



# Incluye, conecta y desarrolla

Memoria Integrada 2022

# Contenidos

## 01 BancoEstado

- 1.1 Carta de la presidenta
- 1.2 BancoEstado en una mirada
- 1.3 BancoEstado, 167 años de aporte al país
- 1.4 Innovaciones con propósito a lo largo de nuestra historia
- 1.5 Declaraciones estratégicas (2022-2026)
- 1.6 Alianzas y compromisos
- 1.7 Reconocimientos del año

## 02 Nuestra gobernanza

- 2.1 Gobierno Corporativo
- 2.2. Nuestras filiales
- 2.3 Ética e integridad
- 2.4 Compromiso con los Derechos Humanos
- 2.5 Gestión de riesgos

## 04 Nuestros clientes y clientas

- 4.1 Profundizando la participación económica y financiera del país
- 4.2 Transformación digital para un servicio y una experiencia de cliente distintiva
- 4.3 Nuestro ecosistema innovador
- 4.4 Nuestra oferta financiera ESG

## 03 Resultados financieros

- 3.1 Informe económico
- 3.2 Resultados financieros
- 3.3 Clasificación de riesgo internacional
- 3.4 Emisiones de bonos

## 05 Compromiso con el desarrollo sostenible de Chile

- 5.1 Cultura de sostenibilidad
- 5.2 Dow Jones Sustainability Indexes como herramienta de gestión
- 5.3 Nos comprometemos con un Chile carbono neutral
- 5.4 Estrategia Medioambiental y Climática BancoEstado
- 5.5 Nuestro rol en el despliegue de las políticas públicas
- 5.6 Ciudadanía Corporativa
- 5.7 Relación y comunicación con los grupos de interés

## 06 Nuestros trabajadores y trabajadoras

- 6.1 Inclusión y diversidad
- 6.2 Bienestar y clima laboral
- 6.3 Desarrollo organizacional
- 6.4 Relaciones laborales
- 6.5 Salud y seguridad

## 07 Estados financieros consolidados

## 08 Anexos

Los anexos de esta memoria se encuentran de forma independiente.





# 01 BancoEstado: Incluye, conecta y desarrolla

- 1.1 Carta de la presidenta
- 1.2 BancoEstado en una mirada
- 1.3 BancoEstado, 167 años de aporte al país
- 1.4 Innovaciones con propósito a lo largo de nuestra historia
- 1.5 Declaraciones estratégicas (2022-2026)
- 1.6 Alianzas y compromisos
- 1.7 Reconocimientos del año







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

## 1.1 Carta Presidenta BancoEstado

Tengo el orgullo de liderar esta gran Corporación y presentarles la Memoria Integrada de BancoEstado, correspondiente al año 2022. La elaboración y divulgación de este documento representa para el Banco una oportunidad concreta de transparentar y comunicar públicamente nuestro desempeño económico, social, ambiental y de gobernanza.

Con más de 16 millones de clientes personas, que corresponden a un 81% de los habitantes de Chile, de los cuales un 51% son mujeres, BancoEstado es un actor clave para el desarrollo del país, siendo motor de la inclusión financiera, con una red presente en todas las comunas de Chile, en todos los mercados y segmentos. Esta realidad permite avanzar hacia el propósito de BancoEstado: impulsar un ecosistema financiero innovador, social y sostenible que haga de Chile un mejor país.

### Promoviendo la inclusión financiera, aportamos al desarrollo de Chile

La inclusión ha sido foco del Banco por muchos años y hemos logrado grandes avances, con impactos relevantes a nivel nacional e internacional. A la fecha, contamos con 521 sucursales BancoEstado y BancoEstado Express, casi 36 mil puntos CajaVecina y 55 puntos Conecta de atención remota en localidades geográficamente aisladas, estando presentes en el 100% de las comunas de Chile. A través de esta red logramos llegar a más de 14 millones de clientes CuentaRUT y más de 970 mil clientes empresas de menor tamaño, correspondientes en un 91%

a microempresas y 9% a pequeñas empresas, además de 903 clientes corporaciones.

Más que de números, estamos hablando de personas que se vinculan a través del Banco; donde todas las edades, condiciones y orígenes sociales confluyen para satisfacer sus necesidades financieras y mejorar su calidad de vida. Esta diversidad que atendemos, de cierta forma, es reflejo de la realidad de nuestros 15.352 trabajadores y trabajadoras, a quienes, además de las buenas relaciones laborales, la atracción de talentos y el perfeccionamiento continuo, hemos sumado un fuerte énfasis en la igualdad de oportunidades y la promoción del liderazgo femenino.

### Gracias a la articulación con el sector público, logramos mejoras para el país

El año 2022 estuvo marcado por un conjunto de hitos a nivel global que impactaron el contexto económico. Por una parte, la guerra en Ucrania con el consiguiente aumento de los precios de energía y combustibles, junto con la desaceleración de las economías producto de la incertidumbre. Asimismo, las consecuencias de la pandemia de Covid-19, donde, a pesar de haber terminado las restricciones de movilidad, miles de empresas y personas vieron impactados sus niveles de ingresos. En la misma línea, se observaron señales de desaceleración y baja en el consumo





en Chile a partir de octubre, tendencias que se espera se mantengan durante el año que comienza.

En este marco, BancoEstado se ha distinguido por su rol social y contracíclico entre las entidades financieras del país, es decir, que en estos tiempos económicamente difíciles hemos hecho un esfuerzo mayor por traspasar parte de las utilidades para atenuar los impactos en nuestros clientes y clientas, y así acompañarlos en un periodo complicado. El fortalecimiento de nuestra labor permitió mitigar las consecuencias negativas de la pandemia con una prestación más eficiente, segura y conectada con las y los beneficiarios y sus requerimientos. En esta línea, impulsamos productos como el Hipotecazo, como forma de apoyar a las y los habitantes del país en su sueño de comprar una propiedad, otorgando más de 20 mil operaciones de créditos para la vivienda, equivalentes a un 27% del sistema, de las cuales un 32% de ellas se realizaron con subsidio. También potenciamos el ahorro en UF, como mecanismo para protegerse de la inflación, logrando más de 641 mil cuentas de ahorro aperturadas en el año. En el mismo periodo, cumplimos un rol clave conectando al Estado con los habitantes de Chile a través de beneficios sociales como el Ingreso Ético Familiar, Pensión Garantizada Universal (PGU), Chile Apoya Invierno y el Ingreso Mínimo Garantizado, llegando a casi 33 millones de pagos. Con foco en las empresas

de menor tamaño impulsamos programas como Vamos Pymes y Siembra por Chile, a través de los cuales entregamos más de 35 mil y 4 mil créditos respectivamente. En definitiva, con estos y otros ejemplos, demostramos que hay sectores donde la participación del Estado es irremplazable y que BancoEstado, como brazo articulador, es un actor fundamental para llegar a todas y a todos de manera oportuna y directa.

### **Gracias a la promoción de una economía digital y verde, nos adaptamos al mundo de hoy**

El desarrollo de BancoEstado no está ajeno a las demandas por nuevas tecnologías. Al terminar el 2022, el 50% de los clientes de la banca nacional pertenecen a BancoEstado, siendo más de 11 millones de personas las que pueden acceder a nuestros servicios digitales de forma rápida y segura.

El cuidado del medioambiente es otro aspecto clave de nuestra preocupación por el desarrollo sostenible. Hemos sido vanguardistas al ser el primer banco chileno y el único banco público del mundo en adherir a la campaña Race to Zero, definiendo una hoja de ruta para ser carbono neutral al año 2030 en emisiones propias, y al 2050 en emisiones financiadas. En este mismo ámbito, nuestra plataforma MundoVerde, que nos permite acompañar a nuestros clientes en el cuidado y protección del

medioambiente, continuó creciendo durante el 2022, con más de 798 personas accediendo a créditos verdes, 1.221 clientes del crédito Ecovivienda y 4.485 clientes de Fondos Mutuos Verdes, los que se suman a 381 empresas de menor tamaño que hacen uso de los productos que MundoVerde pone a disposición para impulsar un Chile más sostenible.

### **Queremos que Chile siga siendo un mejor país y asumimos ese desafío con responsabilidad**

Queremos seguir profundizando nuestro rol de conectar al Estado con todos los habitantes de Chile, aportando en la recuperación económica, la transformación digital, la sostenibilidad ambiental y la inclusión financiera, especialmente de las mujeres y el microempresariado. Le agradezco a todas y todos quienes trabajan con sentido de responsabilidad cada día por el rol que cumplimos en el país y les animo a seguir esforzándose por construir juntos un banco sólido y vanguardista.

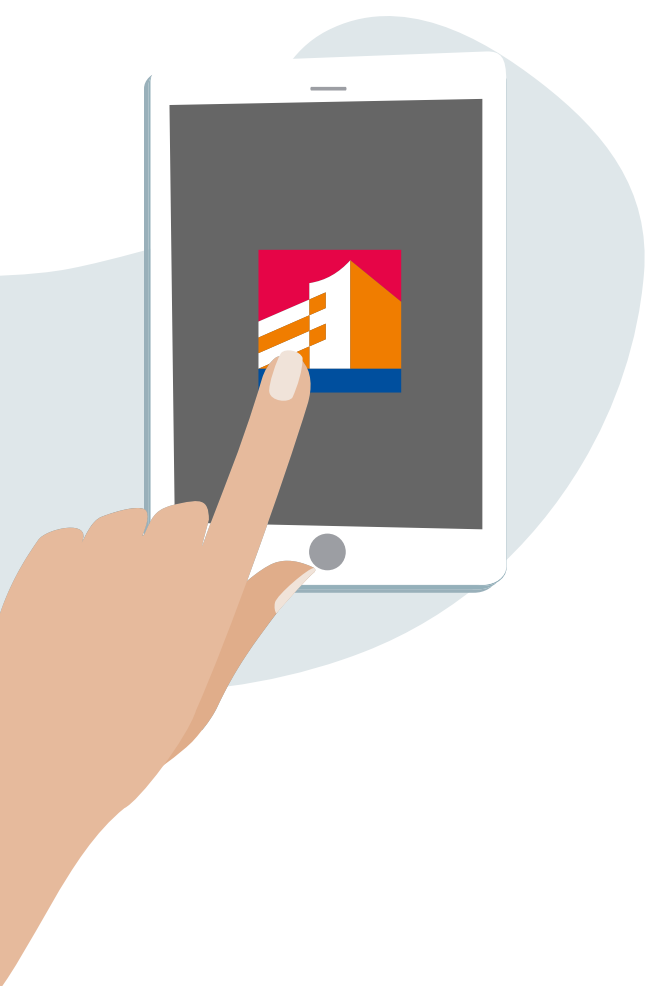
*Jessica López S.*

**Jessica López Saffie**  
Presidenta BancoEstado

# 1.2

## BancoEstado en una mirada

Somos la banca pública de Chile: a través de servicios bancarios y soluciones financieras, promovemos el bienestar y desarrollo de cada habitante de nuestro territorio, siendo agentes clave en la transformación del país hacia un Chile más próspero y sostenible.



### + Inclusión

Con presencia a través de múltiples canales, impulsando una mayor participación económica de todas y todos los habitantes de Chile

**100%**

comunas del país con presencia de BancoEstado

En **148**

comunas somos el único banco presente con una sucursal

**399**

sucursales BancoEstado

**122**

sucursales BancoEstado Express

**35.930**

CajaVecina

**55**

Conecta BancoEstado (puntos de autoatención remota y autoservicio)

**2.360**

cajeros automáticos que representan el 31% del sistema financiero

**600**

cajeros automáticos accesibles para personas ciegas



### + Conexión

Conectamos las esperanzas de nuestros clientes y clientas con productos acordes a sus necesidades y proyectos

**81%**

de las y los habitantes de Chile son clientes de BancoEstado

**51%**

de nuestros clientes son mujeres

**+14,2**

millones de clientes CuentaRUT

**733,7**

millones de transacciones promedio mensual en 2022

**91.160**

clientes Pequeñas Empresas

**879.214**

clientes Microempresas



### + Desarrollo

Por un mejor país, aportamos al desarrollo de las personas, las empresas y las políticas públicas

**\$712 MMM**

de utilidades después de impuestos del año 2022

**\$922 MMM**

aportes al fisco en el año 2022

**\$3.891 MMM**

pagado en beneficios sociales

**\$13.196 MMM**

colocaciones en vivienda

**95%**

de participación en cuentas de ahorro

**91%**

participación en monto de cuentas de ahorro

**62%**

de participación de clientes en APV, con el primer lugar de la industria de Administradoras de Fondos





## 1.3

# BancoEstado, 167 años de aporte al país

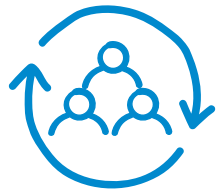
CMF 2.2, 6.1.iii, 6.1.iv, GRI 2-1

El Banco del Estado de Chile es una empresa autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometida exclusivamente a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda.

El año 1953 se fundó el Banco del Estado de Chile. Testigo y protagonista de una larga historia de inclusión, conexión y desarrollo, el origen de BancoEstado se remonta a 1855 con la creación de la Caja de Crédito Hipotecario, la cual, en el año 1953, se integró con la Caja de Ahorros de Santiago (1884), la Caja Nacional de Ahorros (1910), la Caja de Crédito Agrario (1926) y el Instituto de Crédito Industrial (1928) dando origen al Banco del Estado de Chile.







**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.



**+ Inclusión**



**2001**

Adopción de la marca comercial BancoEstado.  
Creación del Centro de Contacto Lota (ahora BancoEstado Contacto 24 hrs.).

**1999**

Nace filial BancoEstado Corredores de Seguros.

**1996**

Creación de la filial BancoEstado Microempresas.

**2004**

Creación de ServiEstado (ahora BancoEstado Express).



**2005**

Creación de CajaVecina.



**2006**

Creación de CuentaRUT.

**+ Conexión**



**2016**

Creación App BancoEstado y PagoRUT.

**2015**

Creación del programa "Crece Mujer Emprendedora".



**2017**

Puesta en marcha de Compraquí.

**2019**

CuentaRUT reemplaza banda magnética por chip para mejorar las transacciones digitales y brindar mayor seguridad a nuestros clientes.

Programa "Emprende" y plan "Estamos Contigo" para apoyar a clientes tras el estallido social.



**+ Desarrollo**

**2021**

Nos integramos a Net Zero Banking Alliance y Race to Zero comprometiendo nuestra Carbono Neutralidad operacional al 2030 y al 2050 en emisiones financiadas.

Inicio implementación Conecta BancoEstado, otorgando servicios financieros a comunas con poca conectividad y acceso geográfico.

69% de créditos FOGAPE Reactiva del sistema.



**2020**

Ejecución del Plan "Estás, Estamos" para apoyar a clientes por la crisis sanitaria y otorgamiento del 57,7% de créditos FOGAPE Covid.

Lanzamiento de plataforma Mundo Verde.



**2022**

Implementación de Pasaje QR el transporte público con App BancoEstado.

Se realizó un plan Plan de Apoyo para la reactivación: Lanzamiento de "Hipotecazo" para apoyar el acceso de las familias a la vivienda y "Vamos MiPyme", programa para las empresas de menor tamaño.

BancoEstado Corredores de Bolsa ingresa como patrocinador en ScaleX, para impulsar start-ups y apoyar el ecosistema emprendedor.

Presencia en COP27 de la Organización de Naciones Unidas (ONU) realizada en Egipto y establecimiento del compromiso del sector financiero sobre eliminación de la deforestación impulsada por materias primas.



# 1.4

## Innovaciones con propósito a lo largo de nuestra historia

CMF 2.2

Desde el inicio en BancoEstado, acorde a nuestro rol de banca pública, hemos puesto el foco en generar las condiciones para la inclusión financiera de todas y todos los habitantes de Chile, con especial atención en los grupos más vulnerables, apuntando a democratizar los servicios financieros y permitiendo el desarrollo de todas y todos.



### BancoEstado Microempresas:

**Una banca dedicada a promover y desarrollar el microemprendimiento**

Valoramos el microemprendimiento y entendemos los desafíos que implica esta actividad. Por ello, el año 1996, creamos una filial dedicada completamente a conocer y resolver las necesidades financieras y de acompañamiento requeridas por este segmento de empresas e iniciativas, reconociendo el considerable aporte que hacen a la economía y al empleo de Chile, otorgando cerca del 80% de los puestos de trabajo del país. Al término del año 2022, contamos con 879.214 clientes microempresas, a quienes no sólo ofrecemos financiamiento para su operación e inversiones, cuentas para administrar sus recursos y seguros personales y para su negocio, sino también asesoría financiera y servicios de desarrollo empresarial a través de nuestras plataformas de atención y programas especiales.



### BancoEstado Express:

**Mayor atención bancaria con horarios extendidos**

Con la creación de nuestra filial BancoEstado Express, el año 2004, buscamos ampliar nuestros servicios de caja y postventa. Esto nace a raíz de comprender las necesidades de nuestros distintos clientes, especialmente, al considerar sus tiempos y horarios para la realización de trámites bancarios. Entendiendo estos factores como un impacto en accesibilidad a nuestros servicios, BancoEstado Express dispone la extensión horaria posterior a la hora oficial de cierre de los bancos y adiciona el sábado como día de atención. De este modo y en conjunto con nuestras otras modalidades de atención, continuamos mitigando las brechas de acceso a los servicios bancarios.





### **CajaVecina:** Ampliando nuestra presencia en los barrios de Chile

Con la creación de CajaVecina, en el año 2005, dimos un importante salto en acercar a las personas al sistema financiero, introduciéndonos en sus barrios, con una solución cercana y amigable que apunta a minimizar los impedimentos territoriales de acceso a servicios bancarios.

Este servicio de corresponsalía, ofrece servicios financieros y no financieros en almacenes de barrio a través de un POS, permitiendo a los comercios ofrecer a sus clientes transacciones bancarias y pagos de servicios, lo que ayuda a disminuir tiempos y costos de traslados de las y los vecinos, ya que pueden realizar sus trámites a la vuelta de la esquina.

En la actualidad, este canal de atención está desplegado en el 100% de las comunas de Chile, alcanzando 35.930 mil puntos CajaVecina al término del año 2022, con un promedio anual de más de 400 millones de transacciones.



### **CuentaRUT:** Puerta abierta a la inclusión financiera

Lanzada el año 2006, CuentaRUT ha sido una de nuestras innovaciones clave para impulsar la inclusión financiera, disminuyendo y simplificando las barreras de entrada al sistema financiero para millones de personas que habitan el territorio chileno. Este producto consiste en cuenta de débito (cuenta vista con un plástico asociado) cuyo único requisito es contar con una cédula nacional de identidad vigente, lo que ha significado un gran impacto en el desarrollo y participación económica de las personas chilenas y extranjeras residentes en el país.

En la actualidad, las y los clientes CuentaRUT se han expandido a 14,2 millones de personas, equivalentes a cerca de un 72% de la población mayor de 14 años, con acceso a realizar todo tipo de transacciones bancarias. De forma paralela, nos hemos enfocado en incorporar avances para mejorar y aumentar los servicios asociados a la cuenta, dando la posibilidad de realizar compras internacionales y cambiando la tecnología de las tarjetas para brindar mayor comodidad y seguridad en las transacciones. Dada la masividad de CuentaRUT, en los últimos años el Estado de Chile ha canalizado todos los bonos y subsidios sociales a la población más vulnerable a través de este producto, facilidades que se traducen en ahorros de tiempo y dinero para millones de personas, y en una mayor eficiencia en el despliegue de las políticas públicas.

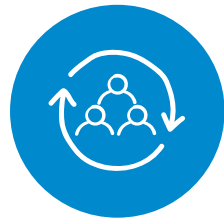


### **Compraquí:** Tecnología al servicio de los pequeños negocios y sus clientes

De cara a las necesidades de los micronegocios, nos propusimos crear una solución de pago accesible y simple, para acercar la recaudación digital con tarjetas, sin asumir costos fijos. Así nació Compraquí el año 2017, abriendo oportunidades de pago con todo tipo de tarjetas de débito, crédito y prepago, a través de un mini POS (MPos) que usa la conexión de internet del celular del microempresario para funcionar. 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.

En adición al MPos, hemos desarrollado las soluciones Compraquí QR (sistema de pago mediante código QR y App Móvil) y Super Compraquí, lanzada en 2022, consistente en una máquina autónoma que no necesita conexión a teléfono, que imprime voucher y acepta pago con tarjetas y código QR. A la fecha, hemos distribuido más de 132 mil Mpos, 4.523 Súper Compraquí, y más de 44 mil microemprendimientos cuentan con un Compraquí QR, permitiendo el crecimiento de sus ventas y una mayor variedad de opciones de pago para sus respectivos clientes.

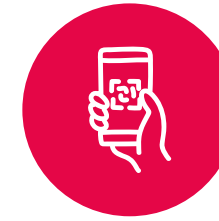




### **Conecta BancoEstado:** Soluciones digitales para la inclusión de zonas aisladas

Desde siempre hemos querido estar presente cada vez que nos necesiten en cada rincón de Chile, razón por la que hemos desplegado un número creciente de sucursales BancoEstado y ampliamos los horarios de atención a través de BancoEstado Express. Sin embargo, teníamos una deuda con ciertas localidades donde, por sus condiciones geográficas, la instalación de una sucursal era compleja. De esta inquietud surge Conecta BancoEstado, que, mediante tótems de autoservicio, nos ha permitido acercar servicios financieros a localidades recónditas,

fortaleciendo los pagos digitales, la atención remota con ejecutivos y extender la presencia del Banco, potenciando las economías locales y facilitando la vida de más de 374 mil habitantes de zonas alejadas, en 55 comunas donde se encuentra disponible esta solución. Estos modelos facilitan que las y los clientes puedan resolver de forma rápida y fácil sin tener que dirigirse a una sucursal BancoEstado, disminuyendo, por ende, los tiempos y costos de traslado de las personas que residen en las zonas más remotas de nuestro país.



### **Pasaje QR:** Introduciendo el pago digital en el transporte público

En alianza con el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, y pensando en las necesidades de las y los habitantes de la Región Metropolitana, a principios del año 2022 lanzamos esta innovadora forma de pago, que permite a las y los usuarios del transporte público de esta región pagar su pasaje a través de la App móvil BancoEstado, sin la necesidad de recargar sus tarjetas BIP. Este

servicio está habilitado para Metro de Santiago, los buses del Sistema RED y Tren Nos, y se ha transformado en una alternativa valorada por la facilidad de su uso y la seguridad en los cobros, alcanzando más de 1,1 millones de usuarios y usuarias que activaron Pasaje QR en sus dispositivos móviles al final del periodo.





## Mundo verde:

### Ofreciendo soluciones para una transición socioecológica justa

Atendiendo al objetivo de lograr una economía baja en carbono al año 2050, asumimos el desafío de reducir las emisiones financiadas, es decir, disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y otras externalidades, asociadas a nuestros clientes. Para ello, nos hemos propuesto acompañarlos en una transición que sea socioecológica y justa, acorde a la realidad de nuestros distintos clientes, donde todos puedan generar

las capacidades y adoptar las medidas necesarias que permitan alcanzar el objetivo compartido de un país carbono neutral, sin dejar atrás a nadie. Con este espíritu, desarrollamos la plataforma Mundo Verde, que consiste en un conjunto de productos y servicios para empresas y personas que incentivan el uso de energías limpias y más eficientes, la economía circular y las inversiones sostenibles.



## Cajeros Automáticos Audibles (ATM):

### Otro paso en accesibilidad universal

Considerando nuestro enfoque de atención universal, que nos ha convertido en el banco con mayor accesibilidad física, además de todos los cambios de normativa interna y de protocolos para asegurar la atención igualitaria a todos los grupos de diversidad, el año 2021 desplegamos nuestra red de 600 cajeros automáticos a nivel nacional, equivalentes al 30% de nuestro parque, adaptados para personas ciegas o con alguna discapacidad visual.

Respetando los principios de vida independiente para las personas en situación de discapacidad, el diseño de estos cajeros fue desarrollado en conjunto con nuestros clientes de la comunidad ciega, escuchando sus necesidades y sugerencias para adecuar la tecnología y la usabilidad de estos equipos. Los ajustes se tradujeron en un modelo de cajeros audibles, donde una voz entrega las indicaciones para el desarrollo de la operación, otorgando a las personas ciegas una mayor seguridad y autonomía para realizar sus transacciones.





# 1.5

## Declaraciones estratégicas (2022-2026)



### 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.



### Misión

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



### 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.

#### Perseverancia y compromiso

Nadie ni nada nos desvía del camino para lograr nuestro 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.

