y trabajadoras, mediante el desarrollo de una serie de acciones y protocolos que nos permiten procesar de debida forma los casos denunciados, en ambientes de respeto y poniendo en primero lugar la dignidad y derechos de las personas.

Las siguientes actividades fueron replicadas en todo el Grupo BancoEstado, generando un despliegue robusto frente a temas tan relevantes como los tratados por la Ley Karin:

- Visibilización de proceso de denuncias.
- Capacitaciones y mesas de trabajo.
- Integración de información importante en intranet.
- Despliegue comunicacional.



**El año 2024 fueron capacitados 16.490 trabajadores y trabajadoras, representado un 96,8% del total de dotación del Grupo BancoEstado.**



## Certificación Norma Chilena (NCh) N°3262

Nos encontramos trabajando en el proceso para certificarnos en la NCh N°3262, que establece requisitos para cumplir con un sistema de gestión y promover la igualdad de género y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

Dentro de los hitos 2024 para la aplicación de esta norma mencionamos:

- Charlas de sensibilización en perspectiva de género en todas nuestras sucursales de Chile.
- Lanzamiento de nuestra Política de Igualdad de Género, Diversidad, Inclusión y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
- Charlas de prevención sobre salud y violencia intrafamiliar.

- Revisión de todos los procesos del Banco, identificando mejoras relacionadas a la NCh N°3262.
- Actualizamos procesos de gestión de personas con enfoque de género, y fortaleciendo nuestras de acciones en apoyo a la maternidad, el desarrollo personal y la calidad de vida de nuestros trabajadores y trabajadoras.
- Iniciativa Palpa, para fomentar la prevención y detección temprana de cáncer de mama entre las trabajadoras y trabajadoras.

Por su parte, dos de nuestras filiales cuentan con certificación de la Norma, BancoEstado Microempresas y BancoEstado Cobranzas, ésta última además cuenta con el Sello Iguala Concilia otorgado por el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.





## Equidad de género en cifras

### BancoEstado

**10.477** dotación.

**34%** de las personas en cargos gerenciales son mujeres\*.

**50%** de nuestra dotación son mujeres.

### BancoEstado Microempresas

**1.153** dotación.

**32%** de las personas en cargos gerenciales son mujeres\*.

**63%** de nuestra dotación son mujeres.

### BancoEstado Cobranzas

**708** dotación.

**20%** de las personas en cargos gerenciales son mujeres\*.

**66%** de nuestra dotación son mujeres.

### BancoEstado Express

**1.938** dotación.

**33%** de las personas en cargos gerenciales son mujeres\*.

**60%** de nuestra dotación son mujeres.

### BancoEstado Centro de Contacto

**2.309** dotación.

**40%** de las personas en cargos gerenciales son mujeres\*.

**76%** de nuestra dotación son mujeres.

\* Considera los cargos de gerencias y subgerencias.





## Equidad de género en cifras

### BancoEstado Corredores de Seguros

**122** dotación.

**38%** de las personas en cargos gerenciales son mujeres\*.

**61%** de nuestra dotación son mujeres.

### BancoEstado Administradora General de Fondos

**80** dotación.

**14%** de las personas en cargos gerenciales son mujeres\*.

**45%** de nuestra dotación son mujeres.

### BancoEstado Corredores de Bolsa

**59** dotación.

**30%** de las personas en cargos gerenciales son mujeres\*.

**34%** de nuestra dotación son mujeres.

### BancoEstado Red Global

**118** dotación.

**33%** de las personas en cargos gerenciales son mujeres\*.

**53%** de nuestra dotación son mujeres.

### BancoEstado CajaVecina

**77** dotación.

**33%** de las personas en cargos gerenciales son mujeres\*.

**55%** de nuestra dotación son mujeres.

\* Considera los cargos de gerencias y subgerencias.

# 7.2 Relaciones laborales

Trabajamos para que las relaciones laborales agreguen valor a nuestras actividades y mejoren el desarrollo de nuestra institución, siempre en un contexto de respeto, con una cultura laboral que promueva el diálogo con la organización sindical.

<b>BancoEstado</b> 98,1% sindicalización.	<b>BancoEstado Cobranzas</b> 83,1% sindicalización.
<b>BancoEstado Corredores de Seguros</b> 91% sindicalización.	<b>BancoEstado Microempresas</b> 93,4% sindicalización.
<b>BancoEstado Centro de Contacto</b> 28,3% sindicalización.	<b>BancoEstado Administradora General de Fondos</b> 81,2% sindicalización.
<b>BancoEstado Express</b> 97,7% sindicalización.	<b>BancoEstado Corredores de Bolsa</b> 83,1% sindicalización.

Nota: Las Filiales CajaVecina y Red Global no cuentan con sindicato de trabajadores.

Durante 2024 trabajamos de manera cercana con el Sindicato de trabajadores y trabajadoras de BancoEstado, a través del diálogo permanente, además de integrar información y participación de miembros del Sindicato en los procesos de inducción de nuevos trabajadores y trabajadoras del Grupo.

Durante el año, el Sindicato BancoEstado realizó 12 talleres “Por más BancoEstado para Chile”, en distintas regiones, para mostrar y contar respecto al Sindicato, además de abordar preocupaciones y temas contingentes con los trabajadores y trabajadoras.

Este año se tuvo el tercer ciclo de Escuela Sindical, cuyo objetivo es establecer una instancia para que los trabajadores y trabajadoras, cultiven y perfeccionen sus conocimientos sobre la labor sindical y, al mismo tiempo, sean actores empoderados para afrontar los retos actuales del mundo del trabajo.



## Negociación colectiva 2024

Gracias a un proceso de diálogo y negociación permanente, logramos un acuerdo de negociación colectiva para el periodo 2024-2026. El cual fue firmado en septiembre de 2023 y entró en vigor este año 2024. Como parte de este acuerdo, se incorpora un Seguro Catastrófico de Salud pagado 100% por el banco y se igualó la edad de hombres y mujeres para poder postular al Plan de Egresos, entre los beneficios destacados.

**67 años**  
Sindicato BancoEstado.

**11 sindicatos**  
en Grupo BancoEstado.

**86,3%**  
sindicalización nacional  
Grupo BancoEstado.

Nota: Para más información sobre indicadores referentes a sindicalización, revisar el Anexo 2.

# 7.3 Bienestar y desarrollo


(CMF 5.8.iv)

Nos preocupamos de que las condiciones laborales de nuestros trabajadores y trabajadoras sean las óptimas para lograr el balance entre la vida laboral y personal, y el desarrollo de su carrera dentro de BancoEstado.

En materia de clima laboral, nos medimos anualmente a través de la encuesta Great Place To Work (GPTW), monitoreando la percepción de nuestros trabajadores y trabajadoras respecto a sus jefaturas, el entorno de trabajo y la cultura organizacional.

Durante 2024 como Grupo BancoEstado nos posicionamos en el lugar 6° del listado nacional, obtuvimos el 3° puesto entre las mejores empresas para mujeres del país y fuimos reconocidos entre las 15 empresas reconocidas en GPTW Gestión Sostenible.

Nota: Para más información sobre compromiso de trabajadores y trabajadoras, revisar el Anexo 2.

**88%**  
Compromiso de los trabajadores (Meta: 86%).

**6°**  
lugar ranking GPTW Chile 2024.

**86%**  
Cobertura de participación.

**3° lugar**  
GPTW Mejores empresas para mujeres del país.

Entre las **15** mejores empresas GPTW Gestión Sostenible.



Para la mantención y mejora del clima laboral, contamos con diversos beneficios en salud, educación, recreación, conciliación, corresponsabilidad parental, entre otros. Estos son comunicados a través de nuestra plataforma interna de bienestar, el portal de nuestra Isapre, la Corporación Deportiva BancoEstado (CODEBECH), la Gerencia de Bienestar y el Sindicato de trabajadores BancoEstado.

Con la convicción de que el desarrollo de carrera y formación son fundamentales para impulsar el crecimiento personal, trabajamos para lograr una mayor especialización de nuestros equipos en ámbitos clave, lo que fortalece nuestro servicio y nuestro rol de banca pública, al mismo tiempo que contribuye a una mayor estabilidad laboral para nuestros trabajadores y trabajadoras.

**16.376** trabajadores y trabajadoras capacitados en 2024 en todo el Grupo BancoEstado.

Nota: Para más información sobre los beneficios del Grupo BancoEstado, revisar el Anexo 2.



Para esto, contamos con la plataforma de aprendizaje CampusBE, que concentra distintos cursos y programas de formación actualizados de acuerdo con una malla curricular asociada a cada rol y cargo. Contamos también con cursos especializados en el desarrollo de líderes dentro de BancoEstado, un programa de mentorías y procesos de inducción que incluyen acompañamiento para quienes asumen roles de liderazgo.

**579** cursos dictados a través de nuestra plataforma CampusBE en 2024.

Además, en 2024 actualizamos nuestros mecanismos de promoción y ascensos, ajustando los criterios y requisitos utilizados, y enfocándonos en reconocer el mérito y desempeño de los trabajadores y trabajadoras para potenciar su desarrollo.

Nota: Para más información sobre el proceso de evaluación de desempeño, revisar el Anexo 2.



### Desarrollo de carrera

**420**

elegidos por concursos internos, asumiendo nuevas responsabilidades.

**53%**

mujeres que asumieron cargos de jefatura por primera vez.

**231**

personas que ingresaron al cargo de Asistente Atención de Clientes Trainee.

**62%**

elegidos por concursos internos corresponden a mujeres.

**13**

personas que asumieron un cargo ejecutivo.

**126**

obtuvieron Ascensos por Estudios Superiores.

**127**

personas que asumieron cargos de jefatura por primera vez.

**38%**

de mujeres que asumieron un cargo ejecutivo.