#### 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.





## 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

### Transformación digital para un servicio y una experiencia cliente distintiva

Continuamos y profundizamos la transformación digital para conectar, mejorar la experiencia y la calidad de servicios para todas las personas, clientes, empresas, emprendimientos o 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 y pilar del desarrollo digital y verde de Chile

Trabajamos para 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 brindarle las soluciones que necesitan.



# 1.6 Alianzas y compromisos

CMF 6.1.vi; GRI 2-28

En BancoEstado destacamos las alianzas que hemos formado con diversas organizaciones en distintos ámbitos. Estas nos permiten avanzar en conjunto hacia el desarrollo sostenible y materializar nuestros compromisos sociales y ambientales.



## Alianzas Nacionales

### Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Convenio para sensibilizar a clientes y comunidad respecto a la violencia de género.

### CORFO

Convenio para apoyar el desarrollo de las Pymes.

### Ministerio de Economía

Acuerdo que busca potenciar la inclusión financiera de las cooperativas a lo largo del país.

### Comisión Nacional de Riego (CNR)

Convenio para apoyar a pequeños agricultores que necesitan mejorar su actual sistema de riego.

### Instituto de Previsión Social

Convenio para efectuar el pago de pensiones y otros beneficios a través de nuestra red de atención.

### Déficit CERO:

Convenio que busca desarrollar acciones y estrategias enfocadas en mejorar el acceso de las familias a la vivienda.

### Agencia de Sostenibilidad Energética

Acuerdo por el cual los proyectos de eficiencia energética y energías renovables no convencionales que buscan financiamiento son evaluados técnicamente por expertos técnicos de la Agencia.

### Bolsa de Santiago-CORFO

Apoyo a las start-ups 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) con foco en inclusión financiera y disminución de la brecha digital de este sector.

### FOSIS

Convenio de apoyo y mejora de capacidades de vinculación, bancarización y uso de herramientas financieras para organizaciones que viven en condición de vulnerabilidad.

### 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.



## Compromisos 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 su compromiso y propósito socioambiental de su estrategia de negocios.

### Dow Jones Sustainability Indexes

Compromiso voluntario de realizar una medición anual de la gestión en sostenibilidad de BancoEstado.

### Banco Interamericano de Desarrollo

Cooperación Técnica para implementar en Chile el programa "Energy Saving Insurance (ESI)".

### 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 Acuerdos 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.

### Ministerio de Energía

Acuerdo para promover la electromovilidad y disminuir las emisiones de gases que causan el efecto invernadero.

### Agencia de Sostenibilidad Energética

Este acuerdo permite que los proyectos de eficiencia energética y energías renovables no convencionales que buscan financiamiento en el banco, sean evaluados técnicamente por la Agencia, para asegurar de este modo su real aporte al medioambiente.

### Banco Europeo de Inversiones (BEI)

Acuerdo de financiamiento de Ecovivienda.

### 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.





# 1.7

## Reconocimientos del año

### Reconocimientos para BancoEstado



#### Cadem 2022

1° lugar en categoría Bancos N° 13° lugar a nivel general reconocimiento Marcas Ciudadana.



#### Mujeres Empresarias en alianza con la Dirección de Estudios Sociales de la Universidad Católica (DESUC)

1° lugar para empresas del sector financiero en el Ranking IMAD 2022.



#### Fundación Chile Unido

2° lugar BancoEstado, categoría empresas públicas en el reconocimiento de "Integrar Vida Personal y Trabajo".



#### GPTW

11° lugar dentro de las mejores empresas para trabajar o Great Place to Work (GPTW).



#### GPTW

7° lugar como mejor empresa en donde pueden trabajar las mujeres, en la categoría de empresas por sobre 1.000 trabajadoras y trabajadores.



#### Global Finance

Premio "Safest Bank in Latam" enmarcado dentro de la ceremonia de World's Best Bank Awards 2022.



#### Premios Effie

Distinción de Oro en la categoría "Relanzamientos" de la campaña Compraquí. Distinción Plata en la categoría "Servicios o Productos Financieros" con la campaña "Avanzar es para todos" y distinción Bronce, en la categoría "Institucional Corporativo".

### Reconocimientos para Filiales



#### Morningstar

BancoEstado Administradora General de Fondos, Mejor Administradora de Fondos de Renta Fija del país.



#### Diario Financiero y LVA Índice

BancoEstado Administradora General de Fondos, Premios Salmón. Este galardón se les entrega a las series de fondos mutuos de Ahorro Previsional Voluntario (APV) con mejor desempeño durante el año.



#### Empresa



#### Empresas B

BancoEstado CajaVecina, Best For The World o Mejores Empresas B para el Mundo en las categorías "Gobernanza" y "Clientes".



#### Fundación Chile Unido

La Fundación Chile Unido, a través del estudio "Integrar Vida Personal y Trabajo", reconoció a BancoEstado Corredores de Seguros S.A. con el 5° lugar en la categoría PYME, y con el sello de distinción a nuestra filial BancoEstado Corredores de Bolsa.



#### GPTW

11° lugar dentro de las mejores empresas para trabajar o Great Place to Work (GPTW).



#### Bolsa de Santiago (BSX)

En BancoEstado Corredores de Bolsa obtuvimos el primer lugar en montos transados en Mercado de Renta Fija (IRF) y el segundo lugar en montos transados en Mercado de Intermediación Financiera (IIF), por parte de la BSX.



#### Sello Iguala Conciliación

Otorgado a BancoEstado Microempresas por haber obtenido por segundo año consecutivo la certificación en la Norma 3262.



# 02 Nuestra Gobernanza

2.1 Gobierno Corporativo

2.2 Nuestras filiales

2.3 Ética e integridad

2.4 Compromiso con los Derechos Humanos

2.5 Gestión de riesgos







## 2.1

# Gobierno Corporativo

CMF 2.3.1, 3.1.iii, 3.2.i, 3.2.ii, 3.6.xi, 6.1 i, GRI 2-9

Como empresa del Estado, asumimos con responsabilidad el contar con una gobernanza basada en la integridad, probidad y transparencia, que nos permita cumplir con el mandato de prestar servicios bancarios y financieros para todas y todos los habitantes de Chile. Esta base nos permite cumplir con nuestro objetivo de favorecer el desarrollo de las actividades económicas del país y avanzar en nuestro propósito de impulsar un ecosistema financiero innovador, social y sostenible, contribuyendo a la construcción de un mejor país.

**Como banca pública de Chile nos basamos en los Principios de Gobierno corporativo y las Directrices sobre el gobierno corporativo de las empresas públicas de la Organización de Cooperación para el Desarrollo Económico (OCDE), que nos entrega un marco de referencia para asegurar el buen funcionamiento de nuestro Gobierno Corporativo.**

Somos una empresa autónoma del Estado de Chile con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya propiedad está controlada en su totalidad por el Estado de Chile. Nuestro objetivo es prestar servicios bancarios y financieros, con el fin de favorecer el desarrollo de las actividades económicas nacionales.

Contamos con un Consejo Directivo, responsable de la dirección superior del Banco, y un Comité Ejecutivo, que está a cargo de la administración superior. Como empresa del Estado, las dietas y/o remuneraciones de los miembros del Consejo Directivo y del Comité Ejecutivo del Banco son

determinadas por el Ministerio de Hacienda y son publicadas en su sitio web institucional en virtud de la Ley de Transparencia. Las remuneraciones de los principales ejecutivos, están regidas por la Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile que establece en su artículo 14, que: "la fijación de las remuneraciones, asignaciones, gastos de representación y cualquier otro estipendio o beneficio del personal del Banco que no negocia colectivamente, corresponderá al Consejo Directivo de la Institución, con aprobación del Ministro de Hacienda."

Nota: Para más información sobre las remuneraciones y estipendios del Consejo Directivo y el Comité Ejecutivo, revisar anexo 1.



## Miembros del Consejo Directivo

CMF 3.2.i, 3.2.xiii.d, GRI 2-9, 2-11



### Jessica López Saffie

#### Presidenta

Ingeniera comercial con mención en Economía de la Universidad de Chile.

Ejerció durante 24 años en BancoEstado, donde ocupó los cargos de gerenta de riesgos, contralora, vicepresidenta y gerenta general.

Fue presidenta ejecutiva de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (Andess AG) y se desempeñó como directora en Banco Itaú, directora del Comité de Infraestructura Hídrica, Consejo de Políticas de Infraestructura y asesora en programas sobre gestión de riesgos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y ha participado en el comité Ejecutivo de Pacto Global Chile, entre otras ocupaciones.

Incorporación: 26 de abril del 2022

### Daniel Hojman Trujillo

#### Vicepresidente

Doctorado en Economía en Harvard.

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 fue profesor asociado de Harvard Kennedy School.

Integró el Centro de Conflicto y Cohesión Social (COES) y el comité honorario del programa de PhD de Política Económica y Gobierno en la Universidad de Harvard.

Ha sido consultor de proyectos en diversos organismos del Gobierno de Chile.

Incorporación: 26 de abril del 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.

Incorporación: 26 de abril del 2022



### Enrique Román González

#### Consejero

Fue director ejecutivo de Red Productiva – USAID en Ecuador, miembro del directorio de Correos de Chile y director de empresas sanitarias.

Ha asesorado a distintos países a través de consultorías al Banco Mundial, al BID y al Gobierno de Chile en la instalación de programas de innovación, competitividad, productividad, desarrollo empresarial, apoyo a Pymes, impulso de exportaciones y clusters en el sector minero.

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.

Incorporación: 26 de abril del 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.

Fue 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.

Fue directora de Casa de Moneda de Chile, de 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. Así también, trabajó en el Banco Central de Chile, en Citibank NA, Fundación Imagen de Chile y en la Universidad Alberto Hurtado en Santiago.

Incorporación: 25 de mayo del 2022



### **Tamara Agnic Martínez**

#### **Consejera**

Ingeniera comercial de la Universidad de Santiago y 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). Con más de 30 años de experiencia en cargos de responsabilidad tanto en el ámbito público como privado.

Fue directora y vicepresidenta de Chile Transparente y directora de Azul Azul S.A. En el ámbito público fue Superintendente de Pensiones y, como tal, fue parte del Comité de Estabilidad Financiera. Además, representó al país durante seis años ante organismos internacionales relacionados con el combate al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. Presidió en 2012 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.

Incorporación: 26 de abril del 2022



### **Edith Signé Rodríguez**

#### **Directora Laboral**

Educadora de Párvulos de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación (UMCE, Ex-Pedagógico), con título de ingeniera en Finanzas del Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, magíster en Dirección de Recursos Humanos y Habilidades Directivas (IEDE), y dos diplomados, uno en Dirección Pública y Mujer del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile y otro en Formación y Gestión Sindical cursado en la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.

Lleva 32 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. Después, hasta el 2010 se desarrolló como secretaria general, cargo que volvió a ocupar del 2012 al 2014.

Incorporación: 1 de septiembre de 2014



### **Jaime Soto Fuentes**

#### **Director Laboral Suplente**

34 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 2007 y 2009, se desempeñó como jefe administrativo de la sucursal Paseo Huérfanos.

En 2011 regresó a la oficina principal de BancoEstado para desempeñarse como jefe administrativo durante siete años, cargo que ocupó hasta ser elegido director Laboral Suplente.

Incorporación: 1 de septiembre de 2018





## Diversidad en el Gobierno Corporativo

CMF 3.2.i, 3.2.v, 3.2.ix.a, 3.2.ix.b, 3.2.ix.c, 3.2.xiii.a, 3.2.xiii.b, 3.2.xiii.c, 3.2.xiii.d, 3.2.xiii.e; GRI 2-9, 2-10, 405-1

Los integrantes del Comité Ejecutivo y Consejo Directivo de BancoEstado, de acuerdo a su Ley Orgánica, son designados por Decreto Supremo del Presidente de la República, emitido a través del Ministerio de Hacienda, a excepción del Director Laboral y su suplente, quienes son nombrados mediante votación directa de las trabajadoras y trabajadores del Banco. Dado lo anterior, BancoEstado no cuenta con una política formal de diversidad en su Comité Ejecutivo y Consejo Directivo.



Nota: Todos los miembros del Consejo Directivo son de nacionalidad chilena, 0% de personas con discapacidad.

## Inducción y capacitación del Gobierno Corporativo

Ante cambios de administración, toda nueva autoridad debe pasar por un proceso formal de inducción. Este proceso contempla distintas jornadas para revisar, entre otras materias, aspectos del Gobierno Corporativo de la Corporación BancoEstado, el Banco y su relación con sus empresas filiales, sociedades de apoyo al giro y coligadas, y aspectos o materias propias de la administración y gestión del Banco. Asimismo, a cada nuevo integrante de la alta administración del Banco se les

realiza una capacitación individual del funcionamiento de los respectivos comités y les es entregado un set de material al respecto (leyes, reglamentos, manuales, etc.). En relación al perfeccionamiento del Consejo Directivo, durante el año 2022 no se realizaron capacitaciones con el objetivo de actualizar conocimientos producto de que la nueva administración asumió en abril de este año. Por esta misma razón, tampoco se evaluó el desempeño y funcionamiento del Consejo.



## Comité Ejecutivo

CMF 3.4, GRI 2-9

El Comité Ejecutivo de BancoEstado está conformado por el Presidente, el Vicepresidente y por el Gerente General Ejecutivo. Todos ellos son designados por el Presidente de la República. El Comité debe administrar el Banco bajo el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, y las políticas y normas que imparten las autoridades monetarias, el Consejo Directivo y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Entre sus funciones principales se encuentra la administración y operación de la empresa. Además, acuerda, ejecuta y celebra cualquier actividad que promueva el logro de los objetivos del Banco. Es también el responsable de determinar las condiciones y modalidades de las operaciones, aprobar el presupuesto anual de inversiones y gastos, fiscalizar el cumplimiento de los acuerdos, normas e instrucciones e informar periódicamente al Consejo Directivo sobre el funcionamiento de la compañía. Cabe destacar, como parte de la Agenda anual del Consejo Directivo y el Comité Ejecutivo, la existencia de presentaciones periódicas de las Gerencias Divisionales del Banco y sus Filiales.



### Óscar González Narbona

**Gerente General Ejecutivo**

Es Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile. Cuenta con vasta experiencia a nivel ejecutivo y directivo en el sistema financiero chileno, planificación estratégica, implementación de proyectos, seguimiento de la gestión y evaluación de riesgos.

Ingresó en 1999 a BancoEstado y se desempeñó como gerente de Planificación y Control de Gestión, donde también ejerció como presidente del directorio de

BancoEstado Corredores de Bolsa y 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 participó en directorios de empresas del sector financiero.

Designación: 25 de mayo del 2022.

## Otros órganos de Gobierno

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



### Pablo Lagos Puccio

**Fiscal**

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

Durante su trayectoria se ha desempeñado como fiscal de CORFO, de Correos de Chile y, entre 2006 y 2010, fue fiscal de BancoEstado.

Incorporación: 20 de octubre del 2022



### Victoria Martínez Ocamica

**Contralora**

Ingeniera Comercial de la Universidad de Chile. Se desempeñó como Gerente General de AFP Futuro y, en 1991, ingresó a BancoEstado Corredores de Bolsa, también como Gerente General.

En BancoEstado lideró la Gerencia General de Administración, entre 1998 y el 2000, y la Gerencia División Canales, desde el 2000 al 2007. Posteriormente, entre 2008 y 2022 se desempeñó nuevamente en el cargo de Gerente General de Administración.

Designación: 28 de junio del 2022



### Pablo Mayorga Vázquez

**Director de Cumplimiento**

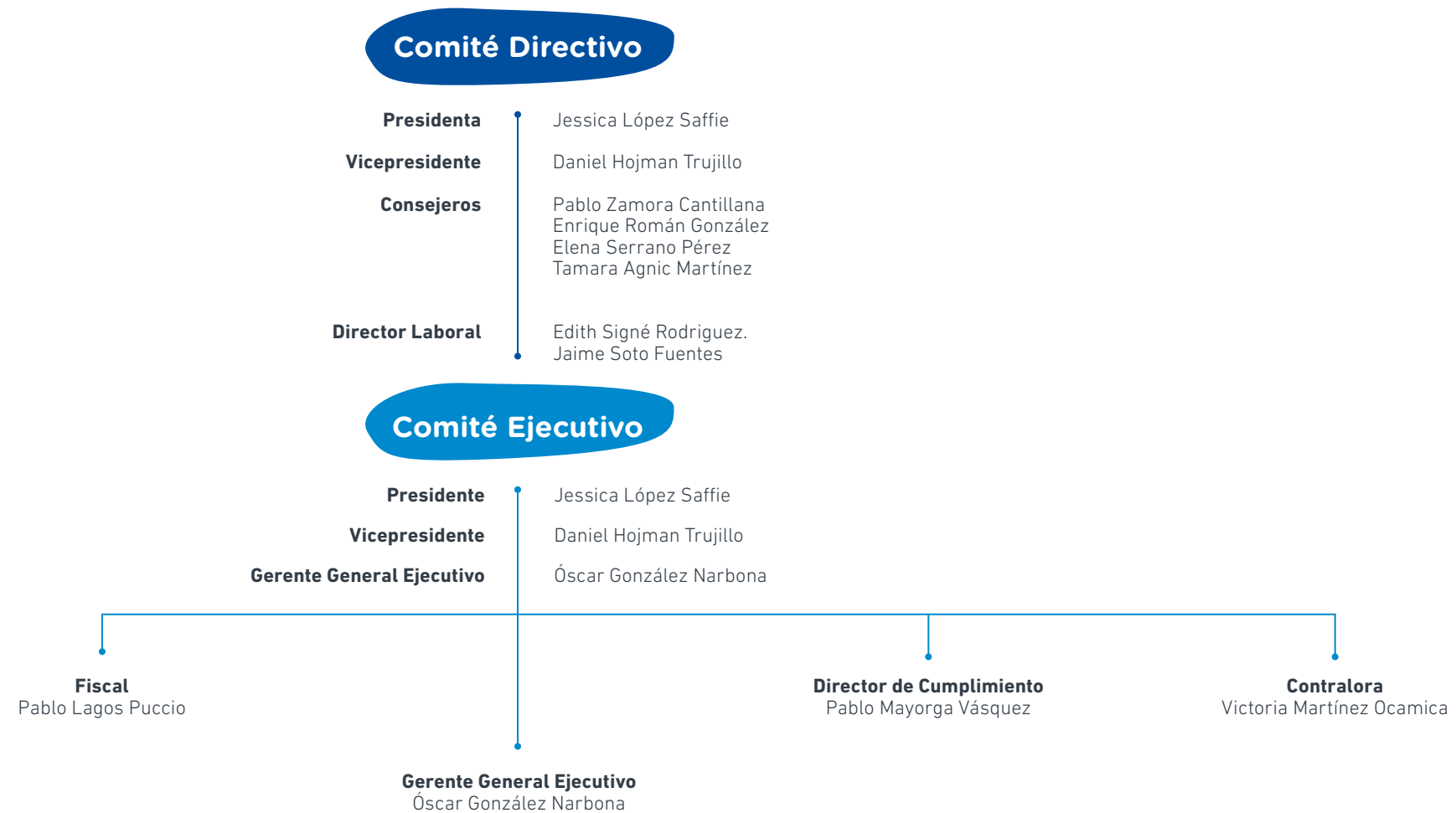
Ingeniero Comercial con mención en Economía de la Universidad de Chile. Cuenta con 35 años de experiencia en cargos ejecutivos del sector financiero chileno. Fue asesor de la Presidencia de BancoEstado y Gerente de Negocios Internacionales de BancoEstado.

Entre los años 2004 y 2011, fue director de BancoEstado Administradora General de Fondos, siendo nombrado el año 2011 como Gerente General de esta filial hasta abril de 2021.

Designación: 20 de octubre del 2022



# Organigrama BancoEstado



## Nuestros Gerentes Divisionales

Para mayor información sobre el Consejo Directivo, Comité Ejecutivo, Gerentes Divisionales de Área y Comités de Apoyo, revisar Anexo 1.



**Verónica Pinilla M.**  
Gerente de Asuntos Públicos y Sostenibilidad



**María Soledad Ovando G.**  
Gerente General de Créditos



**Alexis Genskowsky G.**  
Gerente División Comercial Minorista



**Antonio Bertrand H.**  
Gerente General de Administración



**María Dolores Peralta R.**  
Gerente División Banca Personas



**Aubrey Robinson M.**  
Gerente Corporativo de Riesgos



**Andrea Silva D.**  
Gerente General de Finanzas



**Eduardo de las Heras V.**  
Gerente División Operaciones y Tecnología



**Nicole Winkler S.**  
Gerente Planificación y Control de Gestión



**Marcelo Hiriart V.**  
Gerente División Ahorro Vivienda



## 2.2

# Nuestras filiales

A través de nuestras filiales ampliamos nuestro rol de banca pública, apoyándonos en diversificar nuestros canales de atención y oferta de productos y servicios. Con ello, apuntamos a generar mayor inclusión, conexión y desarrollo para todas y todos los habitantes de Chile.



**Alejandro Romero Saccani**

**BANCOESTADO MICROEMPRESAS S.A. ASESORÍAS FINANCIERAS (BEME)**

Promueve la igualdad de oportunidades, la inclusión y el desarrollo económico-social de las y los microempresarios del país, contribuyendo a su progreso y bienestar.



**Enrique Fritzche Figueroa**

**SOCIEDAD DE SERVICIOS TRANSACCIONALES CAJAVECINA S.A.**

Es una red inclusiva, cercana y confiable de corresponsalía bancaria que opera a través de POS instalados en almacenes de barrio a lo largo de todo el país, ofreciendo la posibilidad de realizar servicios financieros y no financieros a millones de clientas y clientes en las cercanías de sus barrios, mejorando así la calidad de vida de las personas.



**Jaime Fernández Labra**

**BANCOESTADO S.A. ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS**

Otorga soluciones y asesoría de inversión a empresas, instituciones y personas naturales, principalmente, a través de fondos mutuos. Está conformada en sociedad con BNP Paribas Asset Management (49,99% de la propiedad).



**Miguel Sabag Couchot**

**BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**

Gestiona la atención telefónica de nuestras y nuestros clientes, entregando información y asistencia remota en las acciones de venta y postventa de nuestros productos, para lograr la satisfacción de los usuarios. Su casa matriz se ubica en la comuna de Lota (Región del Biobío), donde por más de 20 años ha sido la principal fuente de empleo de la zona.





**Denis Daroch Gutiérrez**

**BANCOESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A. (BANCOESTADO EXPRESS)**

Anteriormente conocido como ServiEstado. A través de su extensa red de sucursales a lo largo del país, que operan en horario extendido, permite la realización de giros, depósitos, pagos y postventa de productos de BancoEstado.



**Juan Ignacio San Martín Campos**

**BANCOESTADO CORREDORES DE BOLSA S.A.**

Ofrece soluciones financieras a personas, empresas e instituciones, a través de la intermediación de valores, asesoría y administración de carteras de terceros.



**Rodrigo della Maggiora Silva**

**BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A.**

Ofrece a las y los clientes del Banco una amplia gama de seguros, en especial a aquellos segmentos que, por su situación socioeconómica, no siempre tienen acceso a estos productos. Su socio estratégico es Metlife Chile Inversiones Ltda. (49,90% de la propiedad).



**Hernán Arancibia Sepúlveda**

**BANCOESTADO SERVICIOS DE COBRANZAS S.A. (BECO)**

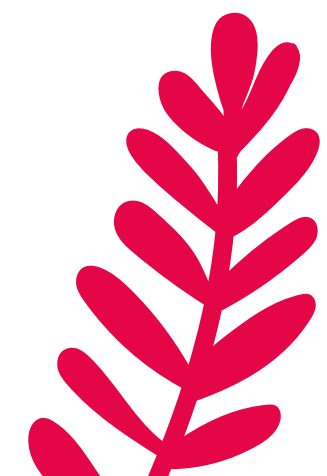
Trabaja con un sentido integral de respeto, entendiendo la realidad de los clientes, buscando apoyarlos para que recuperen sus oportunidades de desarrollo. El propósito se enfoca en entregar soluciones que otorguen una mayor tranquilidad financiera.



**Juan Ignacio Maturana Lazo**

**RED GLOBAL S.A**

Apoya el desarrollo económico y social del país a través de la implementación de la red de adquirencia Compraquí. Por medio de ella, miles de microempresas, pequeñas empresas y trabajadores por cuenta propia pueden aceptar pagos con tarjetas de crédito y débito de todos los bancos y sin costos fijos.





# 2.3

## Ética e integridad

CMF 3.1.iii, 3.2.xii.c, 3.6.vii, 3.6.xiii, 3.6.ix, 8.1.4, 8.1.5  
GRI 2-15, 2-25, 2-26, 2-27

Como banca pública somos responsables de cuidar el patrimonio de todos los habitantes del país. Velamos por la integridad de la Corporación incorporando las mejores prácticas de probidad y transparencia en nuestra cultura interna y en la relación con nuestros grupos de interés, acogiéndonos a los acuerdos en materia de Derechos Humanos firmados por el Estado de Chile.