**2.589**

personas reconocidas por Ascenso por Mérito.

**864 trabajadores y trabajadoras recibieron becas de financiamiento compartido para estudios superiores en 2024, lo que representa un 8,3% de la dotación total.**

### Programas de formación de Líderes BancoEstado y sus filiales

#### Escuela de Liderazgo

Espacio de formación y desarrollo para cargos ejecutivos y de jefaturas, desarrollado en conjunto con la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI). Con el objetivo de comprender la gestión del liderazgo desde una perspectiva sistémica, apalancando la estrategia del Banco y promover un estilo de relaciones internas y con clientes basados en los valores del grupo BancoEstado y la normativa vigente. Durante 2024 fueron capacitados 1.135 trabajadores y trabajadoras, lo cual representa un 7% del total de dotación.

#### Programa Mentoría - Guiados y Guiadas

Este programa ofrece un espacio de desarrollo y crecimiento profesional a líderes del Grupo BancoEstado, entregando de seis a siete sesiones conversacionales, en las que el mentor o mentora (cargo ejecutivo del Grupo) aporta con su experiencia al desarrollo del *mentee* (líder guiada o guiado).

A través de este programa transferimos experiencias y una adecuación a la cultura organizacional, velando por mantener una manera de hacer y ser, socializando un estándar de calidad y ética en el comportamiento de las y los líderes formados. En el año 2024 fueron capacitados 72 trabajadores y trabajadoras, lo cual representa un 0,4% del total de dotación.





### Formación de Mentoría

Programa destinado al rol ejecutivo del Grupo BancoEstado, cuyo propósito es desarrollar competencias de mentoring y habilidades que se utilizan con otros líderes. Quienes ejercen el rol de mentor o mentora son también agentes de cambio organizacional y cultural, ya que con este proceso se van modelando estilos y prácticas que reforzamos y que son parte de nuestro Sello del Líder BancoEstado. Durante el año 2024 fueron capacitados 23 trabajadores y trabajadoras, lo cual representa un 0,1% del total de dotación.

### Certificación de Mentoría

El objetivo de este programa es actualizar y fortalecer las competencias de los líderes que ya poseen la formación de mentores o mentoras, y nos permite formalizar la mentoría como una herramienta de transmisión de experiencia y aprendizaje en la organización. Consta de un taller inicial y cuatro sesiones de trabajo grupal, para luego finalizar con una evaluación presencial de certificación. Durante el 2024 fueron capacitados 18 trabajadores y trabajadoras, lo cual representa un 0,1% del total de la dotación.

### Inducción al Rol de Líder

Programa de acompañamiento a líderes que asumen el rol por primera vez, para introducirlos en el Sello del Líder BancoEstado, con prácticas que permiten la generación de cercanía y confianza con sus equipos. Está destinado a todas las personas que ejercen algún cargo de responsabilidad sobre otras.

Esta inducción consta de ocho sesiones grupales teórico-prácticas, en modalidad online, y son facilitadas por uno de los 13 tutores internos de la Gerencia de Desarrollo de Personas, que entrenan en prácticas de gestión, tales como celebrar, compartir, colaborar, establecer reglas claras, retroalimentación y reconocimiento y una charla con foco en liderazgo inclusivo. En el año 2024 fueron capacitados 99 trabajadores, lo cual representa un 0,6% del total de la dotación.



### Inducción Ejecutiva

Este programa permite a las y los líderes comprender la gestión del liderazgo desde una perspectiva sistémica, apalancando la estrategia del Banco desde el sentido e importancia de las acciones, la planificación de recursos, el cumplimiento de objetivos y metas, además de promover un estilo de relaciones internas y con clientes basados en los valores del grupo BancoEstado y la normativa vigente. Durante el 2024 fueron capacitados 19 trabajadores, lo cual representa un 0,1% del total de la dotación.

**Nota:** Para mayor información sobre otros programas de formación y sus impactos, revisar el Anexo 2.

# 7.4

## Salud y seguridad

(CMF 5.6)

**El cuidado de nuestros trabajadores y trabajadoras es nuestra prioridad, contamos con protocolos y procedimientos para prevenir riesgos laborales y de salud ocupacional, tanto en nuestros trabajadores y trabajadoras, como en empresas contratistas y subcontratistas.**

Nuestro Manual de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) establece los lineamientos para la prevención de riesgos laborales, con directrices para controlar y mitigar los riesgos laborales que suponen un daño a la salud. Además, contamos con el sistema de gestión BancoEstado Control de Riesgos Operacionales (BECRO), que entrega las definiciones técnicas de prevención de riesgos asociados a las actividades de las diversas áreas.

BECRO también permite la mejora continua de las prácticas de gestión de riesgos en los distintos lugares de trabajo, generando informes para la mejora continua, diseñando planes de acción y supervisando prácticas, procesos e instalaciones. Esto se complementa

con la labor de aproximadamente 60 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS), que realizan gestiones preventivas, investigan accidentes y hacen seguimiento a las acciones correctivas. Mensualmente, estos comités evalúan el entorno laboral para reducir los accidentes y enfermedades profesionales.

Cabe destacar que las y los trabajadores también tienen la posibilidad de notificar cualquier riesgo a través de estos comités, jefaturas y canales formales de comunicación.

Además, participamos en tres comités dedicados a gestionar situaciones para velar por el bienestar de los trabajadores y trabajadoras de BancoEstado.

### Comité de Contingencias

Ante eventos naturales, se determina el plan de acción y ayuda para quienes lo requieran, además de un plan para la continuidad operacional.

### Comité de Teletrabajo

Encargado de asegurar la continuidad de operaciones del sistema para quienes trabajen fuera de la oficina, en modalidad permanente e híbrida, aplicando planes y protocolos para el bienestar de los trabajadores y trabajadoras.

### Comité de Género, Equidad e Inclusión Laboral

Su rol es generar medidas para evitar el acoso laboral, sexual, violencia o conflictos durante la atención de clientes, velando por la integridad física y mental de nuestros trabajadores y trabajadoras.





## Iniciativas de salud y seguridad 2024

Durante el transcurso del año 2024, en términos de salud y seguridad, hemos realizado diversas acciones.

### Cambio de mutualidad

En el marco de la Ley 16.744, que regula la administración del seguro social y ofrece prestaciones médicas, económicas y preventivas a las y los trabajadores en casos de accidentes laborales, de trayecto y enfermedades laborales, en 2024 cambiamos de mutualidad incorporándonos en la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).



### Simulacros de emergencia

Buscan emular situaciones reales, como incendios y terremotos, entrenando y evaluando la capacidad de respuesta al interior de edificios matrices, sucursales y recintos de bienestar.

**325 simulacros** de emergencia en 2024.

### Planes de emergencia

Desarrollamos planes de emergencia de acuerdo con las exigencias de la normativa vigente y los requisitos de Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (SENAPRED).

**420 nuevos planes** de emergencia en 2024.

### Programa “Manejo de las emociones en el contexto laboral”

Talleres cuyo objetivo es proporcionar herramientas para gestionar emociones en la atención al cliente en situaciones conflictivas y/o violentas.

### 10 talleres

realizados en 2024, cumpliendo con la meta de 35 talleres del programa.

### Cuestionario de Evaluación de Ambiente Laboral – Salud Mental (CEAL-SM)

Parte de la aplicación de nuestro protocolo psicosocial, realizado a través la plataforma en línea de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

**409 sucursales** aplican CEAL-SM en 2024.

### SaludBE

Programa permanente de salud integral donde se concentran los beneficios de salud con los que cuenta el Banco. Es de carácter permanente y cuenta con acciones educativas, preventivas, de promoción y concientización, abordados con enfoque de género.

**4 pilares de SaludBE:** salud preventiva, salud física, salud mental y salud ocupacional.

### Policlínicos casa matriz y Valparaíso Pratt

Contamos con estos espacios de salud, cuyo objetivo es entregar atención temprana en casos de accidentes de trabajo y malestares o problemas de salud de las y los trabajadores.

**2 policlínicos** operativos al finalizar 2024.

### Actualización de señalética de seguridad

En 2024 se renovaron las señalizaciones de rutas de emergencia y herramientas, de acuerdo con las novedades normativas en los edificios matrices y sucursales.





### Indicadores de Salud y Seguridad

La gestión preventiva que desarrollamos considera la ejecución de auditorías al sistema de gestión BECRO, así como la asesoría y seguimiento del plan de trabajo para fomentar la mejora continua, del mismo modo se realizan evaluaciones de puestos de trabajo e investigaciones de accidentes para determinar las causas raíz que nos ayuden a mejorar los indicadores.

#### 100% de nuestros trabajadores y trabajadoras cubiertos por Sistema de Gestión BECRO.

Dichas evaluaciones de riesgo del entorno laboral las realizamos a través de la Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (MIPER). Esta herramienta preventiva identifica los peligros presentes en el entorno de trabajo y evalúa el riesgo de materialización de este peligro, considerando la probabilidad de ocurrencia o exposición por

la consecuencia o gravedad. Así determinamos la magnitud del riesgo, en los niveles Alto, Medio o Bajo; clasificación que permite la priorización de acciones y la jerarquización de controles como la eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos y elementos de protección personal.

Además, contamos con indicadores de salud y seguridad ocupacional que monitoreamos con el objetivo de gestionar planes de mejora en nuestra capacidad de prevenir y reaccionar ante variaciones significativas en los resultados de dichos cálculos.