Con el fin de crear una cultura de integridad y ética al interior de la Corporación, durante el año 2022 incorporamos los nuevos delitos de la Ley 20.393 a nuestro Modelo de Prevención de Delitos (MPD), tanto en BancoEstado como en las filiales, los que se vinculan a la trata de personas, control de armas, sustracción de madera y asimismo los asociados a delitos informáticos. De forma complementaria, realizamos reuniones con las áreas que tienen mayor exposición a estos delitos, con el fin de generar los controles para mitigar su ocurrencia. Adicionalmente, iniciamos un proceso de diálogo con la industria financiera

y con el sector público para fortalecer los mecanismos de monitoreo de delitos.

También, durante el 2022, actualizamos nuestro Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, emitimos la Política para Empresas Sancionadas, con la prohibición de celebrar actos y contratos con el Estado por Ley 20.393, y también la Política que regula la contratación y promoción para cargos ejecutivos de personas vinculadas. En paralelo, realizamos capacitaciones para reforzar estas temáticas en nuestros trabajadores y trabajadoras.

Principales denuncias recibidas a través de nuestro canal	2021		2022	
	BancoEstado	Filiales	BancoEstado	Filiales
Lavado de activos	156	3	306	3

Nota: Todas las denuncias por lavado de activos han sido analizadas y respondidas.

En el mismo periodo, a través de nuestra Dirección de Cumplimiento, hemos establecido una coordinación centralizada destinada a analizar e implementar las obligaciones contenidas en nuevas normas y ejecutamos el Programa de Cumplimiento Normativo que abarca todo el conjunto de normas que regulan el Sistema Financiero.

Además, para fortalecer la Prevención del Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, propiciamos una mayor participación de la alta dirección del Banco en las actividades de análisis, desarrollo y control de las materias que cubre la Dirección y definición de lineamientos del plan de desarrollo del área.

### Otros hitos del año que nos ayudan a fortalecer el sistema de cumplimiento, ética e integridad en nuestras operaciones:

- Perfeccionamiento del monitoreo de la mayor cantidad histórica de transacciones registradas en el Banco.
- Desarrollo de una Política y un Plan de Cumplimiento de Protección de Datos Personales.
- Avance en la Certificación del Plan de Cumplimiento Ley SERNAC para el Banco y avance sustantivo en filiales.
- Certificación Modelo de prevención de Delitos para el Banco y filiales.
- Migración del sistema de escaneo de transacciones transfronterizas.
- Mejora en la eficiencia de controles a proveedores.
- Certificación internacional de ACAMS- EEUU, de un equipo de cuatro profesionales en la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Certificación de tres profesionales de Cumplimiento Normativo en los requisitos para la implementación de la norma ISO 37301 (2021), sobre Sistemas de Gestión del Cumplimiento.



Para mayor información sobre nuestra gestión ética, denuncias y cumplimiento normativo, revisar el Anexo 1 de este documento.





## Capacitaciones en ética y cumplimiento

GRI 205-2, 404-1

Como parte de nuestra estrategia de fortalecimiento de la ética y cumplimiento en BancoEstado, este año capacitamos masivamente a nuestros trabajadores y trabajadoras en materias de prevención de lavado de activos, secreto bancario, libre competencia, Ley Dicom y Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Estos procedimientos nos ayudan a prevenir y detectar incumplimientos relacionados con la Ley 20.393 de responsabilidad penal de personas jurídicas, como también sobre normas relativas a la libre competencia y medio ambiente.



Indicadores de ética	2021 BancoEstado	2021 Filiales	2022 BancoEstado	2022 Filiales
Trabajadores participantes Curso de Ética	3.403	221	6.741	1.274
Horas de capacitación en Curso de Ética	E-learning 1 hora 10 minutos	E-learning 1 hora 10 minutos	E-learning 1 hora 10 minutos	E-learning 1 hora 10 minutos
Trabajadores participantes Curso Modelo de Prevención del Delito Ley 20.393	329	79	11.450	1.900
Horas de capacitación en Curso de Modelo de Prevención del Delito Ley 20.393	E-learning 1 hora 10 minutos	E-learning 1 hora 10 minutos	E-learning 1 hora	E-learning 1 hora
Trabajadores participantes Curso Libre Competencia	9.746	119	519	1.349
Horas de capacitación en Curso Libre Competencia	E-learning 1 hora 10 minutos	E-learning 1 hora 10 minutos	E-learning 1 hora	E-learning 1 hora
Trabajadores participantes Curso Lavado de Dinero	3.004	195	373	0
Horas de capacitación en Curso de Lavado de Dinero	E-learning 1 hora 10 minutos	E-learning 1 hora 10 minutos	E-learning 1 hora	E-learning 1 hora
Trabajadores participantes cursos Ley del Consumidor	3.447	0	5.809	1.769
Horas de capacitación en Curso de Modelo de Ley del Consumidor	3.403	221	E-learning 1 hora	E-learning 1 hora
Trabajadores participantes en Curso de Prevención de Riesgo Operacionales y Cumplimiento	-	-	-	1.769
Horas de capacitación en Curso de Prevención de Riesgo Operacionales y Cumplimiento	-	-	-	E-learning 3 horas



# 2.4

## Compromiso con los Derechos Humanos

GRI 2-23

Como empresa pública nos acogemos a los acuerdos en materia de Derechos Humanos firmados por el Estado de Chile, tema que forma parte de nuestra Política de Sostenibilidad. Promovemos y respetamos los Derechos Humanos bajo la guía de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas

y Derechos Humanos y otros marcos internacionalmente reconocidos y adoptados por el Estado de Chile.

Asumimos un compromiso de respetar y promover los derechos laborales reconocidos en la legislación nacional y a través de los ocho convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Esto considera:

- **1. Libertad sindical, protección del derecho a la sindicalización**
- **2. Negociación colectiva**
- **3. Abolición del trabajo forzoso u obligatorio**
- **4. Abolición del trabajo infantil**
- **5. Igualdad de oportunidades y de trato**
- **6. Igualdad de remuneraciones**
- **7. Discriminación**
- **8. Seguridad y salud en el trabajo**

También nos preocupamos de incorporar mecanismos para que nuestros proveedores adhieran a los compromisos estipulados anteriormente.

## Debida Diligencia en Derechos Humanos

GRI 2-25

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y nuestro rol social, durante el 2022 decidimos avanzar más en materia de Derechos Humanos, planificando un proceso de Debida Diligencia en línea con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Guía de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Este proceso nos permitirá identificar formalmente los riesgos e impactos en esta materia dentro de nuestras operaciones, la cadena de valor, relaciones comerciales y otras actividades relacionadas

con el negocio, además de evaluar la madurez de la gestión actual y asegurar los mecanismos de prevención, mitigación y remediación en las políticas y sistema de gestión del Banco.

En línea con la legislación nacional y las normativas internacionales aplicables, el proceso de debida diligencia considerará evaluar las temáticas de trabajo forzado, trabajo infantil, libertad de asociación, derecho a la negociación colectiva, igualdad de remuneración, discriminación, otros. También comprende la identificación de los grupos o sujetos de derecho en riesgo de vulneración de Derechos Humanos que serán cubiertos en el proceso de debida diligencia.

Como resultado de dicho proceso, buscamos generar un plan de acción para fortalecer la gestión de los Derechos Humanos en toda la empresa y a lo largo de la cadena de valor, contando con una metodología de gestión integral de riesgos que releve e incorpore la perspectiva de Derechos Humanos a nivel transversal.







## 2.5 Gestión de Riesgos

**Buscamos prevenir y mitigar los riesgos que pueden afectar la sostenibilidad de nuestra organización, con el fin de seguir brindando nuestros servicios oportunamente a nuestras y nuestros clientes, de manera segura.**

En el año 2021, considerando la entrada en vigencia de los nuevos estándares exigidos de Basilea III, realizamos un proceso de identificación, evaluación y medición del impacto de todos los riesgos que afectan a BancoEstado. Luego, con base a una metodología interna, la Corporación anualmente identifica aquellos riesgos que resultan materiales, dando cuenta al Regulador a través del Informe de Autoevaluación de Patrimonio Efectivo.



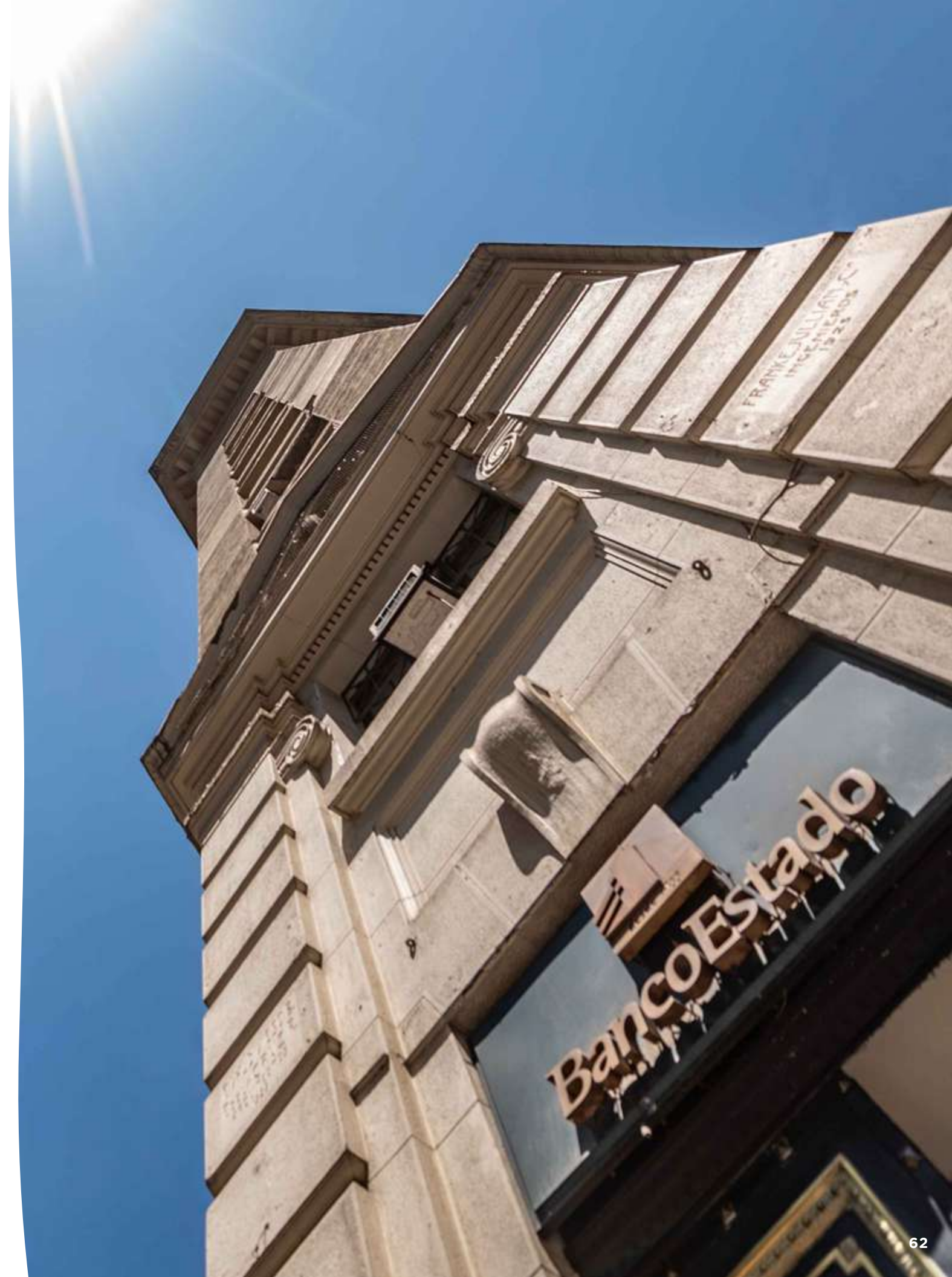


# Gobernanza de la Gestión de Riesgos

CMF 3.6.i, 3.6.iv, 3.6.v

Para gestionar los riesgos que hemos identificado como materiales para BancoEstado contamos con un gobierno que nos permite su correcta administración y control, dentro de los niveles de riesgos razonables que hemos definido.

<b>Comité Ejecutivo</b>	Es la instancia superior que aprueba políticas corporativas que guían la gestión y el control de riesgos. Adicionalmente, participa en la definición y aprobación del marco de apetito por riesgo y el perfil de Riesgos Inherentes de la Entidad. Periódicamente realiza seguimiento específico de estos temas en las sesiones ordinarias del Comité.
<b>Comités de Activos y Pasivos, Riesgo Crédito y Riesgo Operacional y Tecnológico</b>	Velan por el cumplimiento de los niveles de riesgo razonables que se han definido para la ejecución de la estrategia de negocios, en los ámbitos de acción de cada uno de estos comités. Para sesionar, todos ellos requieren de la asistencia de al menos un integrante del Comité Ejecutivo, constituyéndose como un comité de apoyo que reporta periódicamente la gestión de los riesgos al Comité.
<b>Comité de Auditoría</b>	Instancia encargada de los distintos aspectos que involucran la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos del Banco, los que se extienden a sus filiales, así como a vigilar atentamente el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen su práctica, y a tener una clara comprensión de los riesgos que pueden significar para el Banco los negocios que realice.
<b>Gerencia Corporativa de Riesgos</b>	Responsable de la gestión integral de riesgos de BancoEstado. Realiza su labor a través de los equipos de las distintas gerencias y comités especializados en materias de riesgos de crédito, riesgos de mercado, riesgos no financieros y riesgos sociales y ambientales, junto con un marco de políticas corporativas que guían la gestión y control de estos riesgos.
<b>Comité de Tecnología</b>	Instancia de gobierno dispuesta para conocer los proyectos claves e intensivos en el uso de tecnologías, definiendo la estrategia tecnológica de BancoEstado asociada a su giro y llevando adelante su seguimiento. Además, el Comité tiene por función revisar la estrategia funcional de las tecnologías de la información, a fin de promover una arquitectura tecnológica y su correspondiente gestión, que faciliten el despliegue de la estrategia de negocios y que busque generar ventajas competitivas para BancoEstado.
<b>Dirección de Cumplimiento</b>	Su función es velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones que aplican a BancoEstado y filiales. También es responsable de monitorear transacciones, detectar indicios de operaciones vinculadas al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y reportar a la Unidad de Análisis Financieros (UAF), conforme a las disposiciones del mismo organismo.





## Modelo de las tres líneas

CMF 3.6.iii, 3.6.vi

Contamos con un modelo de tres líneas que nos permiten segregar funciones al interior de la Organización, facilitando la independencia entre ellas para mantener un adecuado y efectivo control y gestión de los riesgos.

### 1 Primera línea

Corresponde a las y los trabajadores de la Corporación responsables de procesos, quienes se ven expuestos a los diferentes riesgos. Esta línea realiza los controles y monitoreos constantes para mantener los riesgos dentro de los límites y niveles de apetito establecidos por el Banco.

### 2 Segunda línea

Corresponde a la Gerencia Corporativa de Riesgos y al Gerente de Riesgo Personas, Gerente de Riesgo Pequeñas y Microempresas, Gerente de Riesgo Mayorista, Gerente de Riesgo Agrícola, Gerente de Control y Planificación de Riesgos, Gerencia de Riesgo Mercado y Negocios Internacionales, Gerencia de Riesgos No Financieros y Dirección de Cumplimiento.

Esta línea es la responsable 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, para lo cual reportan de forma periódica a los Comités correspondientes.

### 3 Tercera línea

Corresponde a Contraloría, quien ejerce un rol de auditoría interna, evaluando ex post el fiel cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos, aplicación de controles, ejecución de planes de acción, entre otras medidas establecidas y acordadas con la Administración para reducir la exposición de los riesgos.

Además, reporta en forma independiente al Comité de Auditoría, quien toma conocimiento de los principales hallazgos e incumplimientos identificados en el proceso de revisión.

## Principales riesgos gestionados

CMF 3.6.ii, 6.2.viii

### 1. Riesgos financieros

#### a) Riesgo de crédito

Relacionado con la probabilidad de incumplimiento de un cliente con sus obligaciones de pago, a raíz del cual, con el objetivo de prevenir o mitigar este tipo de riesgo, hemos dividido el proceso de otorgamiento de un crédito en etapas, considerando: la admisión, en términos de evaluación del cliente para la otorgación del crédito; luego el seguimiento, cuando ya se ha realizado la colocación y se va monitoreando la capacidad de pago del cliente; y la etapa de recuperación, en caso de no pago, en donde utilizamos mecanismos de normalización, cobranza, reorganización.

En la etapa de admisión, velamos por la salud financiera de nuestros clientes. Por esta razón, para la gestión de este riesgo, hemos establecido como principio mantener la independencia del área de riesgo con las áreas comerciales, siendo contrapartes para evaluar los riesgos de crédito de cada operación. De este modo, conseguimos 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.

Con el fin de controlar este riesgo implementamos diversas medidas en las distintas áreas, entre las que se incluyen: gasto por riesgo de crédito; metas de categorización del riesgo socioambiental de las empresas; desarrollo e implementación de modelos de riesgo para los sectores inmobiliarios en regiones, sector agrario y empresas en regiones, entre otras acciones.

Además, contamos con un Comité Técnico que evalúa modelos estadísticos de riesgo en diferentes etapas del proceso crediticio, con lo que buscamos orientar las decisiones, incorporando la relación riesgo/ retorno como variable relevante en la toma de decisiones.

#### b) Riesgo de mercado y liquidez

El riesgo de mercado está relacionado con la pérdida de valor de los activos y pasivos productos de los cambios en los precios, tasas y la volatilidad en el valor de mercado, mientras que el riesgo de liquidez consiste en la dificultad por parte del Banco para cumplir con el pago de las obligaciones en los plazos comprometidos.

Para la administración del Crédito de Mercado, la Gerencia de Riesgo de Mercado y Negocios Internacionales define límites para estos riesgos, empleando distintas metodologías y sistemas específicos para medir, controlar y reportar la magnitud de estos riesgos y/o exposiciones.

#### Principales políticas

- 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 Micro y Pequeña Empresa.
- 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.

#### Principales políticas

- Política de administración de liquidez.
- Políticas, estrategias, límites y modelos de riesgo de mercado.



## 2. Riesgos no financieros

### a) Riesgo operacional

En este apartado hacemos referencia a riesgos relacionados con procesos, continuidad del negocio, servicios externalizados, fraude y riesgos tecnológicos. Para su gestión disponemos de matrices de riesgo y control que permiten la evaluación del riesgo operacional para todos los procesos críticos del Banco. De forma periódica actualizamos dichas 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.

Durante el año 2022 realizamos la identificación de riesgos operacionales asociados al universo del mapa de procesos del Banco, determinando los niveles de riesgo y acciones de mitigación a aplicar ante las desviaciones de niveles de riesgo

aceptable, lo que nos permite mantener un entorno de control adecuado sobre los riesgos que pueden surgir tanto en los procesos como en la implementación de proyectos e iniciativas. Como resultado confeccionamos 117 matrices de riesgo para los procesos que integran el mapa de procesos del Banco.

Asimismo, en 2022 realizamos un análisis del impacto en el negocio (BIA) a todos los procesos de BancoEstado para detectar aquellos que, producto de su criticidad, requirieron de la construcción de planes de contingencia.

En cuanto a los planes de continuidad de negocios (BCP), al finalizar el año 2022 efectuamos 114 pruebas en áreas centrales y en la red de sucursales, con el objetivo de evaluar la efectividad del plan y establecer oportunidades de mejora. Adicionalmente, dada la alta demanda de transacciones y pagos realizados durante la gestión anterior, registramos ocho nuevos planes de continuidad de negocios y se actualizaron 41 planes asociados. También, iniciamos las gestiones para la compra de un software GRC, sistema que incluye un módulo para administrar las pérdidas operacionales del Banco, los riesgos en procesos y los planes de continuidad de negocio.

Respecto a los riesgos tecnológicos, contamos con el Comité de Tecnología, el cual define la estrategia tecnológica de BancoEstado y realiza su seguimiento. En esta materia, durante el año 2022, realizamos cuatro pruebas al Plan de Recuperación de Desastres Tecnológicos (DRP, por sus siglas en inglés). Además, ampliamos este plan incorporando el escenario de falla de plataformas de telecomunicaciones, recuperación por ataques de ciberseguridad y falla de servicios en la nube.

En materia de riesgos legales, durante el año 2022 iniciamos el proceso de certificación al Plan de Cumplimiento SERNAC, cuyo objetivo es prevenir, evitar, mitigar los riesgos de multas, juicios, daños patrimoniales y de reputación generados por el incumplimiento a la ley, promoviendo la confianza del mercado en las actividades del Banco.

Desde una perspectiva de mejoramiento continuo, contamos con una base de eventos de pérdida, la cual lleva un registro de los riesgos no financieros materializados. De este modo, se convierte en una herramienta de gestión al poner a disposición datos relevantes en cuanto a volumen de clientes afectados, impacto económico y multas aplicadas, a partir de los cuales podemos analizar la materialización de riesgos e implementar nuevas estrategias de actuación para situaciones futuras que presenten similares características.

**En total, durante el año 2022 realizamos 30 auditorías por parte del Banco a las materias de riesgos no financieros.**

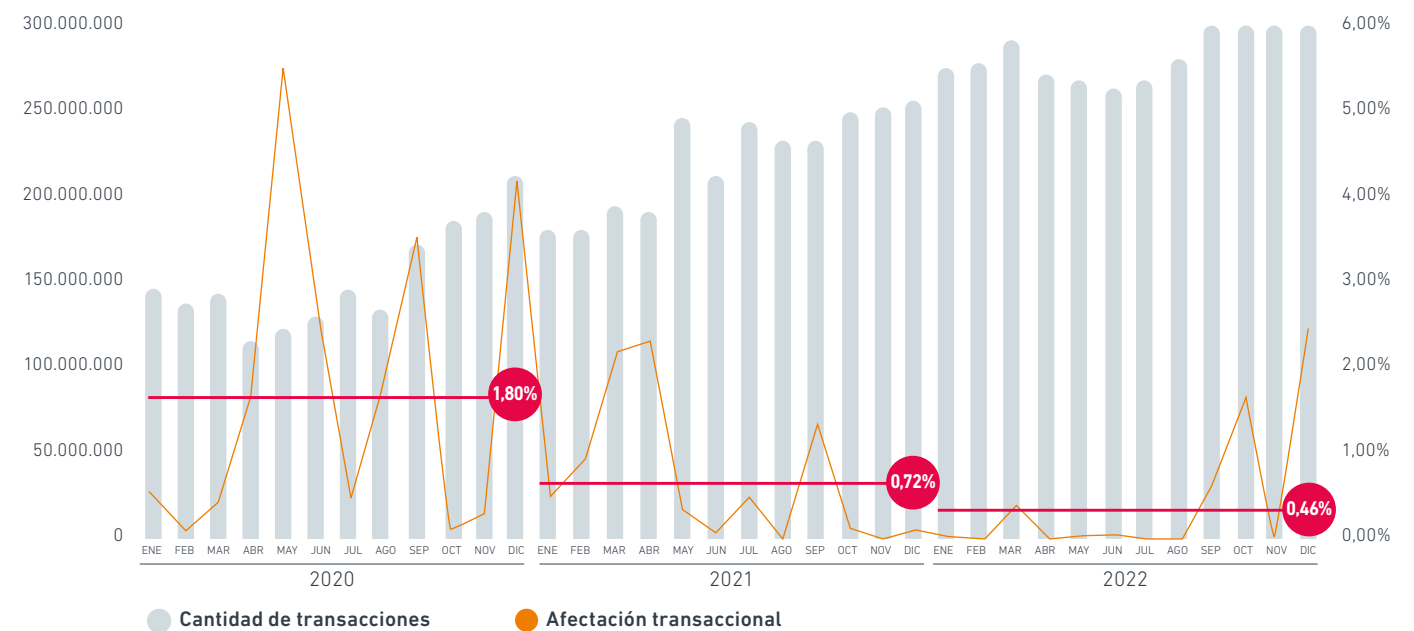
#### Principales políticas

- 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

#### Estabilidad de sistemas

Por segundo año consecutivo logramos mejorar de forma significativa la estabilidad de los sistemas tecnológicos, reduciendo el porcentaje promedio de transacciones impactadas por incidentes de 1,8% en el año 2020 a 0,7% en el 2021 y luego a 0,46% en el 2022.

Esta progresiva mejora es aún más relevante al observar el aumento de transacciones durante 2022, sobre todo al final de año. Con esto garantizamos que millones de transacciones, en nuestros diversos canales no presenciales, sean realizadas de forma rápida y segura.







**b) Riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad**

CMF 3.6.iib

La digitalización de nuestros servicios trae una serie de beneficios, pero también desafíos. Nuestros clientes nos entregan con confianza información de gran importancia para ellos, por lo que debemos asumir con responsabilidad el cuidado de dichos datos, protegiendo su privacidad y resguardando su buen uso.

Para esto, contamos con una Unidad de Cumplimiento Normativo que fomenta la observancia de todas las normas relacionadas con privacidad, según lo establecido en el artículo 154 de la Ley General de Bancos, a su vez, esta Unidad es la responsable de la capacitación en secreto bancario, reserva bancaria y protección de datos. Complementariamente, nuestra mesa Directiva de Seguridad de la Información es el medio por el cual

revisamos desviaciones 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.

BancoEstado cuenta con una serie de indicadores de riesgo tecnológico y ciberseguridad que son reportados de manera mensual a las distintas instancias de Gobierno. Durante el año 2022, hemos creado paneles dedicados a cuentas de altos privilegios (CAP) y monitoreo de nuestras plataformas perimetrales, ampliando el alcance del control con el propósito de aumentar nuestro nivel de madurez en ciberseguridad.

Adicionalmente, tenemos nuestro Manual de Manejo de Información que establece las normas y mecanismos para el manejo de datos y, por otro lado, el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad, que define las obligaciones y sanciones a los que están afectos los trabajadores en esta materia.

Con el objetivo de crear consciencia sobre los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad dentro de la Corporación, durante el período de reporte ejecutamos una estrategia que incluyó publicaciones de noticias, artículos y entrevistas en la intranet MiBE, realizamos cursos vía e-learning, capacitaciones y charlas en vivo con referentes del mundo de la ciberseguridad en Chile, donde se incluyeron actividades orientadas a la detección de amenazas y protección de información. La participación tuvo una cobertura de 9.906 trabajadoras y trabajadores Banco y de 2.802 personas en filiales.

También ejecutamos tres ejercicios de Ethical Phishing en Banco y filiales, correspondientes a ejercicios de simulación de ciberataques, como el envío de correos maliciosos que puedan poner en riesgo a la Corporación y nuestros clientes. De este modo, buscamos construir una cultura que permita una mayor madurez en materia de ciberseguridad y cumplir con nuestros objetivos estratégicos en este ámbito.

Los resultados de dichas simulaciones son los siguientes:



Ejercicios de Ethical Phishing	Cobertura BancoEstado 2022 (N° trabajadores)	Cobertura Filiales 2022 (N° trabajadores)
Ejercicio 1	9.122	7.604
Ejercicio 2	9.884	4.973
Ejercicio 3	10.079	5.030



### 3. Riesgos sociales, ambientales y climáticos

CMF 3.1.ii, 3.6.ii.e, 3.2.vii  
GRI 201-2

Los riesgos potenciales que apuntamos a prevenir y mitigar en esta categoría son: a) Riesgo de crédito de cliente o riesgo de flujo de efectivo, ocasionado por multas y/o costos de implementar medidas de mitigación ambiental; b) Riesgos de garantías, tales como poseer terrenos con algún nivel de contaminación; c) Riesgo reputacional, vinculado a cuestionamientos de la comunidad; d) Riesgo legal: multas, juicios y/o daños a terceros.

Nuestra gestión de evaluación está enmarcada en el Manual de Admisión de Riesgos Sociales y Ambientales, mediante procedimientos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos sociales y ambientales de proyectos y empresas que financiamos. De igual modo, el cumplimiento de la Política de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos lo integramos a través de la Evaluación Social y Ambiental en el proceso de crédito, cuyas variables son evaluadas en Comités de Crédito. Todos los proyectos son categorizados revisando que cumplan la legislación pertinente y los criterios de la Política.

En el caso de la evaluación de proyectos, la debida diligencia ambiental se realiza con un consultor externo y/o a través de una revisión interna. Por otro lado, el Cuestionario de Riesgo Social y Ambiental evalúa las variables ESG (Ambiental, Social y Gobierno Corporativo) inspiradas en los Estándares de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC). Los temas que incluimos son:

- **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.**

Mediante la aplicación de la Política de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos comenzamos a identificar de manera cualitativa los potenciales riesgos de transición derivados de acciones regulatorias, cambios en tecnologías y/o cambios en las preferencias de las personas. Esto, con el fin de mitigar los efectos del cambio climático y alcanzar las metas propuestas en compromisos tales como el Acuerdo de París.

#### Principales políticas

- **Política de Riesgo Social y Ambiental**

Realizamos evaluaciones en base a nuestra Política de Riesgo Social y Ambiental, las que complementamos con procesos de Debida Diligencia, permitiéndonos tomar mejores decisiones en el financiamiento de proyectos, con una mirada ESG. A continuación, mostramos el tratamiento de dos proyectos bajo los estándares de una evaluación socioambiental:

A los ejercicios anteriores sumamos simulaciones de escritorio de distintos ataques cibernéticos en nuestras filiales. De este modo, analizamos escenarios reales de incidentes e identificamos puntos de mejora en la capacidad de respuesta.

Durante el año 2022, a fin de mitigar el riesgo de suplantación de clientes y potenciar su autenticación, desplegamos diversas iniciativas para prevenir el fraude, implementando herramientas como el uso de biometría, aumento de notificaciones por mail o mensajería de texto, fomento del uso de terceras claves y BEPass, incluyendo las transacciones presenciales en sucursales. Además, llevamos a cabo iniciativas para

reforzar los conocimientos de las y los trabajadores y clientes, entre ellas, un e-learning de fraude por suplantación de identidad, y, de cara a nuestros clientes, realizamos comunicados a través de redes sociales y envíos de correos para informar y difundir medidas de prevención y nuevos modus operandi de los defraudadores.

Debido a que la protección de los datos y transacciones es una prioridad para nuestro quehacer, y considerando un contexto de crecientes estafas y hackers que afectan la privacidad de datos, profundizamos el análisis de los reclamos y el monitoreo de protección de datos de nuestros clientes, además de realizar reportes diarios en esta materia.

#### Principales políticas

- **Política 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 seguridad de la información y ciberseguridad.**
- **Política de servicios externalizados.**
- **Política de riesgo operacional.**







### Ejemplos de aplicación de la Política de Riesgo Social y Ambiental

#### Evaluación Proyecto de Mejoramiento y Conversación de Vialidad

Realizamos la evaluación del proyecto de mejoramiento y conservación de vialidad interurbana, el cual fue categorizado con un riesgo social y ambiental medio. Esta evaluación consideró una revisión del cumplimiento de la normativa ambiental nacional, además de incluir un proceso de due diligence ambiental externo, quien revisó el cumplimiento de Principios de Ecuador y Normas de Desempeño del IFC (Corporación Financiera Internacional). A partir de esta evaluación determinamos compromisos ambientales y generamos un Plan de Acción con 64 medidas. Con el avance de las obras, se efectuó una visita in-situ por parte de expertos externos, para dar seguimiento al plan. A partir de ella se verificó que cerca de un 80% de los compromisos se encontraban en conformidad, generándose un nuevo plan de acción a ser revisado en futuros seguimientos.

#### Evaluación de Proyecto de Infraestructura Hospitalaria

Se evaluó la obra asociada a infraestructura hospitalaria de mediana complejidad, la cual obtuvo una caracterización de riesgo social y ambiental bajo. Para la evaluación realizamos un proceso de Due Dilligence Ambiental externo, el cual realizó visita a terreno para determinar requisitos exigibles al proyecto, indicados en las Normas de Desempeño del IFC, exigencias establecidas en los Principios de Ecuador y los requisitos estipulados en las Guías sobre medio ambiente, salud y seguridad. De la revisión anterior, el Due Dilligence corroboró el nivel de riesgo social y ambiental Bajo con el que había sido clasificado.

Cartera categorizada por riesgos sociales y ambientales	2021		2022	
	MM\$	%	MM\$	%
<b>Total Categorizado</b>	<b>8.891.129</b>	<b>100%</b>	<b>12.386.004</b>	<b>100%</b>
Riesgo Alto	1.289.785	14,5%	1.499.969	12,1%
Riesgo Medio	1.801.775	20,3%	2.856.107	23,1%
Riesgo Bajo	5.799.569	65,2%	8.029.928	64,8%

Evaluación de Proyect Finance (incluyendo concesiones) y proyectos inmobiliarios	2020		2021		2022	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Riesgo Alto	2	2%	1	1%	2	1%
Riesgo Medio	14	13%	18	14%	36	23%
Riesgo Bajo	93	85%	111	85%	118	76%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>



## Riesgo agrícola asociado a cambio climático

En materia de nuestro trabajo con pequeñas empresas agrícolas, hemos mantenido la situación de vigilancia de estas carteras en relación a su afectación por la situación de sequía que ha afectado a nuestro país y continuamos con los procesos de seguimiento para aquellos créditos de mayor cuantía, donde analizamos y revisamos la situación de disponibilidad de aguas, determinando la viabilidad de los negocios. De forma complementaria y periódica, es presentado un Reporte de Sequía al Comité de Riesgo de BancoEstado, el que considera una revisión del impacto global que la sequía tiene sobre los clientes a nivel nacional.

Asimismo, buscamos potenciar productos de financiamiento de enlace para obras de riego, para atender a aquellas empresas agrícolas que han obtenido el Bono de Riego de la Comisión Nacional de Riego y contribuir a que el sector agrícola acelere su proceso de inversiones para la tecnificación del riego agrícola, y permita un uso eficiente del agua. Adicionalmente, ampliamos la oferta de créditos de financiamiento de inversiones en equipos y tecnificación de riego, tanto para empresas con Bono de Riego como financiamientos de inversión fuera de la Ley de Riego.

Durante mayo de 2022, activamos un Plan de Catástrofes Naturales que posee BancoEstado, orientado a atender a aquellos clientes agrícolas ubicados en las zonas más afectadas por la sequía. De un total 707 clientes empresas registradas, identificamos 201 clientes con problemas de diversos grados de afectación atribuido a sequía. En base al conocimiento que los ejecutivos de negocios tenían de los clientes bajo sus portafolios, fueron seleccionadas 69 empresas agrícolas, entregándole soluciones crediticias a 37 de ellas, sumando una exposición de \$13.469 millones. Esta última cifra representa un 21% de las colocaciones totales agrícolas de las regiones de Coquimbo, Valparaíso y del Libertador Bernardo O'Higgins.

**Entre las acciones complementarias a fortalecer la gestión de riesgos ambientales y climáticos, estamos fortaleciendo de forma gradual los Financiamientos de Créditos Verdes, para financiar inversiones en tecnologías sustentables como energía fotovoltaica, energía eólica, entre otros.**







# 03 Resultados financieros

3.1 Informe económico

3.2 Resultados financieros

3.3 Clasificación de riesgo internacional

3.4 Emisiones de bonos







# 3.1 Informe económico

CMF 6.2

## Economía global

**La economía mundial perdió dinamismo en 2022. Se proyecta que el crecimiento económico descienda a 3,4%, por debajo del 6,0% observado en 2021. La inflación aumentó, tanto en economías avanzadas como emergentes, desencadenando una respuesta de política monetaria que ha estrechado las condiciones financieras, incluso en economías avanzadas.**

La inflación fue la principal preocupación en 2022, ya que se ubicó por encima de las metas de los bancos centrales de casi todas las economías. El aumento se explica tanto por factores de oferta -interrupciones en la cadena de suministro, mayores precios de energía y productos básicos tras la invasión de Rusia a Ucrania,

entre otros-, y por factores de demanda -por ejemplo, el efecto rezagado de las políticas de apoyo entregadas por la pandemia. Adicionalmente, se observaron importantes depreciaciones de las monedas en relación al dólar estadounidense, especialmente en países emergentes, contribuyendo con la inflación de productos transables.

Si bien el ajuste de tasas de interés fue necesario para controlar el aumento de precios, el deterioro en las condiciones financieras se ha convertido en un lastre para la actividad, con un debilitamiento de la inversión en las principales economías. En este contexto, se ha reducido el apetito por riesgo, se han provocado salidas de capital generalizadas y una desaceleración de la emisión de bonos en las economías emergentes.

El espacio fiscal se ha reducido en varias economías, lo que ha aumentado la preocupación por la sostenibilidad de la deuda, ya que las condiciones financieras han encarecido el servicio de la deuda que se ha acumulado rápidamente en los últimos años, en particular durante la pandemia. No obstante, muchos gobiernos han anunciado nuevas medidas de apoyo para proteger a los hogares y las empresas de los efectos del fuerte aumento de los precios, lo que ralentiza el ritmo de la consolidación fiscal a medida que se retiran los estímulos relacionados con la pandemia.





## Economía doméstica

Con un dinamismo mayor al anticipado, se estima que en 2022 la economía chilena creció 2,7%, dinamismo que fue de más a menos, especialmente por condiciones financieras más restrictivas durante el segundo semestre, un mercado laboral que se estancó y la ausencia de apoyos fiscales de la pandemia.

Siguiendo la tónica mundial, la trayectoria inflacionaria fue la principal preocupación. En la primera parte de 2022 continuó acelerándose el incremento de precios hasta alcanzar su peak en agosto (14,1% en doce meses), cerrando el año 2022 con una expansión de 12,8% anual, convirtiéndose en el mayor registro anual desde 1991. El aumento se explica por problemas tanto globales, asociados a la cadena logística y alzas en los precios internacionales de materias primas; como locales, donde el aumento de la liquidez generada en 2021 mantuvo una constante presión sobre los precios.

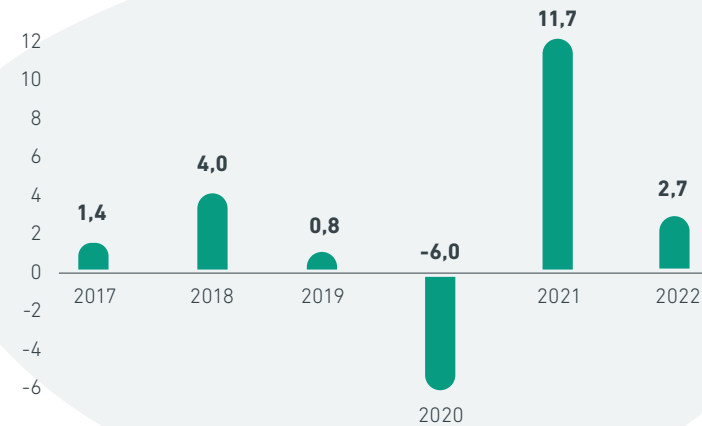
Ante este escenario el Banco Central profundizó el ajuste monetario iniciado en 2021, aumentando la Tasa de Política Monetaria (TPM) desde 4,0% en enero hasta 11,25% a mediados de octubre. El retroceso en la trayectoria inflacionaria junto con el ajuste a la baja de las expectativas para 2023, ha llevado a que la totalidad de los agentes concuerde

con que el ajuste monetario habría finalizado en octubre, proyectando bajas de tasas a partir del segundo trimestre de 2023.

Si bien durante el 2022 se recuperó parte de los puestos de trabajo perdidos en pandemia, al cierre del año no se alcanzaron los niveles previos de ocupación. De hecho, a diciembre de 2022, la ocupación total alcanzó a casi 9 millones de personas, todavía 122 mil puestos de trabajo por debajo de los niveles de diciembre de 2019. Además de la lenta creación de empleo se observó una disminución del empleo asalariado formal en los últimos meses, que fue compensado con una mayor participación del resto de las categorías ocupacionales, particularmente el empleo asalariado informal y por cuenta propia. En este contexto, mientras los salarios nominales continuaron creciendo, se observó una caída en los salarios reales asociados a la alta inflación.



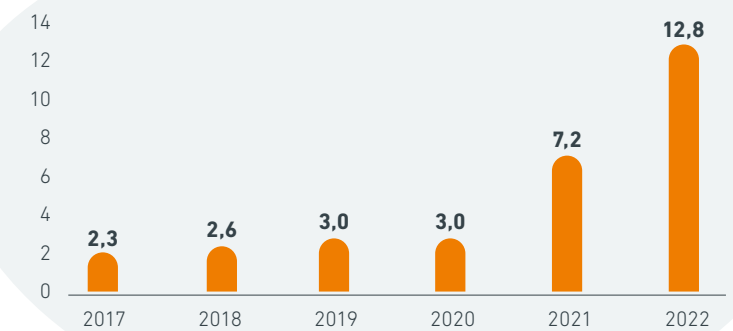
**Producto Interno Bruto de Chile**  
(Porcentaje %)



**Tasa de Política Monetaria**  
(Porcentaje %)



**Inflación**  
(Porcentaje %)



Fuente: Banco Central de Chile



## 3.2

# Resultados financieros

La desaceleración económica observada en el año y el deterioro de las condiciones financieras impactaron negativamente en la evolución de la actividad crediticia. Las colocaciones del sistema y de BancoEstado se contrajeron, debido principalmente al retroceso de la cartera comercial. Sin embargo, los resultados fueron favorables y estuvieron impulsados por mayores ingresos por intereses y reajustes netos, que fueron parcialmente compensados por el mayor gasto asociado a pérdidas crediticias.



### Actividad crediticia

En 2022, las colocaciones totales del sistema bancario se contrajeron 3,0% real en doce meses. En ese contexto, la cartera total de BancoEstado exhibió un retroceso más acotado, registrando una caída de 2,0%. Esta contracción, se explica en ambos casos por la disminución del crédito comercial, en línea con la menor demanda por crédito en un escenario de desaceleración en la actividad económica y condiciones financieras más restrictivas.



### Colocaciones totales BancoEstado y Sistema\*

Variación real (porcentaje)



Fuente: BancoEstado y CMF  
(\* Excluye crédito interbancario y filiales en el exterior)

El saldo de colocaciones de BancoEstado llegó a \$31.369 mil millones en 2022, con una participación de mercado de 13,9%.



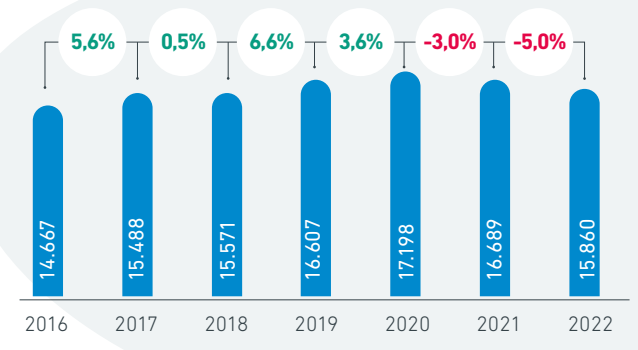


### Crédito comercial

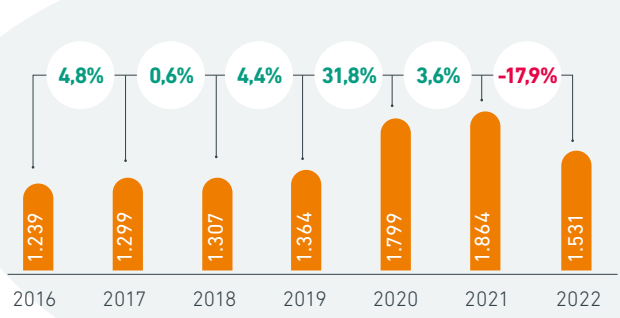
A nivel agregado, en BancoEstado la cartera comercial registró una caída de 5,0% real en 2022. Al analizar los segmentos, todos ellos registraron descensos, a excepción de pequeña empresa que aumentó 1,3% real anual. El segmento corporativo e inmobiliario, que representa cerca de la mitad de las colocaciones comerciales, registró una caída de -4,1% explicado por la menor demanda de las empresas en un escenario económico más débil. Por su parte, los créditos a microempresas disminuyeron un 17,9% real, afectados por la elevada base de comparación debido al programa FOGAPE vigente en 2021. Sin embargo, el saldo de colocaciones en microempresa supera 12,2% en términos reales al cierre de 2019, previo a los programas extraordinarios de ayuda por pandemia.



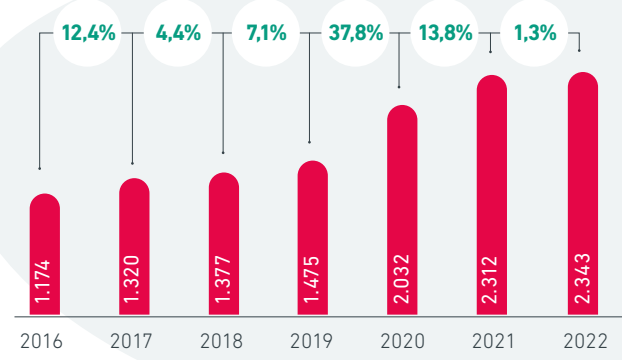
**Colocaciones comerciales**  
(MMM\$ de diciembre 2022 y variación)



**Colocaciones comerciales Micro Empresa**  
(MMM\$ de diciembre 2022 y variación)



**Colocaciones comerciales Pequeña Empresa**  
(MMM\$ de diciembre 2022 y variación)



Fuente: BancoEstado



## Crédito para la vivienda

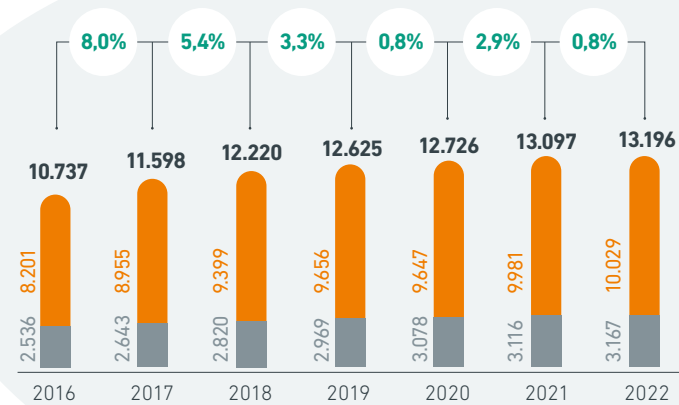
En 2022 se registró una caída significativa en el flujo de nuevas operaciones de crédito para la vivienda, debido a condiciones de oferta más restrictiva, y una demanda más débil. Así, las colocaciones crecieron a un ritmo lento en términos históricos, aumentando un 0,8% real, con un dinamismo mayor durante el segundo semestre, por el efecto de

la campaña "Hipotecazo". De este modo, las colocaciones de vivienda alcanzaron los \$13.196 mil millones al cierre de 2022, con una participación de mercado de 17,6%. Cabe destacar que un 24% del saldo de colocaciones para la vivienda corresponde a financiamientos para viviendas con subsidio estatal, reflejando la importancia del Banco para canalizar esta política pública.



### Colocaciones para la vivienda

MMM \$ reales y variación porcentual



● Sin Subsidio ● Con Subsidio

Fuente: BancoEstado

## Crédito de consumo

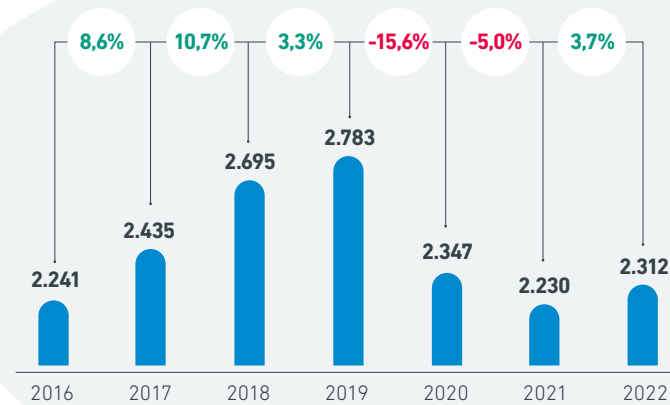
Las colocaciones de consumo aumentaron 3,7% real en 2022, atribuible tanto a la mayor demanda por esta categoría de créditos en el segundo semestre y a una oferta competitiva en precios. El saldo de créditos de consumo alcanzó a \$2.312 mil millones al cierre de

2022, compuesto en un 78% por créditos en cuotas en contraste con el sistema donde la participación de créditos en cuotas llega a 55% del total, correspondiendo la diferencia a tarjetas y líneas.