#### Contamos con metas anuales de reducción de accidentes que buscan disminuir en 5% la tasa de accidentabilidad.



#### Grupo BancoEstado

##### Tasa de accidentabilidad

2022	2023	2024
2,1%	0,6%	1%

##### Tasa de enfermedades profesionales

2022	2023	2024
0%	0,1%	0%

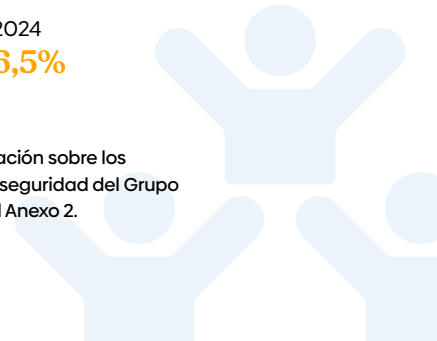
##### Tasa de fatalidad profesionales

2022	2023	2024
0%	0%	0%

##### Tasa de ausentismo

2022	2023	2024
4,4%	6,7%	6,5%

Nota: Para más información sobre los indicadores de salud y seguridad del Grupo BancoEstado, revisar el Anexo 2.



Desempeño  
financiero

08

Bases sólidas  
**para un Chile próspero**



# 8.1

## Informe económico 2024

### Economía Internacional

(CMF 6.1.ii, 6.2.viii)

**Durante el año 2024, las economías desarrolladas comenzaron con el ciclo de reducción de tasas de interés, luego de varios años en niveles elevados, destacando el recorte de 100 puntos base (pb) de la Reserva Federal en la última parte del año. Este proceso fue gradual y con fechas distintas de inicio en las principales economías, lo que significó postergar momentáneamente el cuidado de una inflación baja y focalizar los esfuerzos en estabilizar la actividad. En tanto, China cerró el año con mejores datos que lo esperado a mediados de año, con un crecimiento de 5% en 2024 liderado por las exportaciones, aunque con perspectivas acotadas para 2025.**

El crecimiento de 2024 estimado para la Zona Euro fue 0,7%, mientras que Estados Unidos habría crecido cerca de un 2,8%, destacando el sólido desempeño del mercado laboral, con una alta creación de empleo que presionó la inflación y retrasó la baja de la tasa de política. La Zona Euro, en tanto, logró controlar la inflación tras alcanzar máximos en 2022, cerrando el año con 2,4%. Esto permitió que el Banco Central Europeo comenzara con el ciclo de recortes a fines del primer semestre, pasando de un 4,0% a un 3,0% al cierre de 2024 en dicho período.

Por su parte, China cerró el año con datos mejores que lo esperado a mediados de año, alcanzando un crecimiento de 5% en 2024, similar al del año previo. Las perspectivas para 2025 se perciben poco alentadoras, especialmente considerando el poco dinamismo de la demanda agregada, con protagonismo del sector inmobiliario, y posibles tensiones comerciales con Estados Unidos derivadas de la aplicación de mayores aranceles a esta economía.

Por último, el cambio en la política comercial y económica de Estados Unidos ha traído una importante

cuota de incertidumbre tanto para la economía norteamericana como la global. La nueva administración ha anunciado alzas de aranceles a productos provenientes de China, Canadá, México, la Zona Euro y otras economías. Estas medidas, que se han sumado a otras propuestas, podrían aumentar la inflación con la consiguiente alza de tasas de interés a nivel mundial, mientras que la reducción de los flujos de comercio internacional se traduciría en una menor actividad económica global.



## Economía Nacional

(CMF 6.1.ii, 6.2.viii)

La inflación se ubicó sobre el rango meta del Banco Central, terminando el 2024 con un alza de 4,5% anual, explicado principalmente por el descongelamiento de las tarifas eléctricas. Las expectativas de inflación a mediano plazo se encuentran bien ancladas a la meta, lo que permitió la reducción de la Tasa de Política Monetaria desde 8,25% al cierre de 2023 hasta 5,0% en diciembre de 2024. En tanto el PIB, registró un crecimiento de 2,6% en 2024.

La actividad económica comenzó 2024 con un crecimiento promedio del 2,9% durante los primeros cuatro meses. Esta tendencia se revirtió durante el año debido a una demanda interna aún débil, particularmente en la inversión, resultando en un crecimiento del PIB de 2,6% para 2024. Mientras la inversión disminuyó un 1,4% en el año, el consumo privado mostró un bajo crecimiento de 1,0%, en línea con un mercado laboral que se mantiene deprimido. Así, el crecimiento del país estuvo liderado por el sector externo, con un crecimiento de 6,6% para el componente de exportaciones de bienes y servicios.

La tasa de desempleo, en tanto, se mantuvo estable, con un promedio de 8,5% y en línea con la baja creación de empleos asociada a la menor inversión.

Por otro lado, la inflación mostró una tendencia inicialmente alineada con la meta, aunque el descongelamiento de las tarifas eléctricas en julio provocó un aumento que mantuvo la inflación por encima del 4,0% durante gran parte del año,



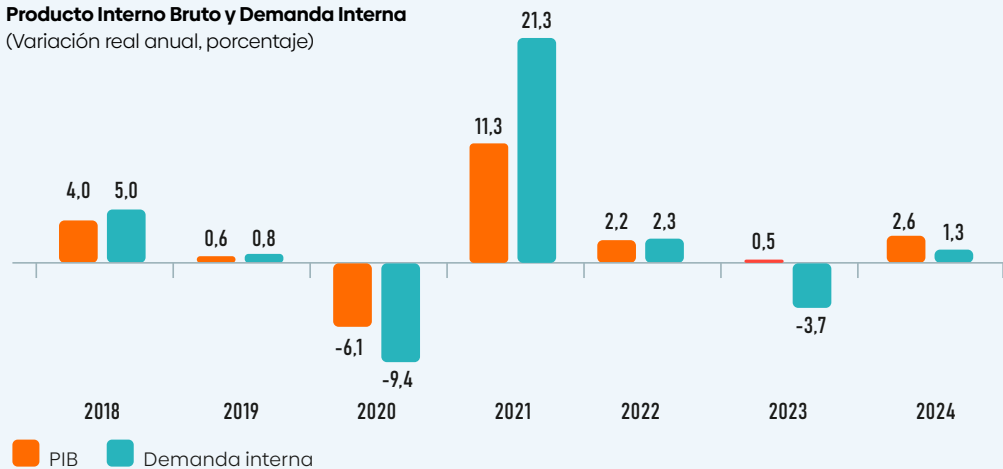
cerrando 2024 con una variación de 4,5%. El tipo de cambio nominal mostró alta volatilidad en el año, con un promedio de \$944 que refleja una importante depreciación respecto de lo observado el año previo, debido principalmente al fortalecimiento de la divisa a nivel internacional y a la incertidumbre global, lo que también habría tenido impacto en la inflación.

La Tasa de Política Monetaria (TPM) disminuyó gradualmente, pasando desde 8,25% en diciembre de 2023 hasta 5,0% al cierre de 2024. Las alzas puntuales de precios, la debilidad de la moneda local



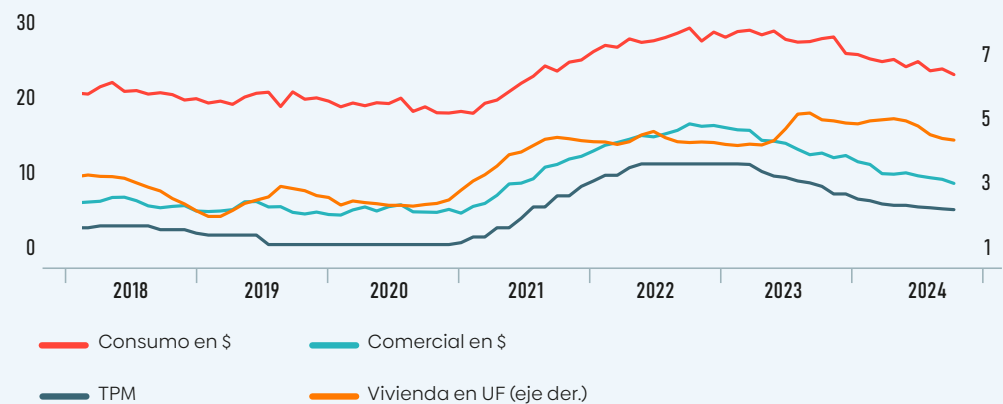


### Producto Interno Bruto y Demanda Interna (Variación real anual, porcentaje)



Fuente: Banco Central de Chile

### Tasa de interés por cartera y TPM (Porcentaje)

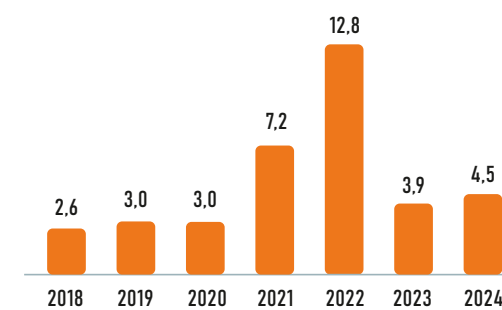


Fuente: Banco Central de Chile

y la incertidumbre global en el segundo semestre hicieron retrasar el calendario de bajas previsto a comienzos de año.

La disminución en la TPM se reflejó en menores tasas de créditos comerciales y de consumo, aunque ésta última mostró una caída menos pronunciada, lo que podría atribuirse al mayor riesgo relativo de esta cartera. Por último, las tasas de vivienda mostraron una leve disminución, en línea con las tasas de largo plazo.

### Índice de Precios al consumidor (Variación anual, Porcentaje)



Fuente: Banco Central de Chile

## 8.2 Desempeño Financiero 2024

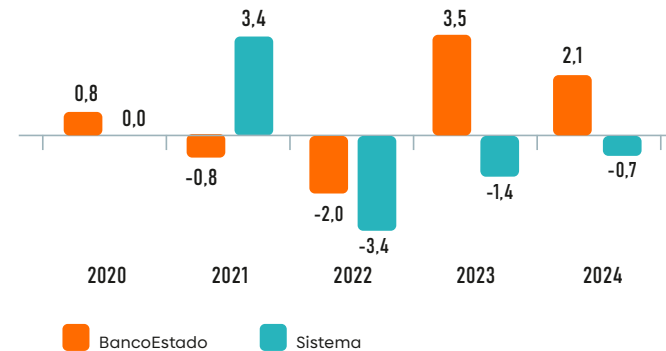
### Resultados BancoEstado

En 2024, las colocaciones registraron un comportamiento heterogéneo, con un aumento de 2,1% real en BancoEstado y una disminución de 1,2% real en el sistema sin considerar el aporte del Banco. La expansión del crédito en BancoEstado supera a la del sistema en los últimos dos años, período en que el crecimiento del PIB real fue menor a 2% en promedio, dando cuenta del cumplimiento del rol contracíclico por parte del Banco.

### Actividad crediticia

En 2024, las colocaciones totales de BancoEstado aumentaron 2,1% real, mientras que las del sistema bancario, sin considerar el aporte del Banco, disminuyeron un 1,2% real anual. El mejor desempeño de BancoEstado resultó en una mayor participación de mercado, que aumentó en torno 40 pb, pasando del 14,8% en diciembre de 2023 al 15,2% al cierre de 2024, completando 21 meses en el tercer lugar del ranking. En los últimos años, se observa que el crecimiento del crédito en BancoEstado es más pronunciado cuando el crecimiento del sistema es más bajo, o incluso negativo, evidenciando así el cumplimiento de su rol contracíclico.

**Stock colocaciones totales BancoEstado y sistema<sup>(1)</sup>**  
(variación real anual, porcentaje)



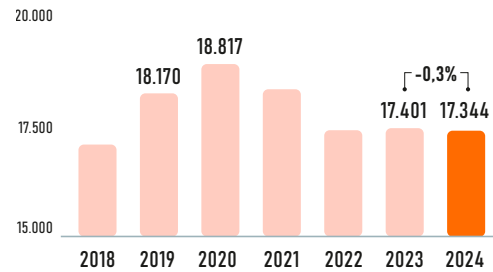
Fuente: BancoEstado y CMF

(1) Excluye crédito interbancario e importes colocados en el exterior a través de filiales y sucursales. El sistema se refiere al total de la industria bancaria, incluyendo BancoEstado



**Stock colocaciones comerciales**

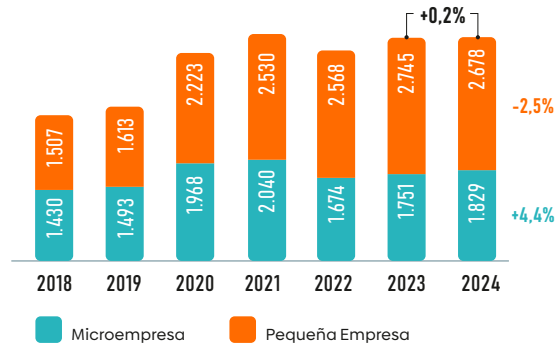
(MMM\$ de diciembre 2024)



Fuente: BancoEstado

**Stock colocaciones comerciales a Empresas de Menor Tamaño**

(MMM\$ de diciembre de 2024)



Fuente: BancoEstado

**Crédito comercial**

La cartera comercial de BancoEstado cerró el año con \$17,344 mil millones, ubicándose en niveles similares a los dos años previos. El leve retroceso real de 0,3% del año 2024, fue mucho más moderado que el registrado por el sistema sin BancoEstado que retrocedió un 2,8% real. El comportamiento más favorable de BancoEstado se atribuye al desempeño de las microempresas que crecieron 4,4% respecto de 2023, impulsados por la extensión de programas de garantía, y a la banca corporativa que registró un aumento de 1,1%. Mientras, las pequeñas empresas presentaron caídas anuales en torno a 2,5% real.

**Crédito para la vivienda**

En 2024, la cartera de vivienda mantuvo su dinamismo, cerrando el año con una expansión real del 5,6%, y superando el crecimiento del resto de la banca que fue de 0,8% real en el año. El notable crecimiento de BancoEstado se debe principalmente al aumento significativo de 8,1% real de los créditos con subsidio, en los cuales BancoEstado tiene una participación mayoritaria. A diciembre de 2024, continúa el mayor dinamismo de créditos hipotecarios a mujeres observado en los dos últimos años

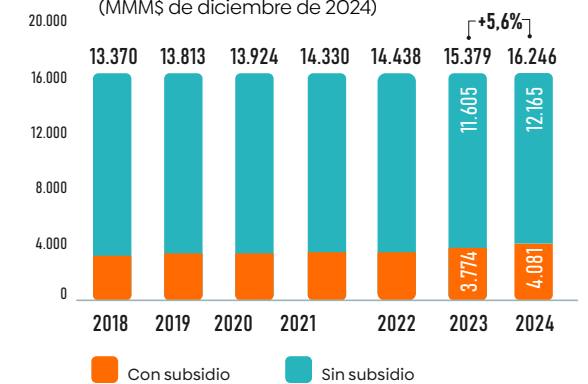
en BancoEstado, con un crecimiento anual de 6,7% real en 2024 versus 4,8% en hombres, impulsado en parte por aquellas con apoyo estatal vía subsidios y FOGAES.

Por su parte, los créditos FOGAES Vivienda, con una participación de mercado cercana al 75%, permitieron que cerca de 2.800 familias pudieran adquirir una vivienda con solo un 10% de capital propio, en comparación con el 20% de exigencia de pie típica, gracias a la garantía estatal otorgada para este propósito. Tanto los créditos con subsidio como aquellos con garantía estatal para la mitad del pie reflejan el rol de BancoEstado como socio estratégico del Estado en la implementación de políticas públicas.

El buen desempeño del segmento hipotecario es también atribuible a las campañas comerciales implementadas por BancoEstado durante el año. Como resultado, el stock de colocaciones de vivienda alcanzó los \$16.246 mil millones al cierre de 2024, con una participación de mercado del 18,9%, posicionando a BancoEstado en el segundo lugar del ranking al cierre del año.

**Stock colocaciones de vivienda**

(MMM\$ de diciembre de 2024)



Fuente: BancoEstado



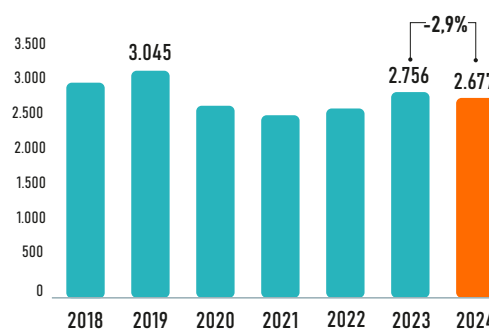




### Crédito de consumo

Tras un retroceso de 2,9% real anual, al cierre de 2024, el saldo de créditos de consumo alcanzó los \$2.677 mil millones, nivel que es comparable con el promedio de los últimos cinco años. La disminución de este segmento en 2024 se explica principalmente por el menor monto promedio de los créditos, mientras que el número de deudores continuó creciendo, manteniéndose por encima del millón de deudores, en línea con los niveles previos a la pandemia

### Stock colocaciones de consumo (MMM\$ de diciembre de 2024)

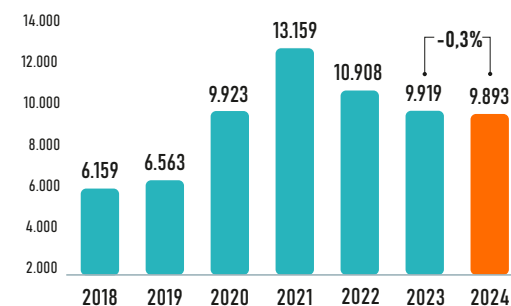


Fuente: BancoEstado

### Cuentas de ahorro

Al cierre de 2024, el saldo en cuentas de ahorro alcanzó \$9.893 mil millones, lo que representa una disminución real del 0,3% respecto de 2023 y modera la tendencia a la baja observada desde 2021. De este modo, durante 2024 se abrieron 856 mil cuentas de ahorro, mayormente por canales digitales, alcanzando 20,4 millones de cuentas de ahorro a fines de año.

### Saldo de cuentas de ahorro (MMM\$ reales)



Fuente: BancoEstado

## Resultados del ejercicio

La solvencia del Banco, medida con el Índice de Adecuación de Capital (IAC), mejoró de manera importante, gracias al aporte de capital por US\$ 500 millones y la emisión del bono AT1 por US\$ 600 millones, ambos en 2024. Por su parte, el resultado antes de impuestos sobre activos promedio continuó con su ajuste a la baja, en línea con la disminución de precios financieros y el volumen de inversiones.

En 2024, la utilidad antes de impuestos alcanzó a \$1.023 mil millones, lo que representa una disminución de 28,0% real respecto de 2023. Este resultado se explica principalmente por los menores intereses y reajustes netos, que disminuyeron respectivamente 17,3% y 14,1% como consecuencia del retroceso de la Tasa de Política Monetaria y la inflación, y el aumento en los gastos de apoyo operacional. En tanto, el menor gasto en riesgo y el aumento de 6,6% de las comisiones netas contrarrestaron parcialmente la disminución de los resultados del ejercicio en el año.