### Colocaciones de consumo

MMM \$ reales y variación porcentual



Fuente: BancoEstado

## Cuentas de ahorro

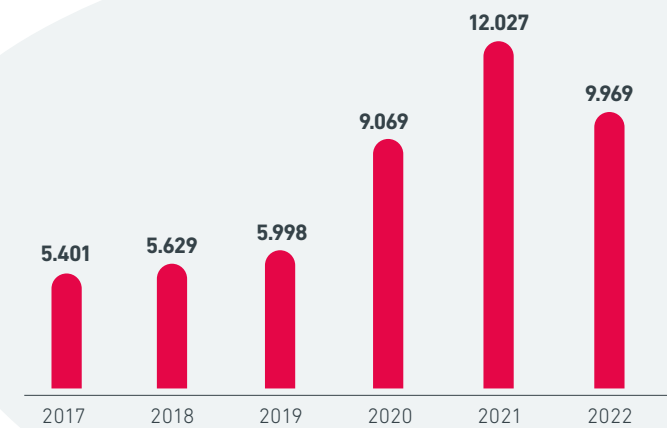
Durante 2022 se mantuvo una gestión activa en la promoción del ahorro, permitiendo la apertura de cuentas de ahorro de manera digital e inmediata a través de la App y promoviendo las cuentas de ahorro reajustables en UF, lo que permitió a las personas protegerse de la

inflación. El incremento en los saldos de las cuentas de ahorro exhibe el reflejo de la confianza de los clientes en el Banco, mostrando una variación real de 185% entre el cierre de 2017 y de 2022, donde alcanzó a \$9.969 mil millones.



### Saldo de Cuentas de ahorro

MMM\$ reales







## Resultados

En 2022 el Banco obtuvo una utilidad después de impuestos de \$712 mil millones, resultado impulsado por mayores ingresos por intereses y reajustes netos, que fueron parcialmente compensados por el mayor gasto asociado a pérdidas crediticias. Los mayores intereses netos obtenidos en 2022, se asocian a mayores intereses ganados por instrumentos financieros, mientras que los reajustes netos aumentaron por la mayor inflación del período, con una variación de la UF de 13,3%.

El gasto por pérdidas crediticias mostró un aumento explicado por mayores provisiones por riesgo de crédito -particularmente en los segmentos comercial y de consumo-, y por mayores provisiones adicionales -constituidas para mitigar pérdidas crediticias por un escenario económico más negativo. En tanto, los gastos operacionales se mantuvieron acotados llegando a \$937 mil millones, lo que representa una disminución real de 5,4%.

## Aporte al Fisco

En 2022, el aporte en dinero al Fisco por utilidades e impuestos del ejercicio alcanzó los \$922 mil millones. De éstos, \$740 mil millones corresponden a impuestos, y \$182 mil millones restantes provienen de la distribución de dividendos con cargo a la utilidad del ejercicio 2021.

Entre 2015 y 2022 los aportes al Fisco (utilidad e impuestos) fueron

de \$3.133 mil millones<sup>1</sup>, superando las capitalizaciones recibidas, que fueron por \$848 mil millones, correspondientes a dos aportes por USD 500 millones cada uno. El primero de ellos se anunció en 2019 y se materializó en dos cuotas por el equivalente a USD 250 millones cada una, en los meses de diciembre de 2019 y enero de 2020. El segundo aporte por USD 500 millones se enteró

a fines de octubre de 2022, en el marco de la Ley N°21.384 de octubre de 2021, que autorizó la capitalización de BancoEstado por hasta USD 1.500 millones hasta el año 2025, para cumplir con las mayores exigencias de Basilea III que empezaron a regir en diciembre de 2021.

<sup>1</sup> Cifras corrientes.



### Aporte al Fisco por utilidad e impuestos

MMM\$ corrientes

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Impuestos</b>	<b>165</b>	<b>86</b>	<b>270</b>	<b>244</b>	<b>149</b>	<b>274</b>	<b>352</b>	<b>740</b>
25% Impuesto a la renta	54	29	99	91	55	103	132	282
40% Impuesto adicional (E Pública)	111	58	171	153	94	171	219	458
<b>Dividendos</b>	<b>75</b>	<b>56</b>	<b>74</b>	<b>60</b>	<b>166</b>	<b>167</b>	<b>71</b>	<b>182</b>
<b>Aporte al Fisco</b>	<b>241</b>	<b>142</b>	<b>344</b>	<b>305</b>	<b>315</b>	<b>441</b>	<b>423</b>	<b>922</b>

Fuente: BancoEstado

## Indicadores financieros

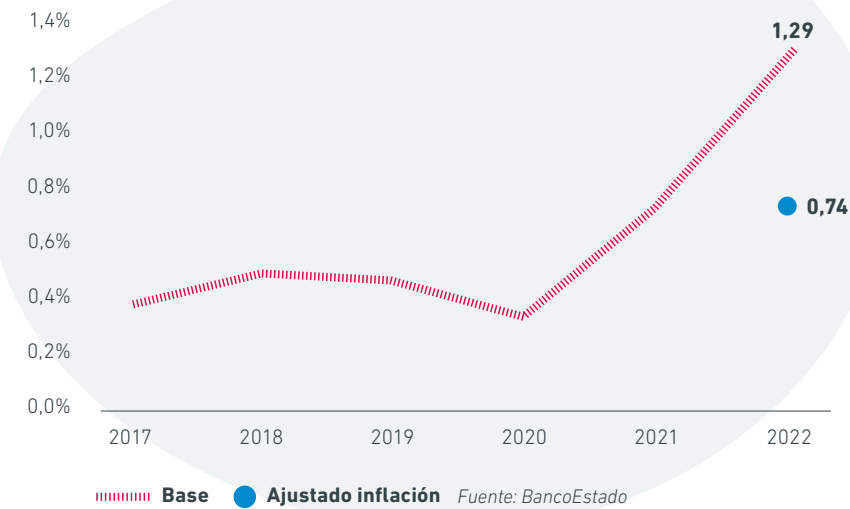
### Rentabilidad

La rentabilidad medida como el resultado después de impuestos sobre activos promedio (ROA) llegó a 1,29% de los activos. Al descontar de este resultado el costo de la corrección monetaria —esto es, la parte de la utilidad que deberá reinvertirse a fin de compensar la disminución del valor real del capital y reservas a causa de la inflación— el ROA se reduce a 0,74% de los activos.

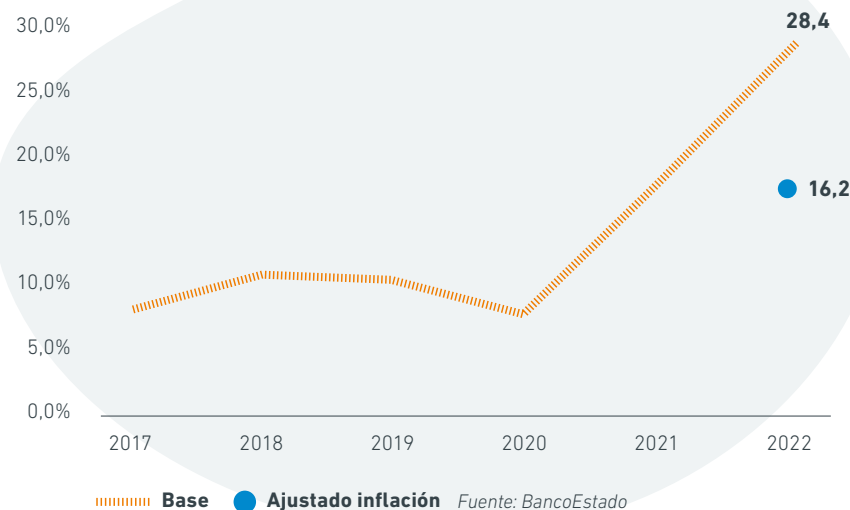
Por su parte, el resultado después de impuestos sobre patrimonio promedio (ROE) registró 28,4% del patrimonio. Al ajustar por la corrección monetaria el indicador se reduce a 16,2% del patrimonio promedio.



**Rentabilidad después de Impuestos / Activos Promedio**  
Porcentaje (%)



**Rentabilidad antes de Impuestos / Patrimonio Promedio**  
Porcentaje (%)



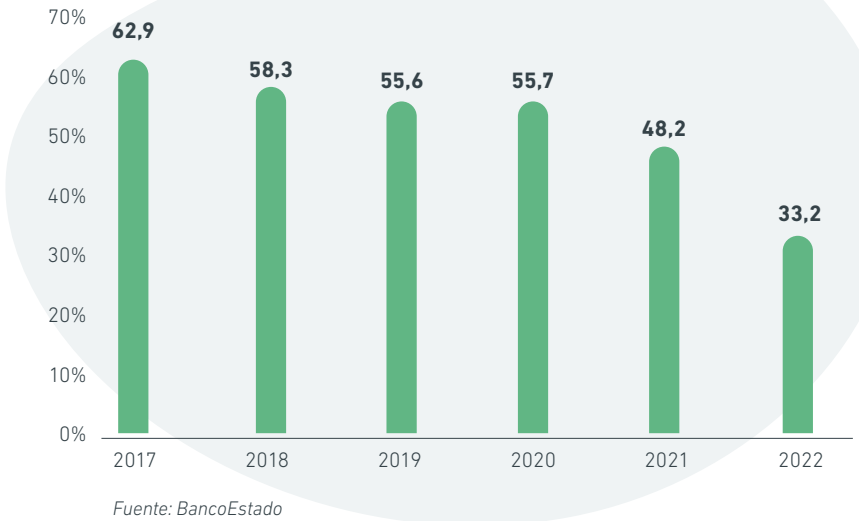
### Eficiencia

El índice de eficiencia, medido como gastos de apoyo sobre resultado operacional bruto, llegó a 33,2% al cierre de 2022 mejorando en 15 puntos porcentuales respecto de 2021. Si bien, los gastos de apoyo presentan un retroceso en términos reales, la mejora se explica fundamentalmente por el aumento del resultado operacional bruto, además del control de gastos operacionales y la importancia creciente del negocio digital.

La mejora en la eficiencia confirma una adecuada utilización de recursos públicos.



**Eficiencia: Gastos de Apoyo / Resultado Operacional Bruto**  
Porcentaje (%)





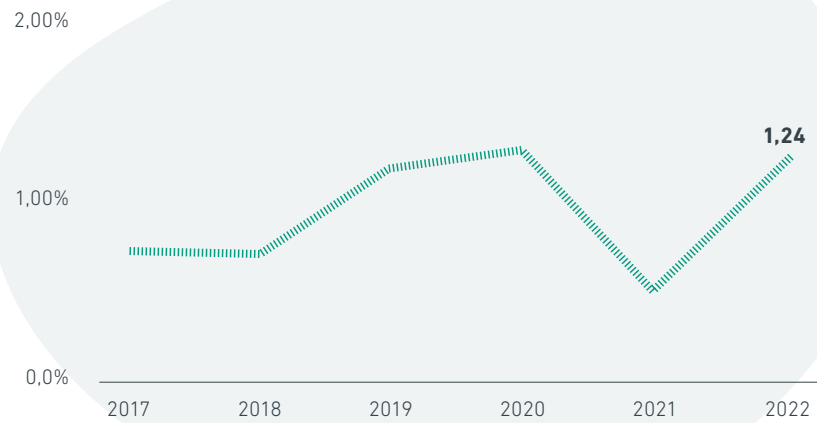
## Riesgo de crédito

El cargo neto en riesgo alcanzó 1,24% de las colocaciones. La morosidad llegó a 2,97% de las colocaciones totales, aumentando 94 pb en el último año.



### Cargo en riesgo neto / Colocaciones

Porcentaje (%)

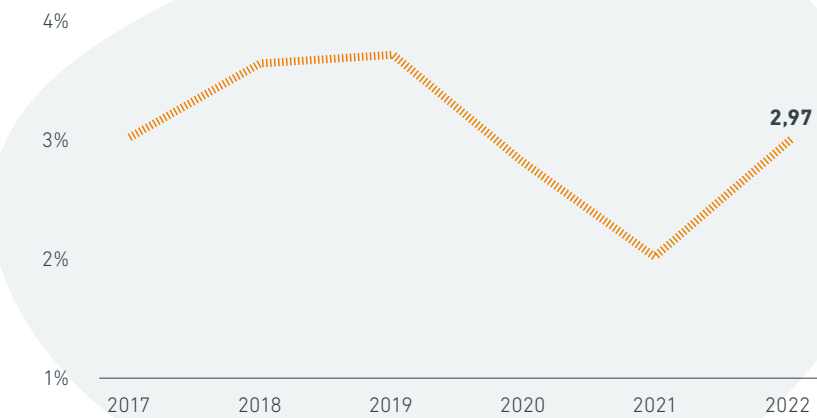


Fuente: BancoEstado



### Morosidad de 90 días y más / Colocaciones

Porcentaje (%)



Fuente: BancoEstado



## Solvencia

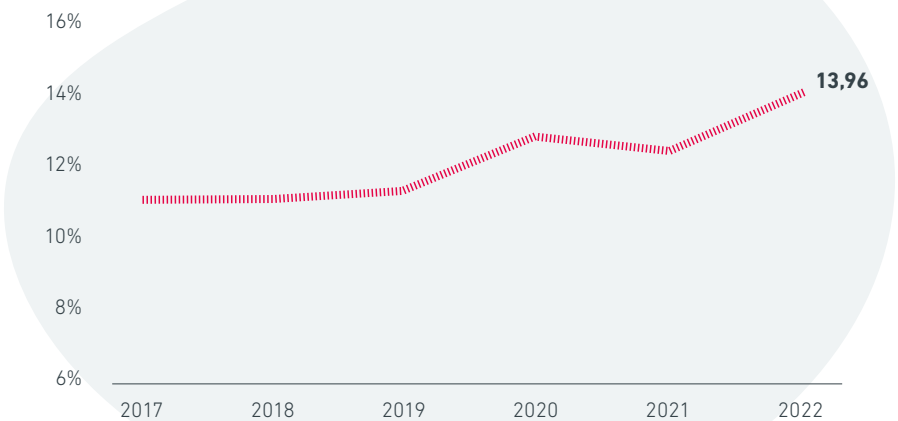
El Índice de Adecuación de Capital de Basilea llegó a 13,96% en diciembre de 2022, ubicándose por sobre el del año previo, lo que se explica principalmente por el aporte de capital por USD 500 millones enterado a fines de octubre.

Si bien este indicador es menor al promedio del sistema (15,66% a noviembre), supera ampliamente los requerimientos regulatorios, los cuales se encuentran en fase de implementación.



### Índice de Adecuación de Capital: Patrimonio Efectivo/Activos Ponderados por Riesgo

Porcentaje (%)



Fuente: BancoEstado



## Datos corporativos consolidados

Los indicadores de rentabilidad y eficiencia muestran una evolución favorable en 2022. Por su parte, la solvencia mostró un aumento significativo, en gran parte debido al aumento de capital.

Si bien BancoEstado sigue ampliando su red de puntos de atención física, con un rol destacado en el aumento de CajaVecina, llama especialmente la atención el crecimiento en la transaccionalidad, lo que se asocia a la mayor digitalización e inclusión financiera.

### Datos corporativos consolidados BancoEstado y sus Filiales (a)

(Miles de millones de pesos corrientes)

Indicadores	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Var. real 22/21
Resultados después de impuestos	132	179	182	154	377	712	66,7%
Capital básico	1.646	1.704	1.803	2.012	2.238	2.865	13,0%
Patrimonio efectivo	2.599	2.796	2.912	3.144	3.411	4.305	11,4%
Activo total consolidado	40.639	42.696	45.284	54.793	53.582	57.091	-6,0%
Colocaciones totales	22.531	23.935	25.813	26.719	28.259	31.369	-2,0%
Resultado después de impuestos sobre activos promedio (%)	0,37	0,47	0,45	0,32	0,72	1,29	57 pb
Resultados después de impuestos sobre patrimonio promedio(%)	8,2	10,7	10,3	7,6	17,7	28,4	1.070 pb
Índice de eficiencia (b)	62,9	58,3	55,6	55,7	48,2	33,2	-1.500 pb
Gasto en Riesgo neto / Colocaciones (%)	0,72	0,72	1,18	1,29	0,50	1,24	74pb
Capital básico sobre activos totales (%)	4,05	3,99	3,98	3,67	4,07	5,02	95 pb
Índice de Basilea (%) (c)	11,04	11,12	11,26	12,80	12,45	13,96	151 pb
Número de sucursales Banco	410	417	413	401	400	399	-1
Números de sucursales BancoEstado Express	108	107	108	114	122	122	0
CajaVecina	22.147	25.400	29.275	31.405	33.000	35.930	2.930
Número de servicios automatizados (d)	3.683	3.701	3.464	3.296	3.270	3.482	212
Transacciones totales anuales (millones)	2.332	3.276	4.392	5.694	8.054	8.805	751

(a) Estados Financieros se publican bajo norma IFRS

(b) Gastos de apoyo sobre resultado operacional bruto

(c) No comparable pues en 2021 se calcula de acuerdo a Basilea III, incluyendo riesgo de crédito, de mercado y operacional en los Activos Ponderados por Riesgo.

(d) Cajeros automáticos, dispensadores de saldo y buzoneras

Fuente: BancoEstado







# 3.3

## Clasificación de riesgo internacional

La solidez financiera, en base a las clasificaciones de riesgo a largo plazo, fue nuevamente destacada como número uno en América Latina por la revista Global Finance, que analiza a los 500 bancos más grandes del mundo.

Moody's <sup>(3)</sup>

MOODY'S

LARGO PLAZO <sup>(1)</sup>  
A2

CORTO PLAZO <sup>(2)</sup>  
P-1

PERSPECTIVA  
ESTABLE

Standard & Poor's <sup>(4)</sup>

STANDARD  
& POOR'S

LARGO PLAZO <sup>(1)</sup>  
A

CORTO PLAZO <sup>(2)</sup>  
A-1

PERSPECTIVA  
ESTABLE

(1) Deuda en moneda extranjera, a más de un año

(2) Deuda en moneda extranjera, menor o igual a un año

(3) En septiembre de 2022 Moody's rebajó la clasificación de riesgo desde A1 hasta A2, y la perspectiva pasó de negativa a estable. Esto se atribuye a la rebaja del rating del Gobierno de Chile hasta A2 con perspectiva estable efectuada en el mismo mes considerando que el rating del país es el límite máximo

(4) En agosto de 2022 S&P ratificó la clasificación de riesgo de largo y corto plazo y mantuvo la perspectiva estable.

Fuente: Moody's y Standard & Poor's



# 3.4

## Emisiones de bonos

En 2022, BancoEstado emitió bonos en el mercado local. El monto total emitido alcanzó a UF 40 millones, con UF 1 millón en bonos subordinados para fortalecer la solvencia. Las tasas y spread de emisión fueron muy competitivas, dando cuenta de la confianza que los inversionistas especializados mantienen en BancoEstado y en el país. Las emisiones se concentraron en el último trimestre y los plazos durante el año fluctuaron entre 7 y 17 años.





# 04 Nuestros clientes y clientas: comunidad de negocios inclusiva y sostenible

- 4.1 Profundizando la participación económica y financiera del país
- 4.2 Transformación digital para un servicio y una experiencia de cliente distintiva
- 4.3 Nuestro ecosistema innovador
- 4.4 Nuestra oferta financiera ESG





# Más que un Banco, una comunidad de negocios inclusiva y sostenible, pilar para el desarrollo digital y verde del país.

Como banca pública, buscamos crear comunidades de negocios basados en nuestro compromiso con el país. Somos conscientes de que no basta con entregar una oferta financiera segmentada por tipo de cliente y acorde con sus necesidades. Muchos de nuestros clientes y clientas, en particular las personas y las micro y pequeñas empresas, requieren generar capacidades como orientación, capacitación y redes de contacto, que incluyan organismos públicos y privados, para impulsar sus proyectos.

Esto nos ha llevado a implementar, a través del tiempo, una oferta financiera para fomentar el desarrollo de todas y todos los habitantes de Chile, sin dejar a nadie atrás. Nuestro objetivo es potenciar el alcance de nuestros productos, entregando a las y los clientes y a la comunidad, conocimientos y herramientas que contribuyan a su inclusión financiera, guías de servicios adecuadas al momento del emprendimiento, charlas y mentorías, testimonios, plataformas para comercializar productos, redes de contacto, entre otros.



# 4.1

## Profundizando la participación económica y financiera del país

CMF 6.2.i, GRI 2-6

Nuestros clientes y clientas son parte central de nuestro quehacer, por lo que buscamos estar cerca de ellos para conocerlos, comprender sus necesidades y construir puentes que permitan ampliar nuestro impacto social.

Somos el banco con mayor impacto en Chile, por nuestra cantidad de clientes empresas y personas, por el volumen de transacciones y por el impacto de nuestro quehacer.



### Nuestros Clientes



#### Personas

Con un enfoque de atención universal e inclusión financiera, somos el banco de todas y todos los habitantes de Chile.

**+16**

millones de Clientes.

**81%**

de los habitantes de Chile son clientes BancoEstado.

**51,1%**

de mujeres.

**+14**

millones de CuentaRUT.

**415.474**

clientes con créditos hipotecarios.

**182.266**

clientes con hipotecarios subsidiados.

**+ 11 millones**

cuentas de ahorro.



#### Empresas de menor tamaño

BancoEstado históricamente ha apoyado el emprendimiento y la pequeña empresa, como motor de desarrollo de Chile.

**879.214**

clientes microempresas.

**91.160**

clientes pequeñas empresas.

**290.725**

mujeres EMT.

**359.159**

clientes EMT con financiamiento.



#### Grandes empresas

Apoyamos a grandes empresas con una oferta de valor atractiva y competitiva, ayudando a sostener una larga cadena de pago y una red de trabajo para aportar al desarrollo del país.

**903**

corporaciones.

**1.243**

inmobiliarias.

**3.064**

grandes empresas.



#### Instituciones del Estado y OSC

Somos un socio estratégico del Estado en el despliegue de las políticas públicas. Además, atendemos a la mayor cantidad de OSC de Chile.

**235**

Municipalidades.

**250**

Agrupaciones de Instituciones del Estado.

**150 mil**

organizaciones de la sociedad civil.



## Canales de atención presencial

CMF 6.2.ii

Seguimos avanzando en desarrollar nuevos modelos de atención para vincularnos de forma cercana y satisfacer necesidades específicas de nuestros clientes y clientas. El rol del Banco nos lleva a estar presentes en todos los lugares del país, lo que nos motiva a innovar y crecer en presencia. En efecto, nuestra estrategia de despliegue y crecimiento considera identificar localidades que se encuentran geográfica y socialmente aisladas, con el fin de instalar puntos de atención que brinden servicios a través de nuestros canales presenciales.

Durante el año 2022, nos expandimos a 35 localidades adicionales a través de nuestro innovador modelo de autoatención Conecta BancoEstado, de esta manera, seguimos contando con la red de atención más extensa del sistema financiero nacional, a través de 521 sucursales BancoEstado y BancoEstado Express, 35.930 puntos de atención CajaVecina, 2.360 cajeros automáticos y puntos Conecta BancoEstado en 55 comunas.

	Sucursales BancoEstado	BancoEstado Express	CajaVecina	Cajeros automáticos	Atención remota y autoatención Conecta
Arica y Parinacota	5	3	955	27	-
Tarapacá	6	3	1.007	39	2
Antofagasta	13	4	1.379	76	1
Atacama	10	3	1.136	47	1
Coquimbo	21	6	2.288	110	2
Valparaíso	41	14	3.439	268	4
Metropolitana	177	56	8.454	874	2
O'Higgins	29	5	2.516	139	5
Maule	28	5	3.585	137	4
Ñuble	12	3	1.399	64	9
Biobío	36	7	3.370	199	4
La Araucanía	30	4	2.334	144	4
Los Ríos	13	2	915	65	2
Los Lagos	28	5	2.357	141	4
Aysén	5	1	463	19	5
Magallanes	5	1	333	38	6
<b>TOTAL</b>	<b>399</b>	<b>122</b>	<b>35.930</b>	<b>2.360</b>	<b>55</b>
Incremento 20/21	-1	0	+2.930	+34	+35

 **399**  
Sucursales BancoEstado.

 **122**  
Sucursales BancoEstado Express.

 **35.930**  
CajaVecina.

 **2.360**  
Cajeros automáticos.

 **55**  
Puntos de atención remota y autoatención Conecta.





Contamos con diversas formas de desplegar nuestra presencia a lo largo del territorio nacional, con el fin de entregar servicios financieros al mayor número de habitantes sin que la geografía, el aislamiento ni la condición social constituyan barreras para llegar a todas las comunas del país.



### Sucursales BancoEstado

En los últimos años, nuestra red de sucursales BancoEstado, la mayor red bancaria del país, ha seguido ampliando su presencia en comunas apartadas por medio de alianzas con los municipios. Bajo una modalidad de comodato, hemos podido habilitar pequeñas sucursales en espacios municipales, insertándonos entre un conjunto de servicios indispensables para el desarrollo local.