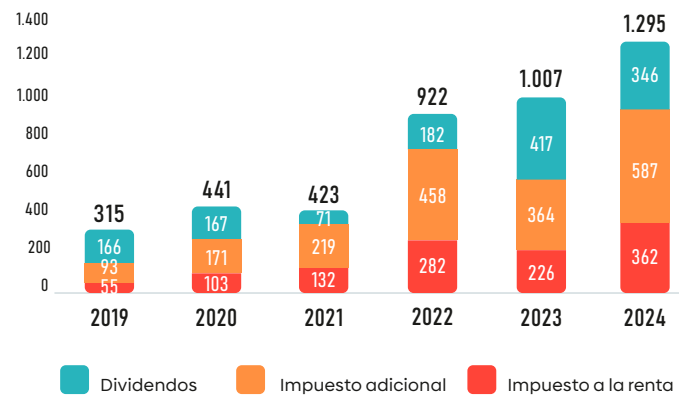
## Aporte al Estado

En 2024, el aporte en dinero al Estado por utilidades e impuestos del ejercicio alcanzó los \$1.295 mil millones (equivalente a US\$ 1.318 millones<sup>1</sup>), lo que representa un aumento de 28,6% nominal respecto de 2023. De este aporte, \$949 mil millones corresponden a impuestos y \$346 mil millones provienen de la distribución de dividendos con cargo a la utilidad del ejercicio 2023.

En seis años, entre 2019 y 2024, los aportes al Estado por utilidades e impuestos sumaron \$4.402 mil millones, superando en más de tres veces las capitalizaciones recibidas en dicho lapso, que totalizaron \$1.331 mil millones, o equivalentes a US\$ 1.500 millones. En particular, BancoEstado recibió un primer aporte de capital por US\$ 500 millones, que se materializó en los meses de diciembre de 2019 y enero de 2020. Los aportes restantes por US\$ 1.000 millones se enteraron en los años 2022 y 2024, en el marco de la Ley N°21.384 que autorizó la capitalización de BancoEstado por hasta US\$ 1.500 millones hasta el año 2025 para cumplir con las mayores exigencias de Basilea III.



**Aporte al Fisco por utilidad e impuestos**  
(MMM\$)



Fuente: BancoEstado

**Aportes de capital entre 2019 y 2024**

Fecha	MM US\$	MM \$	Detalle
Noviembre 2019	250	201.575	Apoyo MiPe
Enero 2020	250	194.130	Apoyo MiPe
Octubre 2022	500	452.550	Exigencias Basilea III
Abril 2024	200	188.203	Exigencias Basilea III
Diciembre 2024	300	295.110	Exigencias Basilea III
<b>Total</b>	<b>1.500</b>	<b>1.331.568</b>	

Fuente: BancoEstado



<sup>1</sup> Tipo de cambio observado promedio diciembre 2024, \$982,30 por US\$.

## Indicadores Financieros

### Rentabilidad

En 2024, el resultado después de impuestos en doce meses sobre activos promedio de BancoEstado alcanzó un 0,88%, lo cual representa una disminución de 42 pb respecto del año 2023, en línea con la normalización de las tasas de interés e inflación, aunque en una perspectiva de más largo plazo, la rentabilidad después de impuestos permanece por sobre los niveles históricos.

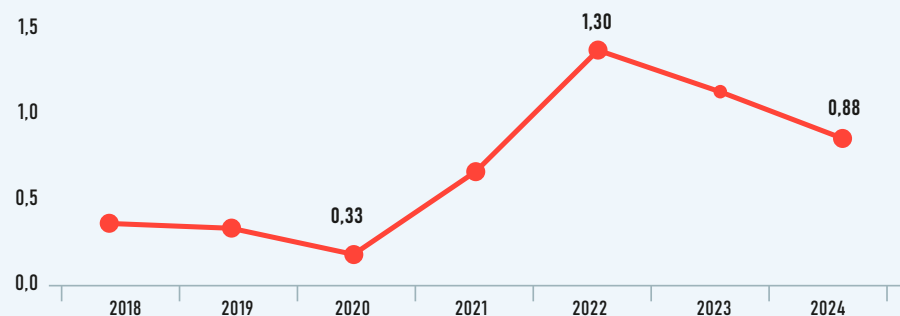
### Eficiencia

El índice de eficiencia de BancoEstado, medido como gastos de apoyo operacional sobre ingreso operacional bruto ajustado, ambos en doce meses, llegó a 44,7%, mostrando un aumento respecto de los dos años previos como consecuencia de la disminución del ingreso operacional y los mayores gastos de apoyo. En una mirada histórica, sin embargo, la eficiencia de BancoEstado es más favorable respecto de los niveles anteriores a 2021, los cuales se ubicaron por sobre el 55%.

### Riesgo de Crédito

Si bien los indicadores de morosidad al cierre de 2024 superan los observados previo a la pandemia, éstos están holgadamente cubiertos por las provisiones por riesgo de crédito específicas y adicionales, alcanzando en total niveles de cobertura superiores a los observados previo a la pandemia, en torno a 1,4 veces la mora.

**Rentabilidad después de impuestos (ROA)\***  
(Porcentaje de los activos promedio)

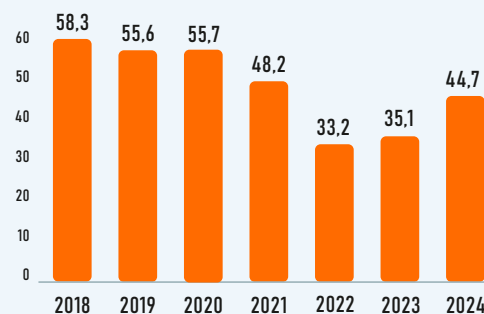


Fuente: BancoEstado

\* Resultado del ejercicio consolidado / promedio de los activos totales.

**Eficiencia (\*)**

(Gastos de apoyo sobre resultado operacional bruto ajustado, Porcentaje)



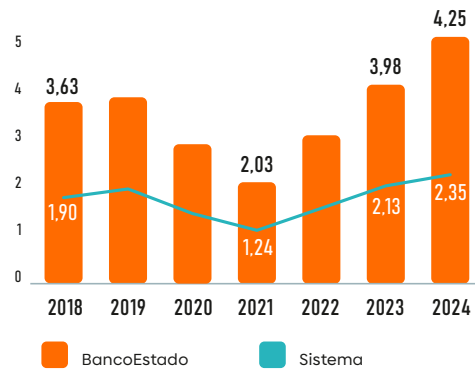
Fuente: BancoEstado

\*Gastos de apoyo / ingreso operacional ajustado (ingreso operacional menos otros gastos operacionales).



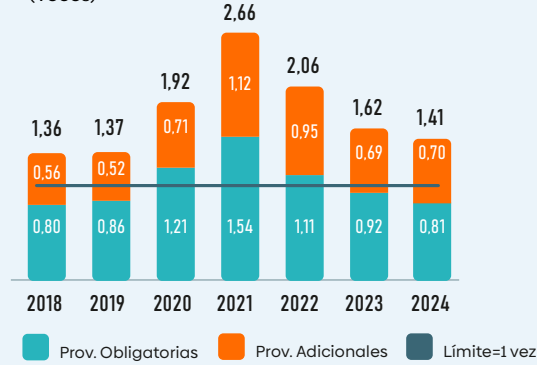
**Morosidad.** Al cierre de 2024, en BancoEstado la mora de 90 días llegó a 4,25% de las colocaciones, nivel por sobre los registros previos. La dinámica es similar a la morosidad del sistema, la cual se incrementó en los últimos años tras haber alcanzado niveles mínimos en la pandemia.

**Mora de 90 días y más**  
(% de las colocaciones a costo amortizado)



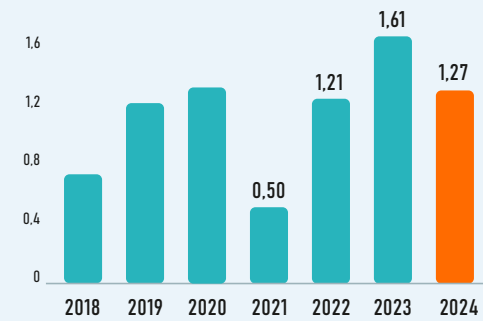
Fuente: BancoEstado

**Cobertura: Provisiones constituidas sobre mora de 90 días y más**  
(Veces)



Fuente: BancoEstado

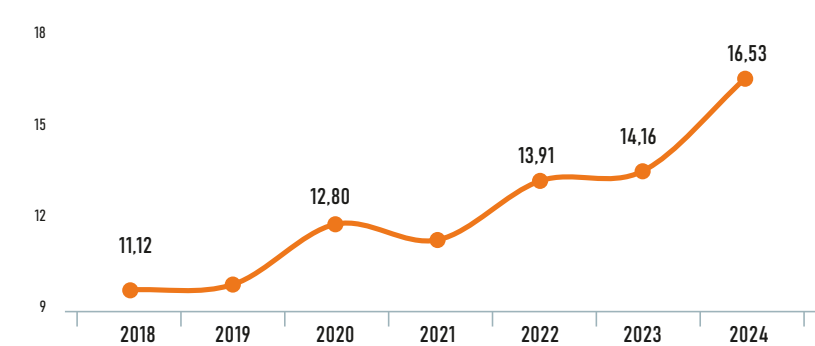
**Índice de cargo neto acumulado en doce meses**  
(Porcentaje de las colocaciones)



Fuente: BancoEstado

**Cargo neto en riesgo.** El cargo neto en riesgo, como porcentaje de las colocaciones a costo amortizado, llegó a 1,27% de las colocaciones totales, mostrando una mejora respecto del cierre del año previo y situándose en niveles cercanos a los observados previos a la pandemia.

**Índice de Adecuación de Capital**  
(Patrimonio efectivo/Activos Ponderados por riesgo)



Fuente: BancoEstado

**Solvencia.** El Índice de Adecuación de Capital (IAC) llegó a 16,53% en diciembre de 2024, mostrando una importante mejora respecto del año previo. Esta alza fue impulsada por el aumento del patrimonio efectivo, gracias al aporte de capital por US\$ 500 millones en el marco de la Ley N°21.384, junto con la emisión del bono AT1 por US\$ 600 millones en el mes de abril.