### Sucursales BancoEstado Express

En la red de sucursales BancoEstado Express, nuestras oficinas ofrecen servicios de caja y post venta en un horario extendido, para facilitar el acceso a las personas que no alcanzan a concurrir en el horario tradicional de los bancos.

De forma complementaria, BancoEstado Express Móvil (BEX Móvil) recorre Chile acercando los principales servicios de mesón o postventa a distintas localidades. En esta oficina móvil, las y los clientes pueden solicitar reposición de tarjetas, entrega de tarjetas de coordenadas y de claves de internet, así como también quedar habilitados para operar en canales digitales como la App y el sitio web.





Con CajaVecina logramos una fuerte presencia fuera de la Región Metropolitana, donde el 77% de nuestra red está en regiones, especialmente, en localidades geográficamente aisladas.



## CajaVecina

CajaVecina acerca servicios financieros y no financieros a todas las localidades de Chile a través de una red de casi 36 mil operadores que habilitan una máquina POS en sus locales comerciales. Las y los dueños de los comercios pueden realizar transacciones de pagos y transferencias bancarias en el barrio, facilitando que clientes y no clientes de BancoEstado ahorren tiempo y dinero, ya que con CajaVecina pueden realizar trámites a la vuelta de la esquina.

A través de este canal ofrecemos distintos servicios, tales como recaudaciones, pagos de productos financieros y servicios básicos, transferencias de fondos, retiros de dinero en efectivo, entre otras transacciones. Además de recibir comisiones por las transacciones realizadas, las y los operadores se benefician al aumentar el flujo de clientes, lo que potencia la venta de productos en sus comercios.

Durante el 2022, CajaVecina renovó su tecnología lanzando una nueva máquina, mejorando la experiencia y ofreciendo nuevas soluciones transaccionales. El dispositivo ofrece mayor rapidez en la navegación, mejor conectividad y autonomía en el uso, incluyendo además el servicio de Compraquí, que permite al operador u operadora recibir pagos con tarjetas y realizar servicios transaccionales en una sola máquina. El cambio de tecnología se ha puesto en marcha de la mano de nueva publicidad para los comercios y junto a la implementación de WhatsApp como nuevo canal de comunicación, más ágil e inmediato.

## Cajeros Automáticos

Nuestro parque de cajeros automáticos (ATM) a diciembre del 2022 asciende a los 2.360 equipos, los cuales representan un 31,3% del total de ATM a nivel nacional. Esta amplia red de autoservicios nos permite estar presentes en 78 comunas donde ningún otro banco ha instalado un cajero automático, ofreciendo a los habitantes de estas zonas un servicio indispensable para el día a día.







## Conecta BancoEstado

Conecta BancoEstado, un modelo de negocios que busca generar un ecosistema digital formado por tres partes:

- 1) servicios financieros a través de un modelo de autoservicio y atención remota con un ejecutivo;
- 2) masificación de los pagos con tarjetas (de crédito y débito) a través de los dispositivos Compraquí, con ventajas de costos y seguridad para los negocios locales, y un tránsito hacia un mayor uso de billetera digital (menor uso de efectivo);
- 3) complemento de servicios a través de nuestra gran red de puntos CajaVecina. De esta forma, utilizando la tecnología y nuestra amplia cobertura, aportamos en la generación de ciudades más sostenibles.

Durante el 2022 continuamos expandiendo la Red Conecta, otorgando atención a clientas y clientes de 35 nuevas comunas donde el Banco no tenía presencia. Así, acercamos los servicios financieros bancarios a lugares remotos de nuestro país, sumando un total de 55 comunas que ya cuentan con servicios financieros, a más de 374 mil habitantes desde Colchane hasta Cabo de Hornos, entregando servicios en línea, modernos y seguros. Uno de los grandes hitos de la implementación fue la instalación en la isla Juan Fernández, lo que implicó una amplia coordinación tanto de instituciones públicas y privadas, como de personas del continente y la isla que permitiera el traslado e instalación de nuestro punto Conecta.

Con Conecta BancoEstado, cerca de 374 mil habitantes de 55 comunas ahorran en promedio 50 kilómetros de desplazamientos para acceder a servicios bancarios. Asimismo, el comercio local de la comuna se verá beneficiado, ya que no será necesario movilizar el dinero a una comuna distinta.

En conjunto con la entrega de servicios bancarios a los habitantes de estas localidades, continuamos fortaleciendo a las y los emprendedores de la zona a través de la instalación de dispositivos Compraquí y la relación con los puntos de CajaVecina del sector.

La atención de esta red permitió resolver en el 2022 más de 75.000 solicitudes a través del Tótem

autoservicio, realizar más de 250.000 operaciones en nuevos cajeros automáticos y ventas por más de \$2.300 millones.

Este modelo se encuentra evaluado por altos resultados de calidad por nuestras clientas y clientes, apreciando y agradeciendo las soluciones que les entregamos como Banco de forma cercana y accesible.



### Comunas que cuentan con Conecta BancoEstado

Alhué	Huara	Pencahue	La Cruz	Pumanque
Río Ibáñez	San Nicolás	Quilleco	Perquenco	Rauco
Queilén	San Fabián	Corral	Máfil	Juan Fernández
Tortel	Portezuelo	San Pedro de	Laguna Blanca	Alto Del Carmen
Coinco	Ránquil	Atacama	Cabo de Hornos	Río Hurtado
La Estrella	Empedrado	Pinto	Lago Verde Codegua	Río Verde
Lolol	Curaco de Vélez	Quillón	Melipeuco	Timaukel
Ñiquén	Treguaco	Renaico	Cochamó	Primavera
O'higgins	Cobquecura	Rinconada	La Higuera	Torres Del Paine
Antuco	San Rosendo	San Esteban	Puqueldón	
Guaitecas	Vichuquén	Calera de Tango	Los Sauces	
Colchane	Contulmo			



## Nuestra oferta de productos

CMF 6.1.i, 6.2.i

Desarrollamos nuestros productos desde una mirada de inclusión, buscando innovar para que todas y todos los habitantes del país puedan desarrollarse económica y socialmente, con el fin de disponer más y mejores oportunidades para acompañar su crecimiento. Este propósito forma parte del espíritu que nos mueve a nivel institucional y orienta nuestro rol social de banca pública.

**El 81% de la población del país posee al menos un producto del Banco y más del 54,1% de nuestros clientes y clientas tiene rentas inferiores a \$400 mil mensuales. Del total de clientes, un 51,1% son mujeres.**



### CuentaRUT

Cuenta vista que incluye una tarjeta de débito, sin costo de mantención ni apertura. El número de su CuentaRUT es el RUT de cada persona sin dígito verificador. Puede utilizarse tanto en Chile como en el extranjero para realizar transacciones financieras y de consulta.

**14,2**

millones de clientes con CuentaRUT.

**51,3%**

de nuestros clientes CuentaRUT son mujeres.

**8,6%**

de nuestros clientes CuentaRUT son migrantes.





## Cuentas y Tarjetas de Crédito

Planes de cuentas para personas o empresas que incluye una cuenta corriente, una tarjeta de débito, una tarjeta de crédito y una línea de crédito. Tiene una comisión fija mensual y acceso a tasas preferenciales en créditos del banco.

**53,6%**

participación de mercado en tarjetas de débito.

**51,1%**

de mujeres clientes de cuentas.

**1.616.248**

chequeras electrónicas.

**260.584**

cuentas Emprendedor.

**745.214**

tarjetas de crédito.



## Créditos

Forma de financiación más flexible que permite acceder a la cantidad de dinero prestada según las necesidades de cada momento. El crédito establece un límite máximo de dinero, dentro del cual el cliente podrá ir disponiendo parcial o totalmente.

**970.828**

clientes con créditos de consumo.

**46,4%**

clientes mujeres con créditos de consumo.

**415.474**

clientes de créditos hipotecarios.

**43%**

de clientes mujeres con créditos hipotecarios.

**60,6%**

de participación en créditos hipotecarios entre 400 y 1.000 UF.

**29,7%**

de participación en créditos hipotecarios entre 1.000 y 3.000 UF.

**3,4%**

de participación en créditos hipotecarios de más de 3000 UF.







## Ahorro e Inversión

Múltiples alternativas de Ahorro e Inversión para resguardar o rentabilizar el patrimonio, como también para materializar proyectos y sueños. BancoEstado y sus filiales Administradora General de Fondos y Corredores de Bolsa ofrece una amplia oferta que permite a cada persona elegir conforme con sus preferencias, objetivos y horizonte de inversión.

**11.772.993**

clientes con cuentas de ahorro.

**641.027**

nuevas Cuentas Ahorro Premium.

**54%**

de nuestros clientes de cuenta de ahorro son mujeres.

**91,2%**

de participación de mercado en monto de cuentas de ahorro.

**403.717**

clientes APV.

**52%**

de clientes APV mujeres.

**95,3%**

de participación de mercado en número de cuentas de ahorro.

**\$10**

billones en saldo de cuentas de ahorro.

**61,5%**

participación de clientes APV.



## Seguros

Contrato, conocido como póliza, por el que una Compañía de Seguros que actúa como asegurador, se obliga a pagar el daño producido al asegurado. El asegurado se compromete al pago de un monto en dinero (prima) que le permite estar cubierto frente a determinados siniestros.

**3.965.905**

clientes Rut únicos.

**3.143.569**

clientes seguros familia.

**837.126**

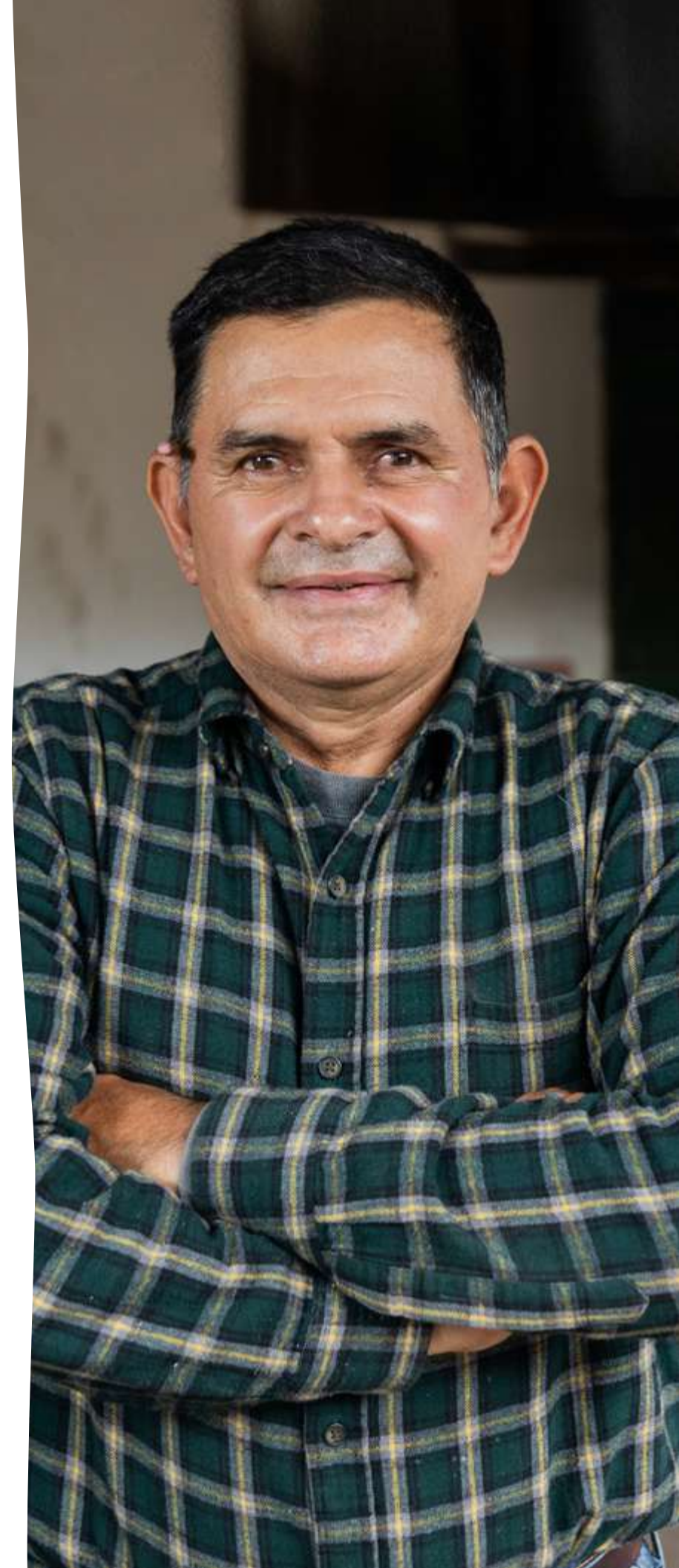
clientes seguros de bienes.

**1.441.014**

clientes seguros de cuentas y tarjetas.

**36%**

clientes cuentas asegurados.





## Atención Universal

CMF 3.1.vi

Como parte de nuestro rol de banca pública, llegamos a cada rincón de Chile, entregando acceso universal a todos nuestros clientes y clientas. A través de nuestro programa de Atención Universal de Clientes, que busca disminuir las barreras de

infraestructura física y tecnológica, sociales y culturales que limitan el acceso al sistema financiero de los grupos minoritarios de la sociedad, impulsamos y fomentamos una cultura de trato igualitario y de respeto para todas las personas.



### Nuestros Principios de Atención Universal

- En BancoEstado respetamos la diversidad, las raíces, el origen, la historia de todas las personas, es nuestro compromiso. Valoramos a cada uno de nuestros clientes y clientas, y todo lo que pueden llegar a hacer.
- 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.

- Somos el Banco de todas y todos los habitantes del país.
- Existimos para que Chile sea un país más inclusivo, equitativo y con oportunidades que lleguen a todos.



### Queremos que todas y todos los habitantes del país accedan a nuestros productos y servicios con autonomía, igualdad de trato y sin discriminaciones.

Es por ello que, desde el 2016, todas las nuevas sucursales de BancoEstado y BancoEstado Express son diseñadas para permitir el libre acceso, desplazamiento autónomo y vida independiente de todas y todos los clientes. Nos enorgullece decir que en materia de acceso universal nuestro estándar de diseño contempla aspectos que sobrepasan los requerimientos normativos, contemplando que todas las cajas y

mesones de atención tengan doble altura para el acceso 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 ascensores.

Paralelamente al desarrollo de nuevas sucursales, seguimos desplegando un plan para ajustar nuestras sucursales ya existentes para garantizar la Atención Universal, contando actualmente con 521 oficinas ajustadas en su accesibilidad. Sumado a lo anterior, en nuestro sitio web y

App Móvil BancoEstado disponemos de georeferenciación de las sucursales que cuentan con estas características, orientado a personas con movilidad reducida, adultos mayores o quienes los requieran.

Puedes encontrar nuestras oficinas accesibles en el siguiente link:  
<https://cajavecina.gisgeoresearch.com/#>



Adicionalmente, hemos adaptado 600 cajeros automáticos a nivel nacional para que sean audibles, y dar solución al problema de seguridad y autonomía de la comunidad ciega.

**Al 2022 contamos con 260 sucursales universales y 521 sucursales ajustadas entre BancoEstado y BancoEstado Express, además de 600 cajeros automáticos adaptados para personas ciegas.**

Asimismo, y con el fin de llegar a la mayor cantidad de personas con la diversidad lingüística de Chile, nuestro sitio tiene la opción en idioma Mapudungún para personas de etnia mapuche y Creole para personas migrantes provenientes de Haití.

Con el mismo enfoque de inclusión y respetando el derecho de las personas a la identidad social, contamos con la posibilidad de imprimir las tarjetas con el nombre social con el cual la persona se sienta identificada. Esta iniciativa está habilitada para todos nuestros productos de débito CuentaRUT, cuenta corriente, cuenta PRO, chequera electrónica y cuenta de ahorro.

## Formación en Atención Universal

Impulsamos en nuestros trabajadores y trabajadoras la comprensión de este rol y la importancia de atender a todos los habitantes del país con igualdad de condiciones, igualdad de trato y calidad acorde a nuestros valores corporativos de respeto a los derechos humanos, inclusión y no discriminación.

Durante el año 2022 dispusimos a toda la Corporación BancoEstado, sin excepción, el curso e-learning de "Atención Universal de clientes" cuyo objetivo es entregar el marco normativo general y las formas adecuadas para una atención universal con igualdad de trato y autonomía. El curso está compuesto por tres módulos de una hora aproximada de duración. En este primer ejercicio 9.766 trabajadores y trabajadoras realizaron el curso, equivalentes a un 70% de la dotación total.

En la misma línea, complementando el marco normativo que rige para BancoEstado, en septiembre del 2022 elaboramos el Manual Atención Universal de clientes para nuestra filial BancoEstado 24 horas, considerando que la atención telefónica o chat impone desafíos adicionales a la hora de garantizar la atención universal, acorde a los principios de nuestra Corporación.





## 4.2

# Transformación digital para un servicio y una experiencia de cliente distintiva

GRI 2-6



**Tenemos un compromiso con los habitantes de Chile, razón por la cual, a través de nuestra historia, hemos evolucionado en la forma de estar presentes con las y los clientes.**

Hoy nos encontramos en un momento en que las alternativas digitales permiten atender múltiples necesidades y estar acorde a la época de la inmediatez.

Hemos enfrentado el desarrollo de estas nuevas tecnologías con una mirada estratégica, que combina nuestra indispensable presencia física en las sucursales y otros modelos en terreno, con el uso y masificación de los servicios financieros digitales, a través de las plataformas como el sitio web y

nuestra App Móvil BancoEstado, que son capaces de asimilar millones de transacciones de manera ágil y eficiente.

Continuamos profundizando nuestra transformación digital para conectar y mejorar la experiencia, seguridad y calidad de servicios para todas y todos nuestros clientes en cualquier lugar de Chile. A través de la digitalización ampliamos nuestro rol social, entregando mayor accesibilidad a los habitantes del país.





## Canales de atención digitales

11,5 millones de clientes y clientas han usado nuestros canales digitales durante 2022, de ellos, el 85% lo ha hecho desde la App Móvil BancoEstado.

Uso de nuestras plataformas digitales



Durante el año 2022, desarrollamos importantes innovaciones en materia tecnológica en dos de nuestros principales canales digitales, el sitio web y la App Móvil BancoEstado, con el objetivo de modernizarlos y mejorar la experiencia de nuestros clientes y clientas.







### Sitio web

Lanzamos el nuevo sitio web que incluye mejoras a nivel de experiencia, además de ser 100% responsivo, para homologar la experiencia desde cualquier dispositivo. 7,4 millones de clientes usan nuestro sitio web.



Con foco en la accesibilidad, mejoramos los contrastes de colores, tamaño de letra, conexión con aplicativos para personas ciegas y tradujimos ciertas páginas al Mapudungun y Creole.

De cara a la gestión del Banco, el nuevo sitio web se desarrolla sobre una herramienta de clase mundial de gestión de contenidos, la cual facilita la administración de todo el sitio público, dando más flexibilidad a la hora de realizar cambios.

A la fecha tenemos más de tres millones de clientes y clientas que han conocido la experiencia de esta nueva web y, diariamente, el 64% de las y los clientes que se conectan al sitio web lo hacen en esta nueva versión.



#### Transacciones Web



#### Visitas Web





## App Móvil BancoEstado



### Clientes con uso App

<b>7</b> millones (2020)	<b>9,2</b> millones (2021)	<b>10,1</b> millones (2022)
--------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------



### Transacciones App

<b>3.148</b> millones (2020)	<b>4.771</b> millones (2021)	<b>5.353</b> millones (2022)
------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------

En el 2022 realizamos avances tecnológicos en nuestra App Móvil BancoEstado, como la migración a un nuevo CRM (plataforma de gestión de las relaciones con las y los clientes) y a un nuevo software bancario en la nube, que nos ayuda a gestionar las transacciones financieras, mejorando distintas funcionalidades de la App. Adicionalmente, renovamos el home, con una mejor navegación y experiencia en el canal, facilitando la visualización de los productos, saldos, ofertas, entre otros.

También incorporamos la visualización de datos de tarjetas de débito y crédito para compras online, la venta de créditos FOGAPE Tradicional, la posibilidad de renegociar operaciones sin y con garantía, y la opción de

realizar cambio de clave PinPass en las tarjetas de crédito.

En el ámbito de ahorro, elemento emblemático del Banco, implementamos un espacio donde el cliente puede ver los productos de ahorro que tiene, sus condiciones de giros, los intereses que ha ganado, la tasa de interés, sus movimientos y saldos.

Con el fin de dar soporte a la aplicación de la Ley de Deudores Pensión de Alimento, generamos un proceso de apertura automática con opción de aceptación de condiciones, donde se genera una retención de deuda en créditos aprobados, facilitando el trámite posterior al juicio.

**Incorporamos nuevas transacciones y trámites asociados a nuestros productos dando mayor agilidad a los clientes y clientas de los distintos segmentos como Fondos Mutuos, APV, seguros, Cuenta Corriente Digital entre otros.**

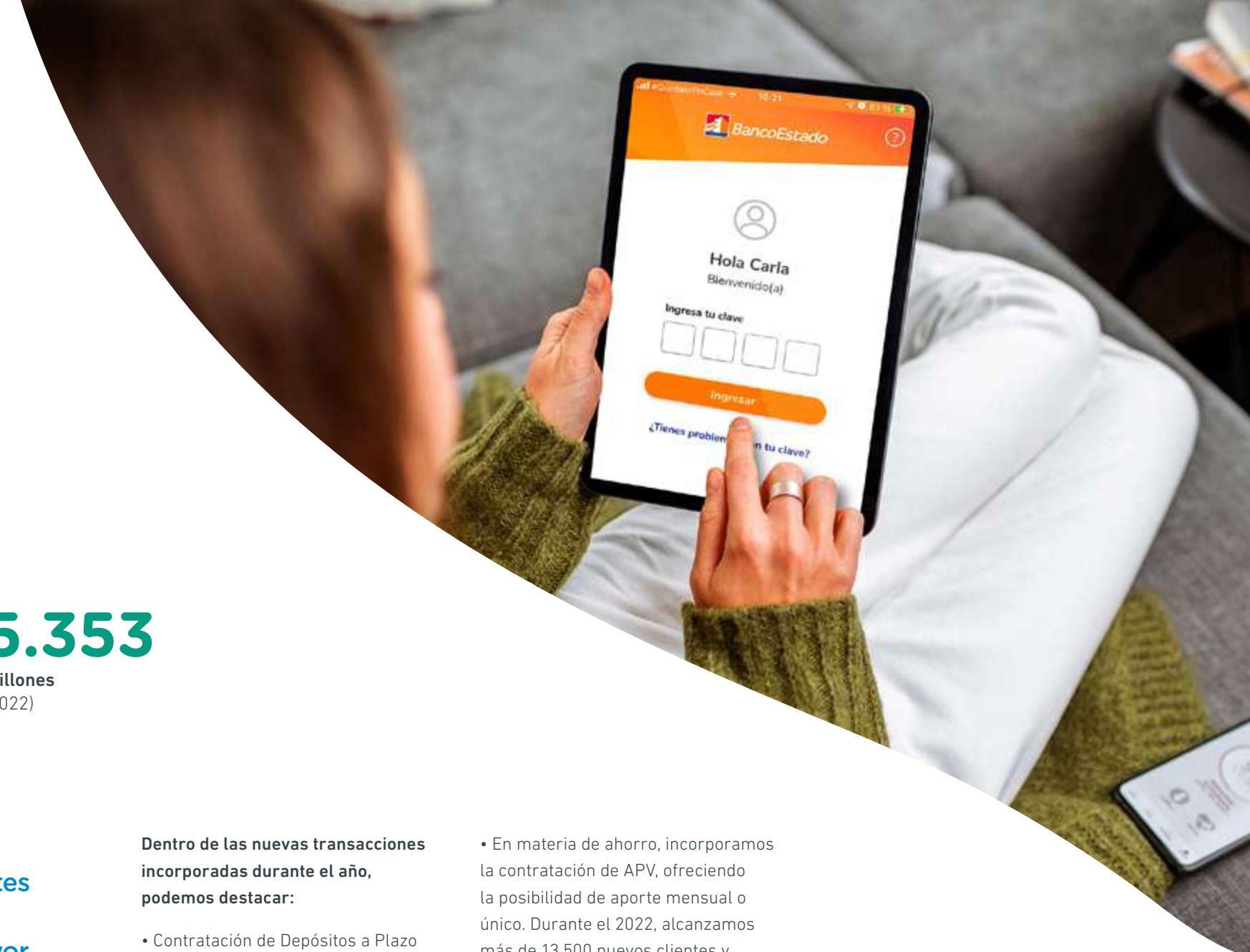
**Dentro de las nuevas transacciones incorporadas durante el año, podemos destacar:**

- Contratación de Depósitos a Plazo en pesos y en UF, con una experiencia de contratación simple y amigable. Durante el año alcanzamos 40.000 aperturas a través de nuestros canales digitales.
- Se incorporan los Fondos Mutuos estructurados y Fondos Mutuos que incentivan la sustentabilidad en el país. Más de 300.000 Fondos Mutuos fueron vendidos en canales digitales, lo que corresponde a un 47% sobre la participación total del Banco.

• En materia de ahorro, incorporamos la contratación de APV, ofreciendo la posibilidad de aporte mensual o único. Durante el 2022, alcanzamos más de 13.500 nuevos clientes y clientas para este producto.

• Por otra parte, ampliamos nuestra oferta de seguros, incorporando el seguro automotriz y el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) para taxis y camiones; y los seguros oncológico, de accidentes personales, de hospitalización, entre otros. En esta línea logramos vender más de 430.000 en canales digitales.

• Habilitamos la contratación de un Plan de Cuenta Corriente Digital que incluya cuenta corriente y, de forma opcional, optar por la línea de crédito y tarjeta de crédito. Al cierre del año 2022, se convirtió en uno de los principales canales de venta, con más de 6.400 planes vendidos, que representan un 29% de ventas de planes del Banco.





## Seguridad en las transacciones

Gran parte de las y los clientes que hoy usan nuestra aplicación cuentan con BEPass, clave de seguridad que autoriza las transacciones que se realizan en nuestros canales digitales. Aumentar el uso BEPass ha sido un foco en los últimos años, ya que esta herramienta nos permite entregar una experiencia más segura a nuestros clientes y clientas.

**Tenemos más de 12,3 millones de clientas y clientes habilitados con BEPass, un paso adicional en seguridad y mejor experiencia de usuario, de los cuales un 76% cuentan con su clave activa, lo que les da acceso a todos los servicios que se incorporan con clave a la aplicación.**

Paralelamente, seguimos trabajando en el proyecto de biometría facial como nueva forma de autenticación y de autorización de transacciones que esperamos masificar en el 2023.

## Contacto telefónico 24 horas

A través de nuestra filial BancoEstado Contacto 24 horas S.A., entregamos atención y asistencia remota en las acciones de venta y postventa de nuestros productos para lograr la satisfacción de las y los usuarios.

Durante el 2022 renovamos el equipamiento computacional para mejorar la atención e implementamos Geovictoria, herramienta de control de asistencia en la nube. También implementamos un Multi Factor Authentication, un método de control de acceso basada en varias pruebas de control de identidad, para dar mayor seguridad a las y los usuarios que trabajan de manera remota.

En el ámbito comercial, destacamos el hito histórico de Ventas de crédito de Consumo durante el mes de noviembre, logrando \$18.644 millones con 5.081 operaciones, el levantamiento de Pilotos (Pequeña empresa, Avances en cuotas y Planes de cuentas Extranjeros) y la incorporación de venta de tarjetas para Microempresarios y Upgrades.

# 104.922.108

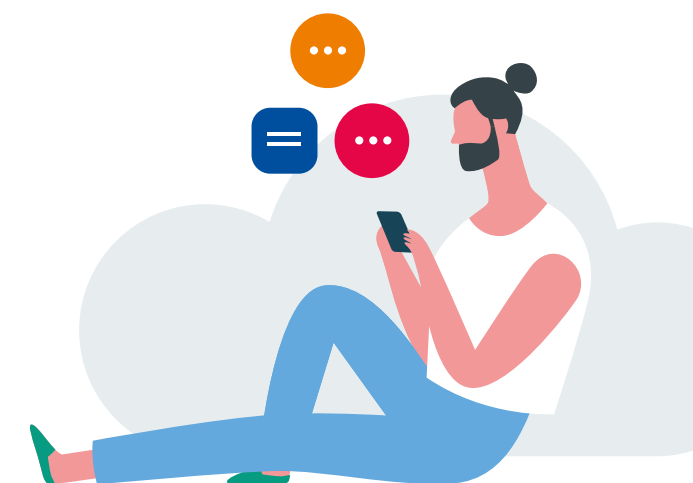
Llamados se atendieron durante 2022.



## Redes Sociales

También hemos potenciado otros canales de atención a nuestros clientes y clientas, como WhatsApp y las Redes Sociales (RRSS), donde hemos desplegado servicios que permiten acercar el Banco a las personas de una forma más fácil y funcional para ellos.

Nuestra comunidad en este medio continúa creciendo y nos sitúa en una posición de liderazgo en la industria al sumar alrededor de 1.295.000 seguidores entre Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn.





## Servicios digitales para facilitar la vida de las personas

Seguimos ampliando nuestra oferta de servicios, que gracias a las oportunidades que brinda la digitalización, nos permite facilitar la vida de nuestros clientes y clientas.

### Compraquí

Buscamos aumentar los pagos digitales en Chile para facilitar la vida de millones de personas y también para que los pequeños negocios puedan desarrollarse a través de sus ventas. Bajo este desafío, Compraquí surge como una Red de Adquierecia, entregando soluciones de pago en los comercios adheridos, permitiendo el pago con todo tipo de tarjetas de débito, crédito y prepago, en diversos modelos de operación:

#### Compraquí Máquina (MPos)

Es una solución para aquellos negocios que pueden adquirir la máquina o POS a un valor fijo que se paga una sola vez, sin costo de arriendo ni mantención, con la menor comisión del mercado por transacción. A la fecha hemos distribuido 132.138 máquinas en comercios afiliados.

- Este sistema también cuenta con la innovación Compraquí QR, el cual mediante un código QR y nuestra App Móvil permite realizar compras, facilitando el pago a millones de clientes y clientas BancoEstado. Al finalizar el año 2022, un total de 44.398 comercios cuentan con Compraquí QR y tuvieron un total de 1,3 millones de transacciones.

- Además, contamos con Compraquí Web, que consiste en un botón de pago orientado a empresas con alto volumen de transacciones, que reciben el pago de todo tipo y marcas de tarjetas y que cuenta con un protocolo de seguridad adicional llamado 3DS. De esta forma, a través de Compraquí Web, aumentamos la competencia de los botones de pago como WebPay y similares. Actualmente existen 20 grandes comercios que utilizan este botón de pago.

En 2022 lanzamos nuestra nueva máquina “Súper Compraquí”, más robusta y con las funcionalidades que nuestros clientes y clientas nos solicitaban.

### Súper Compraquí

Es una máquina autónoma que no necesita conexión al teléfono, imprime boletas, acepta pagos con tarjetas y códigos QR y que cuenta con una batería de larga duración con carga rápida. Además, permite aceptar todas las tarjetas del mercado sin excepción, incluyendo Google Pay y prepago. Al igual que el MPos, el dispositivo que se adquiere, no tiene costo de arriendo y el comercio solo debe pagar una comisión asociada al tipo de plástico.



**4.523**

máquinas de este tipo fueron adquiridas por los comercios en 2022.

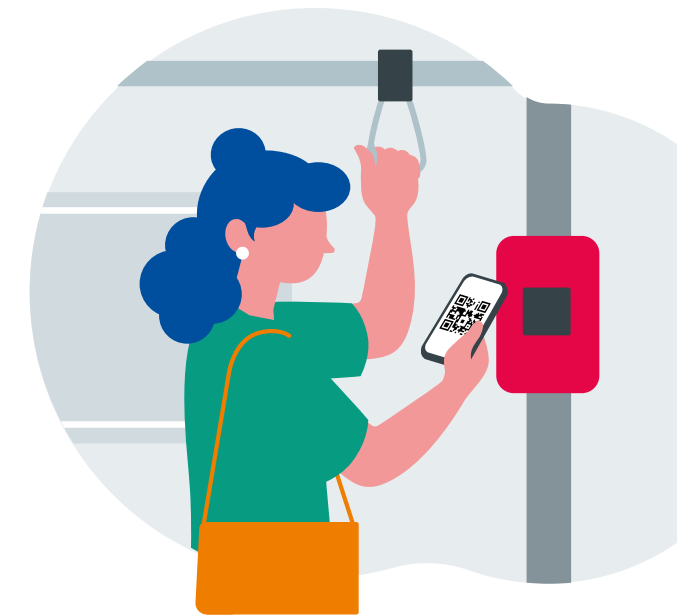


**356.604**

transacciones en 2022.







## Pasaje QR

Pasaje QR es una innovadora forma de pago digital del transporte público en la Región Metropolitana a través de la App móvil BancoEstado. Gracias a este desarrollo tecnológico, nuestros clientes y clientas ya no necesitan recargar sus tarjetas BIP ni validar sus recargas para pagar el Metro de Santiago, los buses del Sistema RED y Tren Nos, sino que utilizan nuestra aplicación desde sus respectivos dispositivos móviles. En 2022, registramos en promedio 480.000 personas usando Pasaje QR al mes, sobrepasando la meta que nos propusimos en un 37%.



**480 mil**  
personas en promedio  
usaron Pasaje QR al mes.

**En 2022 más de 1,1 millones de usuarios del transporte público en la Región Metropolitana han activado el servicio de PasajeQR a través de la App Móvil BancoEstado, siendo valorada por sus usuarios por los atributos de facilidad, rapidez, claridad y seguridad en los cobros.**





## Remesas al extranjero

Durante el año 2021 lanzamos una nueva modalidad de servicio de remesas, el que permite enviar dinero al extranjero utilizando únicamente la App Móvil BancoEstado, con total seguridad, comodidad y comisiones competitivas.

Otra característica distintiva es que el usuario tiene conocimiento de cada aspecto de la operación, del monto real en dólares o en la moneda de destino que llegará a quien le envía el dinero. Además, puede realizar un seguimiento durante el trayecto de la remesa directamente en la App Móvil. Durante el año 2022, hemos bajado la tasa de rechazos, que llegaban al 50% al principio de su implementación, a solo un 4% de todas las remesas.

Durante el periodo 2022, continuamos con el envío de dinero hacia Perú y en modo piloto hacia Colombia, logrando que más de 30 mil clientes y clientas disfruten la comodidad de enviar dinero estén donde estén. En el periodo nos enfocamos en agregar monitoreos internacionales para minimizar los impactos de los riesgos tecnológicos. También trabajamos en disminuir notablemente riesgos de fraude y de lavado de dinero con una plataforma dinámica y un estándar muy alto en experiencia de cliente.

**Hacia Perú comenzamos el año 2022 con sólo 1.000 remesas enviadas, por un total de USD 150 mil dólares, y terminamos con 60 mil remesas y casi USD 9 millones de dólares enviados.**



**1.800%**

**fue el crecimiento de este producto en sólo un año de funcionamiento.**

Durante el 2023 implementaremos un plan de ampliación de los destinos posibles. También estamos trabajando para aumentar los canales de remesas en los barrios del país a través de puntos CajaVecina.

### Tokenización

Seguimos avanzando en la digitalización y nueva tecnología, y tenemos el deseo de que nuestros clientes y clientas puedan acceder a las ventajas de esta transformación. De esta manera es que hemos desarrollado la solución que permitirá operar con la nueva tecnología de tokenización en las tarjetas de débito y crédito VISA.

La tokenización es un proceso mediante el cual se digitaliza una tarjeta de pago tangible en múltiples medios de pago digitales independientes a través de

tokens. Esta tecnología permite a las y los clientes operar en forma más segura inscribiendo sus tarjetas en comercios internacionales (por ejemplo, Netflix, Spotify, Uber, etc.) y operar normalmente con tecnología sin contacto en billeteras de terceros (GPay, FitBit Pay, Garmin Pay), donde es posible la digitalización de sus plásticos.

A su vez, esta tecnología hará posible el desarrollo de una propia billetera digital. Durante 2022, realizamos un piloto con la billetera de Google y en enero de 2023 comenzará a operar nuestra propia billetera (dentro de la App Móvil BancoEstado), que hará posible la digitalización de todas nuestras tarjetas (solo en teléfonos Android con tecnología NFC). Estos servicios nos permitirán llegar a los más de 8 millones de clientes y clientas que actualmente pagan con su tarjeta física en comercios todos los meses.





## Gestión de reclamos y satisfacción de las y los clientes

La vocación de servicio presente en todos los trabajadores y trabajadoras de la Corporación nos motiva a buscar oportunidades para entregar una atención de calidad y oportuna a nuestras clientas y clientes. Con foco en ellos, hemos implementado nuevas herramientas para mejorar nuestra atención, medir su satisfacción y gestionar sus reclamos.



### Implementando nuevas herramientas

Este año hemos incorporado y explotado nuevas herramientas de CRM, que nos permite optimizar y hacer más eficiente la relación con nuestras clientas y clientes. Mediante el uso de herramientas de marketing en la nube, hemos automatizado muchas de nuestras comunicaciones push a clientes y clientas, como Email, SMS y notificaciones *push mobile*, permitiéndonos gestionar la amplia oferta digital y presencial que ofrece el Banco. Nuestro CRM, además,

permite la personalización de nuestras comunicaciones, haciendo más eficiente la gestión comercial en canales digitales.

Durante el año 2022, hemos seguido desplegando la nueva Plataforma NuBE con capacidades de prospección de clientes y clientas, seguimiento comercial y vista 360, que nos permite tener una visión integral de los distintos ámbitos de información de las y los clientes.

### Calidad y satisfacción de clientes

CMF 8.1.1

Contamos con un área especializada en "Calidad de Servicio a Clientes" que genera estudios para evaluar y gestionar la satisfacción de nuestros clientes y clientas, con foco en los indicadores de Recomendación de Clientes y Transparencia Activa de BancoEstado.

Nuestro indicador de recomendación, llamado la Voz del Cliente, se construye en base a una amplia gama de mediciones que evalúan la satisfacción de ellos y ellas.

#### Metodología para obtener la Voz del Cliente

- Estudio cuantitativo, en base a encuestas estructuradas aplicadas vía sistema CATI (operadora 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.
- Este estudio permite medir la disposición a Recomendar BancoEstado y los ámbitos claves de la experiencia de las y los clientes.
- Se realiza de manera mensual, con seguimiento en el comité de calidad.
- Utilizamos la escala de 1 a 7 por ser más apropiada a la realidad cultural chilena.





Durante el año 2022 obtuvimos una recomendación neta de 57 puntos promedio anual, mostrando una clara recuperación al superar por 10 puntos a la recomendación del 2021. Los principales canales que apalancan esta mejora son nuestra App Móvil BancoEstado, sitio web y sucursales.



**Resultados La Voz del Cliente BancoEstado**  
(a diciembre 2022)



Meta 2022: 55 puntos promedio anual

Contamos también con nuestro indicador de Transparencia Activa, a través del que monitoreamos, mediante una encuesta telefónica, 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.

**Metodología para obtener indicador de Transparencia Activa**

- Estudio cuantitativo con encuestas estructuradas realizadas telefónicamente por medio de herramienta IVR (robot).
- Monitoreamos el nivel de cumplimiento en la entrega de información al momento de la venta de un producto, por parte de los ejecutivos en sucursales, verificando así que la venta sea informada, justa, transparente y entregando todas las recomendaciones para el mejor uso de los productos financieros.

**Indicador transparencia de venta**

2020	2021	2022	Meta Transparencia 2022
91%	93%	91%	90%

Nota: Resultado indicador transparencia Activa a diciembre 2022

**Gestión de los reclamos**

Para gestionar los reclamos de nuestros clientes y clientas, contamos con un canal de atención que durante el 2022 materializó su migración hacia la plataforma NuBE.

Este nuevo sistema nos permite simplificar y automatizar las etapas del proceso, disponer de información de gestión en línea, descentralizar las actividades y agilizar el mantenimiento del sistema, lo que finalmente genera una mejora en la experiencia global de las y los clientes con el proceso de resolución de reclamos.

**Nuestra tasa de reclamos en relación a las transacciones tuvo una disminución en relación al 2021, bajando de 5,9 reclamos a 4,1 reclamos por cada 100.000 transacciones.**





## 4.3

# Nuestro ecosistema innovador



La innovación ha estado siempre presente en el corazón de BancoEstado. Nuestra motivación siempre ha sido responder con la mejor oferta de productos y servicios a nuestros clientes, personas, empresas, y a la sociedad en su conjunto. Durante el año 2022, comenzamos a formalizar este atributo, instalando la innovación como un tema transversal, siempre en la búsqueda de mejores soluciones a las necesidades de todas las personas que habitan el país y, de ese modo, impactar en su calidad de vida.

Este es un compromiso que baja desde nuestra alta dirección, quienes, a través del Comité de innovación, dan seguimiento en esta materia, aprobando los recursos necesarios para profundizar en las medidas requeridas. En este sentido, estamos trabajando para avanzar no sólo en tecnología, sino que también en una cultura de agilidad, innovación y colaboración, para que nuestros clientes y clientas encuentren en el Banco una solución simple y concreta a sus necesidades.

Gracias a nuestro gran número de clientes y clientas, nuestra diversidad de productos, la importante presencia que tenemos en todo Chile y ante el hecho de que la mayoría de las relaciones económicas de Chile pasan por BancoEstado, hemos comenzado a impulsar nuestra visión de un nuevo ecosistema innovador, buscando sinergias y modelando las relaciones que existen entre los distintos clientes y clientas, las distintas filiales del Banco, los productos que ofrecemos y los canales de atención que ponemos a disposición.

**Nuestro foco está puesto en ser líderes en promover la orquestación de valor en el Ecosistema Económico del País, considerando el sector privado, el sector público y la sociedad civil, contribuyendo a un desarrollo económico más sostenible y equitativo.**

Como parte de los hitos más relevantes del 2022, continuamos la renovación tecnológica, además de comenzar a identificar las oportunidades que abre el nuevo escenario regulatorio, en especial con la Ley Fintech y el sistema de finanzas abiertas, para ponerlas al servicio de las y los clientes. Por otra parte, también trabajamos en materializar la innovación en nuestra forma de trabajar, instalando una visión de mejora continua y en poner las necesidades de clientes y clientas en el centro de nuestras decisiones en todas las áreas y filiales de la Corporación, reconociendo que nuestro mayor atributo son las ideas de nuestros miles de trabajadores y trabajadoras. Esto lo complementamos con capacitación en metodologías ágiles en distintas áreas de la Corporación.







## Colaboración pública-privada

Somos el primer banco en firmar un contrato con una fintech (empresas que aplican nuevas tecnologías a actividades financieras y de inversión) al amparo del marco regulatorio, de modo de abrir el camino para la nueva regulación. El acuerdo -segundo de este tipo entre el banco y una fintech- permitirá acceder a las plataformas del banco de forma segura y estable, siguiendo protocolos mutuos de seguridad y corresponsabilidad.

Otro hito relevante en materia de innovación fue la constitución en julio del 2022 de un grupo de trabajo, en conjunto con el Ministerio

de Economía y CORFO, sobre el financiamiento para el desarrollo, que tiene como objetivo discutir sobre la institucionalidad e instrumentos financieros que permitan al país conducir un cambio estructural sostenible de su matriz productiva.

Por otra parte, en conjunto a la incubadora Imagine Lab, lanzamos los Desafíos Innova BancoEstado, un llamado para que start-ups aporten con soluciones orientadas a nuevas oportunidades de negocios, mayor educación financiera, mejor experiencia de cliente y aumento de la productividad y eficiencia.

**Nuestra filial BancoEstado Corredores de Bolsa se suma como patrocinador y agente colocador en Programa ScaleX de la Bolsa de Santiago y CORFO, que busca facilitar opciones de financiamiento mediante la apertura en Bolsa a emprendimientos de alto impacto y crecimiento.**

## Alianzas comerciales

Parte de nuestro ecosistema innovador es la generación de alianzas comerciales. Durante 2022 instauramos las campañas CuentaRUTazo, las cuales buscan otorgar beneficios cofinanciados a nuestros clientes y clientas como una forma de alivio a sus bolsillos, al mismo tiempo que generamos mayor cercanía y aporte a la valoración del Banco.

**Son más de 50 las alianzas con comercios para otorgar beneficios, tales como Farmacia Dr. Simi, Farmacia Fracción, PC Factory, Micopiloto de Shell, Tiendas Corona, Ansaldo, entre otros.**

## Alianzas al servicio de los y las clientes y la comunidad

Nos hemos propuesto promover alianzas entre nuestros clientes y clientas que les permitan llegar con servicios que no existen a más lugares, especialmente, en los lugares con más difícil acceso.

Ese es el caso de Fracción, una farmacia que vende remedios en las cantidades exactas que el paciente necesita, de manera fraccionada. Esta iniciativa se vincula a las Municipalidades de zonas aisladas y desprovistas de farmacias, enfocándose en

cubrir necesidades específicas, generando así comunidades más sostenibles. Adicionalmente, incorporamos beneficios tipo CuentaRUTazo para llegar con descuentos y así alivianar el impacto en el bolsillo de nuestros clientes y clientas.

En forma paralela, con el ánimo de propulsar el crecimiento de nuestros clientes pymes, nuestra Corredora de Bolsa acompaña y patrocina a Fracción para que pueda acceder al Mercado de Capitales.





## Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)

Somos el banco de las organizaciones sociales, comunitarias y territoriales, poniendo a disposición de éstas, toda nuestra red de sucursales y canales digitales. Con este fin, contamos con una solución acorde a las necesidades del sector, denominada "Cuenta Comunidad" la misma que actualmente cuenta con más de 150 mil organizaciones clientes, con un 61% de participación.

Hemos atendido al segmento hace décadas manteniendo cuentas desde el año 1921, sin embargo, con el correr del tiempo hemos fortalecido y potenciado nuestros equipos para entender el quehacer del sector y desarrollar más y mejor oferta de valor tanto financiera como no financiera.

Entendiendo que las organizaciones son diversas, estamos desarrollando

mecanismos de atención personalizados que nos acerquen a grupos de clientes que, por su naturaleza, tienen un propósito y una operación especial. Es por esto que en 2022 focalizamos nuestras acciones de acompañamiento, educación financiera y apoyo en la disminución de la brecha digital, potenciándolas con el trabajo en conjunto con la División de Organizaciones Sociales, dependiente del Ministerio Secretaría

General de Gobierno. De este modo buscamos dar a conocer el trabajo del Banco de cara a estas organizaciones, muchas veces desconocido por sus dirigentes y asociados, escuchando activamente a la comunidad organizada, desarrollando productos y modelos de atención que respondan a las necesidades de un sector heterogéneo, que comparten necesidades tanto transversales como distintivas.





## Acompañamiento a las empresas de menor tamaño

Hemos desarrollado una oferta de acompañamiento a las empresas de menor tamaño, por su impacto en el desarrollo del país, para cada etapa de sus negocios, con plataformas de atención y programas especializados.

**Durante el 2022 entregamos 167 mil créditos a Micro y Pequeñas empresas por un total de \$1,8 billones.**



## Confirming Estatal

Programa de apoyo directo con foco en las Medianas, Pequeñas y Micro Empresas. Consiste en permitir a los proveedores de las Instituciones del Estado anticipar el cobro de sus facturas. Así, a través de una plataforma 100% digital, los proveedores interesados en ceder sus facturas validadas de entidades estatales, pueden hacerlo obteniendo condiciones financieras muy ventajosas.



**630**

**instituciones del Estado informaron facturas validadas, anticipando facturas por un monto de \$543.736 millones en 2022.**

## Leasing para Pequeñas Empresas

Con el objetivo de apoyar a pequeñas empresas a través del financiamiento de bienes productivos, durante 2022 hicimos importantes programas para crecer en financiamientos vía leasing. Así, en este segmento de empresas se hicieron más de 1.279 operaciones, apoyando a las pequeñas empresas con \$93.821 millones y un crecimiento anual del 15,6%.



**+1.279**

**operaciones realizadas apoyando a las pequeñas empresas.**





Registros programa  
Emprende

**193.953**

(2022)

**153.344**

(2021)



Visitas web Emprende  
(millones)

**2,2**

(2022)

**4,4**

(2021)



Participantes Programa  
Emprende

**131.653**

(2022)

**92.739**

(2021)



Participantes Academia  
Emprende

**23.795**

(2022)

**37.738**

(2021)

## Programa Emprende

Este programa busca fomentar el emprendimiento, fortaleciendo las capacidades de gestión de quienes se inscriban a través de espacios de capacitación y la generación de redes y contactos con una red de instituciones públicas para apoyar su desarrollo.

Cuenta con profesionales que orientan y asesoran de manera especializada y personalizada en temas de emprendimiento en todo el país.

También ofrece la "Academia Emprende", el espacio de capacitación del Programa en donde participaron 23.795 emprendedores y emprendedoras durante el 2022.

Adicionalmente, realizamos tres Ferias Emprende en el 2022 con un 88% de expositoras mujeres.