## Datos corporativos consolidados

En el año 2024, destaca la mejora en los indicadores de solvencia y de riesgo. Si bien, los indicadores de rentabilidad y eficiencia presentan disminuciones, ellos se encuentran aún en niveles favorables respecto de los indicadores previos al año 2020.

BancoEstado sigue ampliando su red de puntos de atención física, destacando el avance en las sucursales y puntos CajaVecina. Además, el banco ha expandido sus niveles de transaccionalidad, asociados a una mayor digitalización e inclusión financiera.

## Datos Corporativos Consolidados BancoEstado y sus Filiales

(MMM\$)

Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Var. real 24/23
Resultado después de impuestos	179	182	154	377	712	633	506	-23,4%
Capital básico	1.704	1.803	2.012	2.238	2.865	3.186	3.743	12,5%
Patrimonio efectivo	2.796	2.912	3.144	3.411	4.305	4.665	5.828	19,6%
Activo total consolidado	42.696	45.284	54.793	53.586	57.091	58.305	57.893	-4,9%
Colocaciones totales	23.935	25.813	26.719	28.259	31.369	34.031	36.267	2,1%
Resultado después de impuestos activos promedio (%)	0,47	0,45	0,33	0,72	1,30	1,10	0,88	-22 pb
Resultado después de impuestos sobre patrimonio promedio (%)	10,7	10,4	7,7	17,8	28,63	19,95	14,10	-586 pb
Índice de eficiencia (a)	58,3	55,6	55,7	48,2	33,2	35,1	44,7	960 pb
Gasto en riesgo neto / colocaciones (%)	0,72	1,18	1,29	0,50	1,21	1,61	1,27	-34 pb
Capital básico sobre activos totales (%)	3,99	3,98	3,67	4,07	5,02	5,47	6,47	100 pb
Índice de Basilea (%) (b)	11,12	11,26	12,80	12,41	13,91	14,16	16,53	237 pb
Número de sucursales Banco	417	413	401	400	399	406	420	14
Número de BancoEstado Express	107	108	114	122	122	120	120	0
CajaVecina	25.400	29.275	31.405	33.000	35.930	40.621	43.669	3.048
Número de cajeros automáticos	2.446	2.304	2.271	2.328	2.360	2.588	2.578	-10
Transacciones financieras anuales (millones) (c)	2.485	3.335	4.312	5.677	6.223	7.322	8.059	737

(a) Gastos de apoyo en 12 meses / ingreso operacional ajustado en doce meses (ingreso operacional menos otros gastos operacionales). (b) No comparable pues hasta 2020 se calcula de acuerdo con metodología previa. (c) Transacciones financieras de clientes BancoEstado en canales digitales y presenciales.

Fuente: BancoEstado

## 8.3 Clasificación de riesgo internacional

Durante 2024, BancoEstado mantuvo la clasificación de riesgo internacional en línea con la clasificación de riesgo país por parte de las agencias clasificadoras. En este contexto, Moody's ratificó la clasificación internacional y su perspectiva tanto para el país como para BancoEstado, mientras que Standard & Poor's modificó positivamente la perspectiva, desde negativa a estable, para el Gobierno de Chile y BancoEstado.

Clasificadora	Largo Plazo <sup>(1)</sup>	Corto plazo <sup>(2)</sup>	Perspectiva
Moody's	A2	P-1	<b>Estable</b>
Standard & Poor's	A	A-1	<b>Estable</b>

(1) Deuda en moneda extranjera, a más de un año

(2) Deuda en moneda extranjera, menor o igual a un año

Fuente: Moody's y Standard & Poor's

## 8.4 Emisiones de bonos

(CMF 2.3.v)

En 2024, BancoEstado emitió bonos en el mercado local e internacional por un monto equivalente total de UF 48,9 millones, de los cuales UF 18,0 millones fueron colocadas en los mercados internacionales con el objetivo de fortalecer la solvencia. Las tasas y *spread* de emisión fueron competitivas, dando cuenta de la confianza que los inversionistas especializados mantienen en BancoEstado y en el país.

En el mercado local, las emisiones alcanzaron un equivalente a UF 30,9 millones con un plazo promedio de 8 años y un rango entre 1 y 14 años. Cabe especial mención la emisión de un bono verde por UF 1 millón en abril de 2024 destinado al financiamiento de proyectos con impacto medioambiental positivo.

Las emisiones en el mercado internacional correspondieron a bonos subordinados en yenes por el equivalente a UF 2,6 millones. A esto se agrega la emisión de un bono perpetuo en dólares, por el equivalente a UF 15,4 millones que, de acuerdo con la nueva Ley General de Bancos, puede computar como patrimonio efectivo para efectos de solvencia.

### Emisión de bono perpetuo

Cumpliendo con los estándares de capital de Basilea III y las modificaciones a la Ley General de Bancos, BancoEstado efectuó en abril de 2024 la colocación de un bono sin plazo fijo de vencimiento, también denominado AT1 o bono perpetuo. El monto fue de US\$ 600 millones, con una tasa de interés de 7,95% y un *spread* de emisión de 322,8 pb, con posibilidad de rescate voluntario desde el quinto año.

El bono tuvo una demanda de cuatro veces, con gran interés por parte de inversionistas internacionales, además de ser el único instrumento de este tipo con doble rating en grado de inversión en América Latina. Esta operación refuerza la posición de BancoEstado, para seguir aportando de manera relevante al desarrollo integral de Chile.





Estados Financieros  
Consolidados  
Resumidos





**Informe de los Auditores independientes sobre  
los Estados Financieros Consolidados Resumidos**

Señores Presidente y Consejeros de  
Banco del Estado de Chile:

**Opinión**

Los estados financieros consolidados resumidos adjuntos, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2024 y 2023, y los correspondientes estados consolidados de resultados, de otros resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023 y la correspondiente nota a los estados financieros resumidos, son derivados de los estados financieros consolidados auditados de Banco del Estado de Chile y Filiales al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023. Hemos expresado una opinión de auditoría sin modificaciones sobre tales estados financieros consolidados en nuestro informe del auditor de fecha 27 de febrero de 2025.

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados resumidos del Banco del Estado de Chile y Filiales al y por los años terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023 son consecuentes, en todos los aspectos significativos, con los estados financieros consolidados auditados de los cuales han sido derivados, a base de lo descrito en la Nota – Información Proporcionada.

**Estados financieros consolidados resumidos**

Los estados financieros consolidados resumidos no incluyen todas las revelaciones requeridas por las normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero. Por lo tanto, la lectura de los estados financieros consolidados resumidos no es un sustituto de la lectura de los estados financieros consolidados auditados del Banco del Estado de Chile y Filiales. Los estados financieros consolidados auditados y los estados financieros consolidados resumidos derivados de ellos no reflejan el efecto de hechos, si hubiere, que ocurrieron con posterioridad a la fecha de nuestro informe sobre los estados financieros consolidados auditados.

**Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados resumidos**

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados resumidos a base de lo descrito en la Nota – Información Proporcionada.

©KPMG Auditores Consultores Limitada, una sociedad chilena de responsabilidad limitada y una firma miembro de la organización global de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía (company limited by guaranty). Todos los derechos reservados.

Santiago  
Av. Presidente Riesco 5685,  
piso 15, Las Condes



**Responsabilidad del auditor**

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión respecto a si los estados financieros consolidados resumidos son consecuentes, en todos sus aspectos significativos, con los estados financieros consolidados auditados a base de nuestros procedimientos, que fueron efectuados de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Los procedimientos consistieron principalmente en comparar los estados financieros consolidados resumidos con la información relacionada en los estados financieros consolidados auditados de los cuales los estados financieros consolidados resumidos han sido derivados y evaluar si los estados financieros consolidados resumidos están preparados de acuerdo con la base descrita en la Nota – Información Proporcionada. No efectuamos ningún procedimiento de auditoría respecto a los estados financieros consolidados auditados con posterioridad a la fecha de nuestro informe sobre estos estados financieros consolidados auditados.

Danissa Castillo G.

KPMG Ltda.

Santiago, 27 de febrero de 2025



## Banco del Estado de Chile y Filiales

### Estado de Situación Financiera Consolidado

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

(En millones de pesos - MM\$)

Activos	31.12.2024 MM\$	31.12.2023 MM\$
Efectivo y depósitos en bancos	5.537.721	4.941.797
Operaciones con liquidación en curso	187.766	215.906
Activos financieros para negociar a valor razonable con cambios en resultados	3.437.905	2.838.303
Contratos de derivados financieros	1.678.916	1.778.366
Instrumentos financieros de deuda	1.746.208	1.048.097
Otros	12.781	11.840
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado integral	8.237.335	11.002.803
Instrumentos financieros de deuda	8.237.335	11.002.803
Otros	-	-
Contratos de derivados financieros para cobertura contable	103.978	95.231
Activos financieros a costo amortizado	36.458.601	35.604.290
Derechos por pactos de retroventa y préstamos de valores	15.030	-
Instrumentos financieros de deuda	556.463	2.021.245
Adeudado por bancos	895.822	830.472
Créditos y cuentas por cobrar a clientes - Comerciales	16.562.108	15.882.474
Créditos y cuentas por cobrar a clientes - Vivienda	16.110.270	14.591.079
Créditos y cuentas por cobrar a clientes - Consumo	2.318.908	2.279.020
Inversiones en sociedades	24.113	24.877
Activos intangibles	63.080	47.012
Propiedades, planta y equipo	334.128	315.149
Activos por derecho a usar bienes en arrendamiento	67.648	74.147
Impuestos corrientes	1.805	608
Impuestos diferidos	1.881.849	1.890.748
Otros activos	1.553.001	1.249.785
Activos no corrientes y grupos enajenables para la venta	4.284	4.645
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>57.893.214</b>	<b>58.305.301</b>

Pasivos	31.12.2024 MM\$	31.12.2023 MM\$
Operaciones con liquidación en curso	177.296	189.504
Pasivos financieros para negociar a valor razonable con cambios en resultados	1.725.965	1.826.457
Contratos de derivados financieros	1.725.965	1.826.457
Otros	-	-
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Contratos de derivados financieros para cobertura contable	571.808	459.778
Pasivos financieros a costo amortizado	46.971.699	48.131.165
Depósitos y otras obligaciones a la vista	14.775.139	15.061.147
Depósitos y otras captaciones a plazo	19.497.788	18.049.149
Obligaciones por pactos de retrocompra y préstamos de valores	1.985.250	1.572.226
Obligaciones con bancos	1.557.415	4.931.054
Instrumentos financieros de deuda emitidos	9.028.730	8.412.483
Otras obligaciones financieras	127.377	105.106
Obligaciones por contratos de arrendamiento	66.179	74.128
Instrumentos financieros de capital regulatorio emitidos	2.024.048	1.419.306
Provisiones por contingencias	247.676	231.101
Provisiones para dividendos, pago de intereses y reapreciación de instrumentos financieros de capital regulatorio emitidos	256.392	306.369
Provisiones especiales por riesgo de crédito	1.045.728	1.039.606
Impuestos corrientes	123.183	671.971
Impuestos diferidos	569	1.191
Otros pasivos	677.902	599.914
Pasivos incluidos en grupos enajenables para la venta	-	-
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>53.888.445</b>	<b>54.950.490</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital	1.906.207	1.422.887
Reservas	1.848.292	1.589.034
Otro resultado integral acumulado	(2.834)	30.369
Elementos que no se reclificarán en resultados	(5.583)	(3.686)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	2.749	34.055
Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores	-	-
Utilidad del ejercicio	497.691	612.738
Menos: Provisiones para dividendos, pago de intereses y reapreciación de instrumentos financieros de capital regulatorio emitidos	(251.487)	(306.369)
De los propietarios del Banco	3.997.869	3.348.659
Del Interés no controlador	6.900	6.152
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>4.004.769</b>	<b>3.354.811</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>57.893.214</b>	<b>58.305.301</b>



## Banco del Estado de Chile y Filiales

### Estado del Resultado Consolidado del Ejercicio

Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023

(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2024 MM\$	31.12.2023 MM\$
Ingresos por intereses	3.142.551	3.715.270
Gastos por intereses	(1.206.018)	(1.681.012)
<b>Ingreso neto por intereses</b>	<b>1.936.533</b>	<b>2.034.258</b>
Ingresos por reajustes	980.310	961.874
Gastos por reajustes	(833.047)	(590.056)
<b>Ingreso neto por reajustes</b>	<b>147.263</b>	<b>371.818</b>
Ingresos por comisiones	845.593	827.014
Gastos por comisiones	(308.343)	(344.477)
<b>Ingreso neto por comisiones</b>	<b>537.250</b>	<b>482.537</b>
Resultado financiero por:		
Activos y pasivos financieros para negociar	(69.979)	52.644
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Resultado por dar de baja activos y pasivos financieros a costo amortizado y activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado integral	73.579	82.822
Cambios, reajustes y cobertura contable de moneda extranjera	225.729	112.371
Reclasificaciones de activos financieros por cambio de modelo de negocio	-	-
Otro resultado financiero	-	-
<b>Resultado financiero neto</b>	<b>229.329</b>	<b>247.837</b>
Resultado por inversiones en sociedades	2.540	3.927
Resultado de activos no corrientes y grupos enajenables para la venta no admisibles como operaciones discontinuadas	(2.803)	875
Otros ingresos operacionales	24.101	27.752
<b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>2.874.213</b>	<b>3.169.004</b>
Gastos por obligaciones de beneficios a empleados	(663.617)	(599.888)
Gastos de administración	(459.832)	(384.685)
Depreciación y amortización	(71.939)	(72.975)
Deterioro de activos no financieros	-	-
Otros gastos operacionales	(197.060)	(158.741)
<b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>(1.392.448)</b>	<b>(1.216.289)</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL ANTES DE PÉRDIDAS CREDITICIAS</b>	<b>1.481.765</b>	<b>1.952.715</b>

	31.12.2024 MM\$	31.12.2023 MM\$
Gasto de pérdidas crediticias por:		
Provisiones por riesgo de crédito adeudado por bancos y créditos y cuentas por cobrar a clientes	(553.588)	(644.832)
Provisiones especiales por riesgo de crédito	(5.737)	(64.107)
Recuperación de créditos castigados	98.374	90.574
Deterioro por riesgo de crédito de otros activos financieros a costo amortizado y activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado integral	1.819	25.495
<b>Gasto por pérdidas crediticias</b>	<b>(459.132)</b>	<b>(592.870)</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>	<b>1.022.633</b>	<b>1.359.845</b>
<b>Resultado de operaciones continuas antes de impuestos</b>	<b>1.022.633</b>	<b>1.359.845</b>
Impuesto a la renta	(516.151)	(726.865)
<b>Resultado de operaciones continuas después de impuestos</b>	<b>506.482</b>	<b>632.980</b>
<b>Resultado de operaciones discontinuadas antes de impuestos</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Impuestos de operaciones discontinuadas	-	-
<b>Resultado de operaciones discontinuadas después de impuestos</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>	<b>506.482</b>	<b>632.980</b>
Atribuible a:		
Propietarios del Banco	497.691	612.738
Interés no controlador	8.791	20.242
	<b>506.482</b>	<b>632.980</b>



## Banco del Estado de Chile y Filiales

### Estado de Otro Resultado Integral Consolidado del Ejercicio

Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023

(En millones de pesos - MMS)

	31.12.2024 MMS	31.12.2023 MMS
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>	<b>506.482</b>	<b>632.980</b>
<b>Otro resultado integral del ejercicio de:</b>		
<b>ELEMENTOS QUE NO SE RECLASIFICARÁN EN RESULTADOS</b>	<b>(1.897)</b>	<b>2.848</b>
Nuevas mediciones del pasivo por beneficios definidos neto y resultados actuariales por otros planes de beneficios al personal	(5.358)	4.587
Cambios del valor razonable de instrumentos de patrimonio designados a valor razonable con cambios en otro resultado integral	(132)	1.275
Cambios del valor razonable de pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito del pasivo financiero	-	-
Otros	-	-
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>(5.490)</b>	<b>5.862</b>
Impuesto a la renta sobre otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado	3.593	(3.014)
<b>TOTAL OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>(1.897)</b>	<b>2.848</b>
<b>ELEMENTOS QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS</b>	<b>(31.306)</b>	<b>59.285</b>
Cambios del valor razonable de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado integral	(7.949)	9.751
Diferencias de conversión por entidades en el exterior	-	(720)
Cobertura contable de inversiones netas en entidades en el exterior	-	-
Cobertura contable de flujo de efectivo	(81.455)	161.626
Elementos no designados de instrumentos de cobertura contable	-	-
Participación en otro resultado integral de entidades registradas según el método de la participación	(15)	23
Otros	-	-
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>(89.419)</b>	<b>170.680</b>
Impuesto a la renta sobre otros resultados integrales que pueden reclasificarse en resultados	58.113	(111.395)
<b>TOTAL OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>(31.306)</b>	<b>59.285</b>
<b>OTRO RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL EJERCICIO</b>	<b>(33.203)</b>	<b>62.133</b>
<b>RESULTADO INTEGRAL DEL EJERCICIO CONSOLIDADO</b>	<b>473.279</b>	<b>695.113</b>
Atribuible a:		
Propietarios del Banco	464.488	674.871
Interés no controlador	8.791	20.242
	<b>473.279</b>	<b>695.113</b>



## Banco del Estado de Chile y Filiales

### Estado de Flujos de Efectivo Consolidado

Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023

(En millones de pesos - MMS)

	31.12.2024 MM\$	31.12.2023 MM\$
<b>A) FLUJOS DE EFECTIVO ORIGINADOS POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN:</b>		
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS A LA RENTA CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>	<b>1.022.633</b>	<b>1.359.845</b>
Cargos (abonos) a resultado que no significan movimientos de efectivo:		
Depreciaciones y amortizaciones	71.939	72.975
Deterioro por riesgo de crédito	(1.819)	(25.495)
Provisiones por riesgo de crédito	553.588	644.832
Provisiones para créditos contingentes	15.179	6.423
Provisiones adicionales para colocaciones	(7.300)	54.000
Ajuste a valor de mercado inversiones no permanentes	61.327	133.765
Resultado por inversiones en sociedades	(2.540)	(3.927)
Utilidad neta en venta de bienes recibidos en pago	(1.833)	(1.202)
Utilidad (pérdida) neta en venta de propiedades, planta y equipo	(6)	47
Castigos de activos recibidos en pago	5.060	884
Otros cargos que no representan flujos de efectivo	76.024	380.535
Variación neta de intereses y reajustes devengados sobre activos y pasivos	(264.862)	(506.215)
Variación neta de comisiones devengadas sobre activos y pasivos	(6.574)	(3.592)
<b>Cambios por aumento / disminución de activos y pasivos que afectan al flujo operacional:</b>		
(Aumento) disminución de instrumentos a valor razonable con cambio en resultados	(635.496)	135.580
Aumento en colocaciones	(2.701.806)	(3.056.489)
Disminución de instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en O.R.I. y a costo amortizado	1.852.456	2.104.193
Aumento en otras operaciones de crédito	(65.350)	(82.767)
(Disminución) aumento de acreedores en cuentas corrientes	(128.764)	13.580
Aumento (disminución) de depósitos y captaciones	1.431.698	(56.393)
(Disminución) aumento de otras obligaciones a la vista	(140.303)	270.393
Aumento de otras obligaciones por intermediación de documentos	413.024	389.884
Aumento de préstamos obtenidos de bancos del exterior	613.187	318.133
Disminución de préstamos obtenidos del Banco Central	(3.986.826)	-
Disminución de otros activos y otros pasivos	(1.619.072)	(1.835.846)
Intereses y reajustes percibidos	3.795.944	4.206.939
Intereses y reajustes pagados	(1.977.010)	(2.307.078)
Comisiones percibidas	845.097	827.077
Comisiones pagadas	(314.421)	(348.132)
Devolución impuestos	587	2.146
Impuestos pagados	(955.992)	(437.564)
Venta de bienes recibidos en pago adjudicados	2.316	2.139
<b>Total flujos netos (utilizados) originados en actividades de la operación</b>	<b>(2.049.915)</b>	<b>2.258.670</b>

	31.12.2024 MM\$	31.12.2023 MM\$
<b>B) FLUJOS DE EFECTIVO ORIGINADOS POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>		
Adquisiciones de inversiones en sociedades	-	-
Enajenaciones de inversiones en sociedades	-	-
Dividendos recibidos de inversiones en sociedades	1.434	1.155
Aumento participación en BancoEstado Corredores de Seguros S.A.	(50)	(24.533)
Adquisiciones de propiedades, planta y equipo	(63.757)	(42.392)
Enajenaciones de propiedades, planta y equipo	13	13
Adquisiciones de activos intangibles	(31.373)	(15.459)
Enajenaciones de activos intangibles	-	-
<b>Total flujos netos utilizados en actividades de inversión</b>	<b>(93.733)</b>	<b>(81.216)</b>
<b>C) FLUJOS DE EFECTIVO ORIGINADOS POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:</b>		
<b>Atribuible al interés de los propietarios:</b>		
Emisión de letras de crédito	-	-
Rescate y pago de intereses / capital de letras de crédito	(61.139)	(82.567)
Emisión de bonos corrientes	1.835.295	2.218.768
Rescate y pago de intereses / capital de bonos corrientes	(1.983.017)	(2.555.372)
Emisión de bonos hipotecarios	-	-
Rescate y pago de intereses / capital de bonos hipotecarios	-	-
Pago de intereses / capital de obligaciones por contratos de arrendamiento	(16.596)	(15.854)
Emisión de bonos subordinados	-	220.510
Pago de capital de bonos subordinados	(49.369)	(45.076)
Pago de intereses de bonos subordinados	(47.695)	(43.318)
Emisión de bonos sin plazo fijo de vencimiento	572.616	-
Rescate y pago de intereses de bonos sin plazo fijo de vencimiento	(22.679)	-
Emisión de acciones preferentes	-	-
Rescate de acciones preferentes y pago de dividendos de acciones preferentes	-	-
Aumento de capital pagado	483.320	-
Pago de dividendos	(346.043)	(416.434)
<b>Atribuible al interés no controlador:</b>		
Pago de dividendos y/o retiros de capital pagado realizado respecto de las Filiales correspondientes al interés no controlador	(7.735)	(26.555)
<b>Total flujos netos originados (utilizados) en actividades de financiamiento</b>	<b>356.958</b>	<b>(745.898)</b>
<b>D) VARIACIÓN DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO DURANTE EL EJERCICIO</b>	<b>(1.786.690)</b>	<b>1.431.556</b>
<b>EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO</b>	<b>24.741</b>	<b>960</b>
<b>SALDO INICIAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE</b>	<b>12.651.144</b>	<b>11.218.628</b>
<b>SALDO FINAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE</b>	<b>10.889.195</b>	<b>12.651.144</b>



## Banco del Estado de Chile y Filiales

### Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado

Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023

(En millones de pesos - MM\$)

Fuentes de los cambios en el patrimonio	Patrimonio atribuible a los propietarios						Interés no controlador	Total patrimonio
	Capital	Reservas	Otro resultado integral acumulado	Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores y utilidad del ejercicio	Total			
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$		
<b>Saldos de apertura al 1 de enero de 2024</b>	<b>1.422.887</b>	<b>1.589.034</b>	<b>30.369</b>	<b>306.369</b>	<b>3.348.659</b>	<b>6.152</b>	<b>3.354.811</b>	
Aporte Capital	483.320	-	-	-	483.320	-	483.320	
Traspaso de deterioro riesgo de crédito - IFRS 9 a resultado del ejercicio	-	500	-	-	500	-	500	
Reserva proveniente de utilidades	-	258.758	-	(258.758)	-	-	-	
Pago de dividendos	-	-	-	(346.043)	(346.043)	(5.407)	(351.450)	
Pago de intereses de bonos sin plazo fijo de vencimiento	-	-	-	(7.937)	(7.937)	-	(7.937)	
Provisión para pago de dividendo	-	-	-	57.524	57.524	(2.636)	54.888	
Provisión para pago de intereses de bonos sin plazo fijo de vencimiento	-	-	-	(2.642)	(2.642)	-	(2.642)	
<b>Subtotal: Transacciones con los propietarios en el ejercicio</b>	<b>483.320</b>	<b>259.258</b>	<b>-</b>	<b>(557.856)</b>	<b>184.722</b>	<b>(8.043)</b>	<b>176.679</b>	
Utilidad del ejercicio	-	-	-	497.691	497.691	8.791	506.482	
Otro resultado integral del ejercicio	-	-	(33.203)	-	(33.203)	-	(33.203)	
<b>Subtotal: Resultado integral del ejercicio</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(33.203)</b>	<b>497.691</b>	<b>464.488</b>	<b>8.791</b>	<b>473.279</b>	
<b>Saldo de cierre al 31 de diciembre de 2024</b>	<b>1.906.207</b>	<b>1.848.292</b>	<b>(2.834)</b>	<b>246.204</b>	<b>3.997.869</b>	<b>6.900</b>	<b>4.004.769</b>	
<b>Saldos de apertura al 1 de enero de 2023</b>	<b>1.422.887</b>	<b>1.329.181</b>	<b>(31.764)</b>	<b>231.349</b>	<b>2.951.653</b>	<b>6.840</b>	<b>2.958.493</b>	
Traspaso de deterioro riesgo de crédito - IFRS 9 a resultado del ejercicio	-	920	-	-	920	-	920	
Reserva proveniente de utilidades	-	277.622	-	(277.622)	-	-	-	
Pago de dividendos	-	-	-	(416.434)	(416.434)	(12.762)	(429.196)	
Aumento participación en BancoEstado Corredores de Seguro S.A.	-	(18.689)	-	-	(18.689)	(5.844)	(24.533)	
Provisión para pago de dividendos	-	-	-	156.338	156.338	(2.324)	154.014	
<b>Subtotal: Transacciones con los propietarios en el ejercicio</b>	<b>-</b>	<b>259.853</b>	<b>-</b>	<b>(537.718)</b>	<b>(277.865)</b>	<b>(20.930)</b>	<b>(298.795)</b>	
Utilidad del ejercicio	-	-	-	612.738	612.738	20.242	632.980	
Otro resultado integral del ejercicio	-	-	62.133	-	62.133	-	62.133	
<b>Subtotal: Resultado integral del ejercicio</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>62.133</b>	<b>612.738</b>	<b>674.871</b>	<b>20.242</b>	<b>695.113</b>	
<b>Saldo de cierre al 31 de diciembre de 2023</b>	<b>1.422.887</b>	<b>1.589.034</b>	<b>30.369</b>	<b>306.369</b>	<b>3.348.659</b>	<b>6.152</b>	<b>3.354.811</b>	

#### NOTA - INFORMACIÓN PROPORCIONADA

Los Estados Financieros completos con sus respectivas notas, el Informe Financiero y el correspondiente informe de los Auditores Independientes, se encuentran a disposición de los interesados en el sitio web [www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl).

La publicación de estos Estados Financieros Consolidados Resumidos, están de acuerdo con los criterios dispuestos por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en su Compendio de Normas Contables para Bancos (CNCB), y no incluyen todas las notas explicativas (revelaciones) de los Estados Financieros Consolidados Auditados por los ejercicios 2024 y 2023. Por lo tanto, para una adecuada interpretación de los presentes Estados Financieros Consolidados Resumidos, deben ser leídos en conjunto con los Estados Financieros Consolidados Auditados y sus respectivas notas.

Los Auditores Externos, KPMG Ltda., con fecha 27 de febrero de 2025 emitieron su Opinión de Auditoría sin modificaciones sobre los Estados Financieros Consolidados del Banco del Estado de Chile y Filiales al 31 de diciembre de 2024 y 2023.



**Razón social**

Banco del Estado de Chile

**Nombre de fantasía**

BancoEstado

**RUT**

97.030.000-7

**Constitución**

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 Agrario y el Instituto de Crédito Industrial. Su Ley Orgánica se encuentra contenida en el Decreto Ley N° 2.079, publicado el 18 de enero de 1978.

**Domicilio legal**

Av. Libertador Bernardo O'Higgins N°1111.  
Santiago

**Responsable de la Memoria**

Sub Gerencia de Sostenibilidad

**Sitio web**

[www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl)

**Control y Supervisión**

Se vincula con el Estado a través del Ministerio de Hacienda y su funcionamiento es fiscalizado por la Comisión del Mercado Financiero (CMF).

**Contenidos**

Forvis Mazars

**Diseño y Diagramación**

Grupo Oxígeno

**Imágenes**

- Archivo BancoEstado  
- 43 fotografías corresponden a imágenes de Shutterstock; 14 fotografías corresponden a imágenes de Adobe Stock; 1 fotografía corresponde a imagen de Pexels.  
Todas descargadas bajo la autorización que otorga la licencia estándar.

**Punto de contacto**

[sostenibilidad@bancoestado.cl](mailto:sostenibilidad@bancoestado.cl)