Durante el año 2022 se inscribieron 40.609 emprendimientos, alcanzando así 193.953 emprendedores y emprendedoras registradas en la plataforma web [www.emprendebancoestado.cl](http://www.emprendebancoestado.cl)

## CreceMujer

Este programa es un espacio que busca potenciar el empoderamiento económico de las emprendedoras, mediante el cual pueden ser parte de una comunidad donde encuentran orientación, asesoría y redes de contacto.



Registros programa  
CreceMujer

**312.473**

(2022)

**306.450**

(2021)

El 2022 alcanzamos 312.473 emprendedoras que son parte de la comunidad y 3,1 millones de visitas a la web [www.crecemujer.cl](http://www.crecemujer.cl)







## Creceaquí

Creceaquí son espacios de co-work facilitados a micro y pequeños emprendedores y emprendedoras, para el desarrollo de reuniones y/o capacitaciones. Estos espacios además cuentan con servicios de asesorías en gestión del negocio y finanzas.

Durante el 2022 participaron 996 emprendedores y atendimos 2.276 emprendimientos en los espacios ubicados en Santiago Centro y Providencia.



**Emprendedores participantes en CreceAquí**

**996**

(2022)

**1.257**

(2021)



**Clientes atendidos con gestor comercial y usado espacios Creceaquí ubicados en Santiago centro y Providencia**

**2.276**

(2022)

**1.678**

(2021)



**Emprendedores registrados Programa Mercadoaquí**

**23.467**

(2022)

**23.384**

(2021)



**Número de visitas anuales Programa Mercadoaquí**

**2.258.909**

(2022)

**4.833.674**

(2021)



## MercadoAquí

Mercadoaquí ofrece una plataforma virtual gratuita para que emprendedores y emprendedoras puedan mostrar sus productos y/o servicios. A diciembre del 2022 alcanzamos 23.467 emprendimientos registrados y se realizaron 2.258.909 visitas al sitio web.





### Win Win de ONU Mujeres

Como Banco, hemos firmado los "Principios Éticos para el Financiamiento Innovador y de Inversiones con Enfoque de Género" asumiendo el compromiso de contar con instrumentos y mecanismos financieros para dar acceso a capital a mujeres emprendedoras y empresas lideradas por mujeres, invertir en empresas que promuevan la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en el lugar de trabajo, y en empresas que desarrollen productos y servicios que impacten positivamente en el bienestar de las mujeres y niñas.



### ScaleX

Con el objetivo de impulsar el ecosistema emprendedor en el país, BancoEstado, a través de su filial BancoEstado Corredores de Bolsa, durante el 2022 firmó su ingreso como patrocinador a ScaleX. Este mercado alternativo es fruto de una alianza público-privada entre la Bolsa de Santiago y CORFO, y está destinado al financiamiento de start-ups que cuentan con un importante componente tecnológico y potencial de crecimiento.

Esto permitirá que BancoEstado participe en el financiamiento alternativo para start-ups de Chile y la región, siendo así un pilar de apoyo y asesoramiento para dichas empresas.

### Vamos Mipyme

Este programa surge de un proceso de diálogo con diversos gremios que agrupan a las mipymes, y tiene como objetivo apoyar a este sector, que se ha visto afectado por las crisis de los últimos años. Ofrece financiamiento especial con una tasa fija en pesos favorable.

Durante el año 2022 se cursaron 35 mil operaciones con el programa Vamos Mipyme con montos por \$ 434 mil millones.



**35.000**  
Operaciones Vamos Mipyme en 2022

### Premio Emprende

Durante el año 2022 realizamos la 18° versión del Premio Emprende, iniciativa desarrollada en conjunto con la filial BancoEstado Microempresas, que busca reconocer a micro, pequeños y medianos emprendedores y emprendedoras que se destacan en sus negocios por su creatividad, esfuerzo, innovación y resiliencia, aportando al desarrollo del país.

Este certamen reconoció a 69 emprendimientos regionales y a 6 ganadores y ganadoras nacionales entregando premios que oscilan entre 1 y 6 millones de pesos según la categoría, además de capacitaciones especializadas en Academia Emprende.

Durante el año 2022 logramos un récord de 50.656 postulaciones inscritos, un 26% más que el año anterior, y con un 65% de mujeres postulantes.



**50.656**  
postulaciones inscritas en 2022

### Programa Siembra por Chile

Dada la situación económica en la que se vio enfrentado el país durante el 2022, el Ministerio de Agricultura impulsa el Programa Siembra por Chile, el cual busca, a través de cuatro ejes, apoyar el desarrollo de la actividad agrícola. Uno de esos cuatro ejes, es el financiamiento de Capital de Trabajo cuyo objetivo es asegurar la soberanía alimentaria, es decir, asegurar la producción de alimentos para las familias chilenas.

En BancoEstado, a través del financiamiento Siembra por Chile, buscamos posicionarnos como el Banco de los Agricultores, atendiendo a los micro, pequeños y medianos agricultores, y otorgando un total de 4.693 operaciones de crédito por un monto total de \$105.382 millones al cierre del año 2022.



**4.693**  
operaciones de crédito a micro, pequeños y medianos agricultores en 2022



# 4.4 Nuestra oferta financiera ESG

Desarrollamos productos y soluciones para que las personas y empresas de todos los tamaños disminuyan sus impactos negativos y potencien la generación de valor ambiental y social, sea a través del financiamiento o fomentando alternativas de inversión social y ambientalmente responsables.



## MundoVerde

A través de la plataforma MundoVerde buscamos aportar al cuidado y protección del medio ambiente, apoyando a Personas, Micro, Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas con productos y servicios

financieros diseñados especialmente para el desarrollo de sus proyectos sustentables, que tengan un impacto positivo en el medioambiente y que promuevan el uso de energías más limpias y eficientes.



## Productos MundoVerde



### Personas

#### Fondo Mutuo Chile Ecológico

Primer fondo mutuo que invierte exclusivamente en bonos verdes certificados internacionalmente por Climate Bonds Initiative (CBI) y Green Bonds Principles (GBP), que sean emitidos por empresas chilenas o por el Gobierno de Chile.

#### Crédito EcoVivienda

Crédito hipotecario con tasa preferencial para la adquisición de una vivienda con calificación de eficiencia energética superior a la exigida por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

#### Fondos Mutuos Mi Futuro Verde

Fondo Mutuo Balanceado que invierte al menos un 60% de su patrimonio en empresas socialmente responsables y/o conscientes del cambio climático, debidamente certificadas por entidades reconocidas en el mercado internacional.



### Personas y Empresas

#### Crédito Energías Limpias y Eficiencia Energética para personas y empresas

Entrega financiamiento en condiciones preferenciales a personas, micro y pequeñas empresas que buscan disminuir su impacto y consumo de energía a través de la incorporación de energías renovables o proyectos de eficiencia.

#### Crédito Electromovilidad personas y empresas

Entrega financiamiento a personas y empresas para la adquisición de medios de transportes eléctricos.





## Empresas

### Crédito Economía Circular microempresas, pequeñas y grandes empresas.

Entrega financiamiento para inversión o capital de trabajo para empresas de distintos tamaños que reutilizan, reciclan y usan de manera responsable los recursos del planeta.

### Crédito para recuperación de suelos micro y pequeñas empresas

Financiamiento para proyectos que mejoren la fertilidad y conservación de suelos.

### Crédito para obras de riego micro y pequeñas empresas

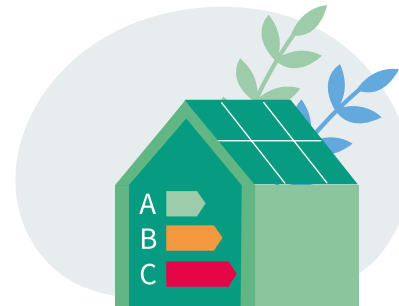
Con foco en pequeños agricultores, financiamos proyectos que mejoren la eficiencia de riego en los cultivos.

### Crédito Empresas B

Permite acceder a financiamiento con tasa de interés preferencial para créditos comerciales de capital de trabajo e inversión a empresas certificadas como Empresa B.

### Seguro de Ahorro de Energía microempresa, Pequeñas y grandes empresas

Seguro que permite cubrir las diferencias entre ahorro estimado y ahorro real en los proyectos de eficiencia energética y energía renovable, disminuyendo las incertidumbres de pequeños y medianos empresarios.



**A la fecha, más de 2.700 familias han accedido a una vivienda ecoeficiente, beneficiándose de tasas preferentes. Un 68% de los créditos EcoVivienda entregados el 2022, corresponden a créditos para familias de bajos ingresos con subsidios estatales.**

	Ventas 2022	N° Créditos
Crédito Verde Personas (MM\$)	3.456	806
Crédito Verde Microempresas (MM\$)	931	100
Crédito Verde Pequeña Empresa (MM\$)	23.758	413
Crédito Verde Mayorista (MM\$)	214.926	103
Crédito EcoVivienda (UF)	2.054.948	1.226
Cientes Fondos Mutuos Verdes (N°)*	4.485	-

(\*) Incluye: Mi Futuro Verde y Chile Ecológico

## Mundo Agrícola BancoEstado

La implementación de la Política de Crédito Agrícola nos ha permitido realizar mejoras en los procesos de créditos y colaborar con las empresas agrícolas ante la sequía que se ha extendido por largo tiempo en el país como consecuencia del cambio climático. En base a estas mejoras, hoy tenemos una posición de liderazgo en el financiamiento a pequeños y micro productores, llegando a 28.000 pequeños agricultores con un total de \$ 492.000 millones, aproximadamente.

Ya en el año 2021, lanzamos "Mundo Agrícola de BancoEstado", que incluye financiamiento y servicios destinados a empresas agrícolas, actuales y potenciales clientes de BancoEstado, con ventas anuales mayores a UF 100.000, que se dedican al cultivo, la ganadería, la producción de leche o la fruticultura. Entre la oferta de esta iniciativa, destacamos el Crédito Agrícola Empresa y el Leasing Agrícola, además de líneas de financiamiento para obras de riego, drenaje y recuperación de suelos.

En el año 2022, diseñamos el financiamiento conocido como Crédito BancoEstado "Siembra por Chile". Dicho crédito comenzó a ser ofertado en abril, y a la fecha acumula colocaciones por \$105.382 millones, distribuidos en 4.693 operaciones de crédito.



Adicionalmente, fuimos invitados a participar en las diversas iniciativas que ha promovido el Ministerio de Agricultura, tendientes a fortalecer el sector agrícola en general, con especial foco en aquellos agricultores dedicados a la producción de cultivos esenciales tales como cereales, leguminosas, papas, entre otros vegetales.





## Financiamiento ESG en banca mayorista

Desde nuestra banca mayorista aportamos al desarrollo sostenible a través del financiamiento de proyectos que generen desarrollo económico y social en Chile. Dentro de estos proyectos encontramos aquellos con alto impacto social, como son la construcción de viviendas

sociales e infraestructura crítica como hospitales, obras y transporte público, entre otros. Así también, incluimos entre estos proyectos aquellos propuestos por grandes empresas que muestran variables destacadas de impacto social o ambiental.



# 20%

de nuestras colocaciones en los segmentos Corporativo, Inmobiliario y de Grandes Empresas corresponde a proyectos con impacto ESG.

### Monto de colocaciones en Financiamiento ESG del segmento Empresas (En MM\$)

Sector	Corporativa	Grandes Empresas RM	Grandes Empresas Regiones	Inmobiliaria y Concesiones	TOTAL
Educación	10.714	134.427	114.552	-	259.693
Salud	170.372	17.334	6.799	-	194.505
Agrícola	3.495	176.728	132.359	-	312.581
Energías renovables	30.001	17.833	1.005	-	48.839
Inmobiliaria	-	-	139.018	277.133	416.151
Construcción	-	-	-	37.451	37.451
Concesiones	-	-	-	1.185.646	1.185.646
<b>TOTAL</b>	<b>214.582</b>	<b>346.321</b>	<b>393.733</b>	<b>1.500.230</b>	<b>2.454.866</b>

Durante el 2022 entregamos financiamiento por \$36.000 millones para la construcción de dos hospitales, \$41.446 millones para la construcción de la L7 del Metro de Santiago y USD 246 millones para financiamiento de plantas y líneas de transmisión eléctrica.

### Proyecto destacado

BancoEstado participó en el financiamiento del primer tren impulsado completamente con hidrógeno verde de la empresa ferroviaria Ferrocarril de Antofagasta a Bolivia (FCAB). Este es un aporte en materia de descarbonización a la industria minera, clave en el desarrollo de nuestro país.







## Evolución de nuestros Bonos Sociales

Nuestro compromiso con las finanzas sostenibles también se ha materializado en la emisión de bonos con criterios ESG, comenzando el año 2016 con un bono de microfinanzas y un bono mujer. A la fecha, se han colocado siete bonos con características ESG, los que suman un equivalente de USD 710 millones en mercados externos y \$50.000 millones en mercado local.

### Emisiones de bonos sociales

JPY'26 <b>BONO MUJER</b> JPY¥25bn Emitido: Jun-16	UDS'26 <b>BONO MICRO-FINANZAS</b> USD\$100mm Emitido: Oct-16	AUD'27 <b>BONO MUJER</b> AUD\$110mm Emitido: Apr-17	CLP'22 <b>BONO SOCIAL</b> CLP\$50bn Emitido: Apr-18	UDS'29 <b>BONO MICRO-FINANZAS</b> USD\$100mm Emitido: May-19	JPY'25 <b>BONO MUJER</b> JPY¥10bn Emitido: Sep-20	JPY'31 <b>BONO MUJER</b> JPY¥10bn Emitido: Jul-21
--	---	--	--	---	--	--

## Sustainability Framework

Con el fin de definir el marco dentro del cual se emitirán los distintos bonos sociales que BancoEstado proporciona, durante el año 2017 desarrolló un Sustainability Framework o Marco de Referencia de Bono Social, el cual determina los bonos que serán destinados a refinanciar o financiar - total o parcialmente - los proyectos actuales o futuros que promueven el desarrollo económico sostenible, siendo elegibles en base a cuatro categorías que corresponden a: empresas micro, pequeñas y medianas (EMTs),

mujeres emprendedoras, hipotecarios con subsidio y acceso a servicios bancarios, apoyo tecnológico a la inclusión financiera. Este Marco de Referencia fue revisado por Sustainalytics con el objetivo de asegurar una concordancia con el nivel de divulgación de información esperado de acuerdo con los Principios del Bono Social de la Asociación Internacional de Mercados de Capital (ICMA por sus siglas en inglés).

Durante el año 2022 el Banco trabajó en ampliar su Marco de Referencia de Bonos Sociales, con el objetivo de abarcar inversiones y activos de sostenibilidad más amplios que el Banco respalda, como parte de su ambicioso camino hacia la neutralidad de carbono. Así surge el Marco de Financiamiento Sustentable, como un esfuerzo por brindar transparencia a la comunidad de inversionistas en torno a las inversiones y acciones verdes y sociales de BancoEstado, alineándose al ICMA y sus Principios de Bonos Verdes (GBP), Principios de Bonos Sociales (SBP) y Directrices de Bonos Sostenibles (SBG).

## Categorías definidas en el Marco de Financiamiento Sustentable

Categorías sociales	Categorías ambientales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas micro, pequeñas y medianas.</li> <li>• Mujeres emprendedoras.</li> <li>• Vivienda social.</li> <li>• Acceso a servicios bancarios y apoyo tecnológico a la inclusión financiera.</li> <li>• Apoyo a Mipymes afectadas por desastres naturales o de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edificios Verdes.</li> <li>• Energía renovable.</li> <li>• Eficiencia energética.</li> <li>• Transporte limpio.</li> <li>• Uso sostenible de la tierra.</li> <li>• Economía circular.</li> </ul>

Este nuevo Marco define como categorías sociales las cuatro incluidas en el Marco de Bonos Sociales del año 2018, adicionando una quinta relacionada con proyectos destinados a mipymes afectadas por desastres naturales y/o de salud.





# 05 Compromiso con el desarrollo sostenible de Chile

5.1 Cultura de sostenibilidad

5.2 Dow Jones Sustainability Indexes como herramienta de gestión

5.3 Nos comprometemos con un Chile carbono neutral

5.4 Estrategia Medioambiental y Climática BancoEstado

5.5 Nuestro rol en el despliegue de las políticas públicas

5.6 Ciudadanía Corporativa

5.7 Relación y comunicación con los grupos de interés







# 5.1 Cultura de sostenibilidad

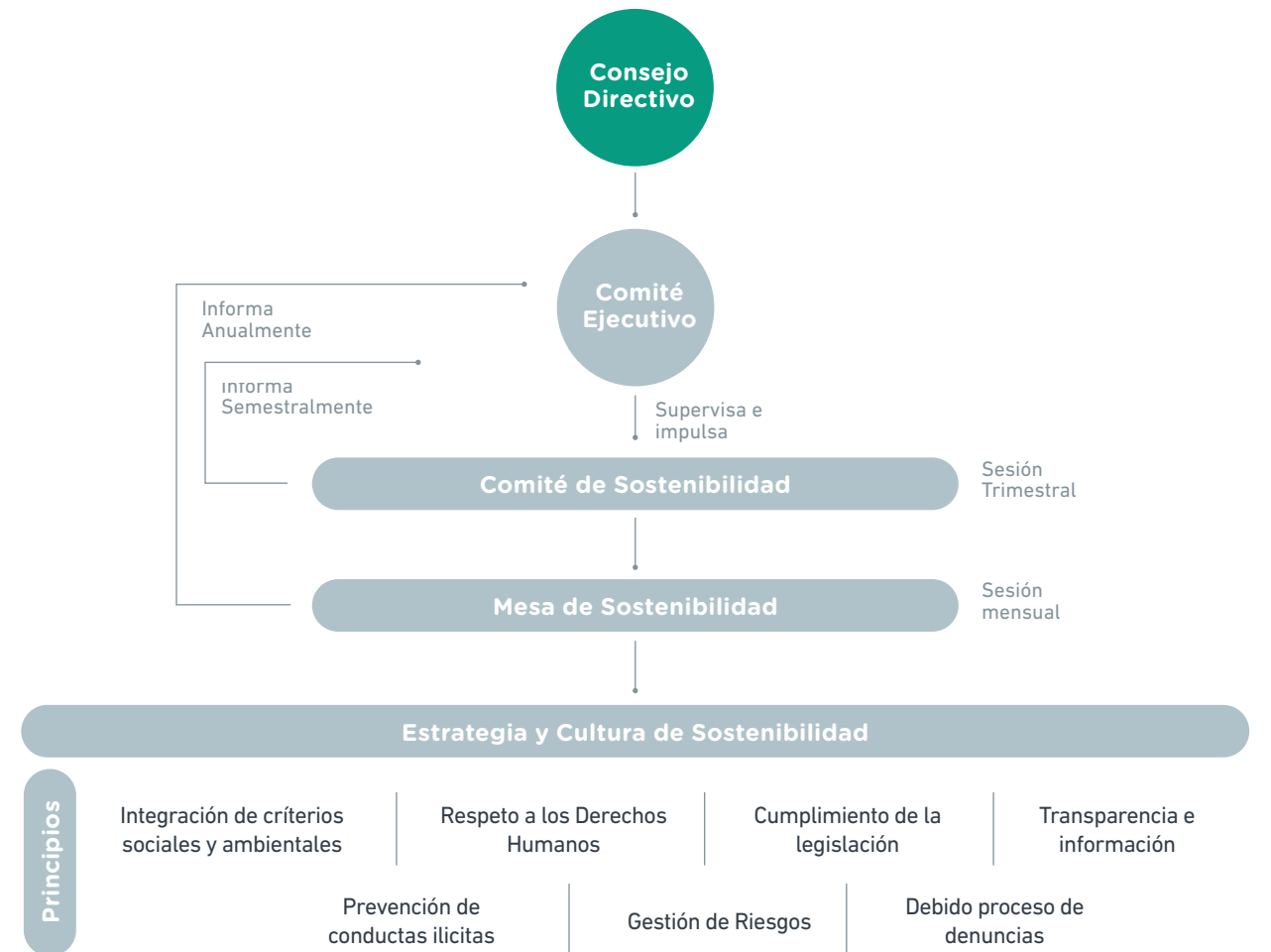
GRI 2-12, 2-13, 2-14, 2-23, 2-24

A través de nuestra Política de Sostenibilidad Corporativa planteamos nuestro compromiso con los desafíos que enfrentamos como sociedad. Contamos con lineamientos para que nuestros objetivos institucionales tengan una mirada de largo plazo, más allá de los resultados inmediatos, movilizand

integrando los desafíos que tenemos como país y sociedad. El Comité Ejecutivo supervisa la aplicación de la Política e impulsa la instauración de una cultura de sostenibilidad corporativa. Asimismo, el Consejo Directivo es informado anualmente de los avances en la implementación de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.



**Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de Chile se materializa en la Política de Sostenibilidad, a través de 13 ejes de acción:**



	 <b>Gestión Ambiental</b>	 <b>Gestión Social</b>	 <b>Gobernanza y Gestión Económica</b>
<b>Ámbitos de trabajo</b>			
<b>Ejes de acción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Emisiones Operacionales</li> <li>Finanzas Sostenibles</li> <li>Estrategia de Cambio Climático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión Financiera</li> <li>Despliegue de Políticas Públicas</li> <li>Respeto de los Derechos Humanos</li> <li>Atención Universal de Clientes</li> <li>Empoderamiento Económico de las Mujeres</li> <li>Atracción, Retención y Desarrollo trabajadores</li> <li>Ciudadanía Corporativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Ética y Cumplimiento</li> <li>Gestión de Riesgos No Financieros</li> <li>Abastecimiento Responsable</li> </ul>
<b>ODS</b>	 	     	  



# 5.2

## Dow Jones Sustainability Indexes como herramienta de gestión



Desde el año 2017, nos evaluamos de forma voluntaria en el Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI), permitiéndonos analizar cómo estamos en relación a la industria y tomar acciones oportunas en los distintos ámbitos de sostenibilidad que nos competen.

Llevamos seis años midiendo nuestro desempeño en sostenibilidad de manera voluntaria, considerando que BancoEstado no cotiza en bolsas de valores por tratarse de un banco 100% público. A lo largo de estos años, hemos tenido un desempeño

ascendente, obteniendo resultados que nos destacan sobre el promedio de la industria y nos ubicaron dentro del 15% de los bancos del mundo mejor evaluados en sostenibilidad el año 2022, superando en 40 puntos el promedio obtenido por los 506 bancos evaluados para ser parte del S&P Dow Jones Sustainability Indexes. Este logro ha reflejado nuestro compromiso activo con la sostenibilidad, que, alineado con nuestro rol público, nos desafía a ser una institución con una sólida gobernanza y una preocupación genuina sobre los impactos sociales y ambientales de nuestra actividad.

Seguimos en el 15% superior de la industria, así lo demuestra el Sustainability Yearbook a cargo de S&P Global.



RESULTADOS DJSI	2018	2019	2020	2021	2022
BE Puntaje	65	59	62	68	68
Puntaje promedio industria	54	46	39	38	28



# 5.3

## Nos comprometemos con un Chile carbono neutral

**BancoEstado es el único banco público del mundo en comprometerse con la Carbono Neutralidad al año 2030 en emisiones operacionales, y al 2050 en emisiones financiadas, junto al grupo de bancos del mundo que conforman el Net Zero Banking Alliance y la Campaña Race to Zero de Naciones Unidas.**

Somos una organización comprometida con la lucha contra el cambio climático. Nuestra Política de Gestión de Cambio Climático y Medioambiental materializa este compromiso y es la base para generar acciones concretas para la reducción y mitigación del impacto medioambiental y en el cambio climático.

### Definiendo nuestra línea base

BancoEstado tiene un largo camino recorrido en materia de medición y gestión de sus emisiones operacionales. Desde el año 2011 realizamos la medición anual de nuestra Huella de Carbono, incorporando a las filiales en el año 2016, mismo año en que ingresamos al programa Huella Chile del Ministerio de Medio Ambiente, apoyando así la mantención de un registro de emisiones agregado a nivel nacional.

La medición de Huella de Carbono la realizamos en base a las directrices metodológicas del Protocolo Corporativo de Contabilidad del Instituto de Recursos Naturales (WRI, por sus siglas en inglés) para la medición de gases de efecto invernadero, y los parámetros del Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sustentable (WBCSD), conocido como GHG Protocol, que es apoyado por el Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Cabe mencionar, que los nombres de las categorías que utilizamos para medir nuestra huella, corresponden a los del GHG Protocol.



#### Huella de Carbono Corporación BancoEstado (Toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente)

A. Emisiones Operacionales	34.967
B. Emisiones Financiadas	24.343.533
<b>Huella Carbono Corporativa TOTAL (A+B)</b>	<b>24.378.500</b>

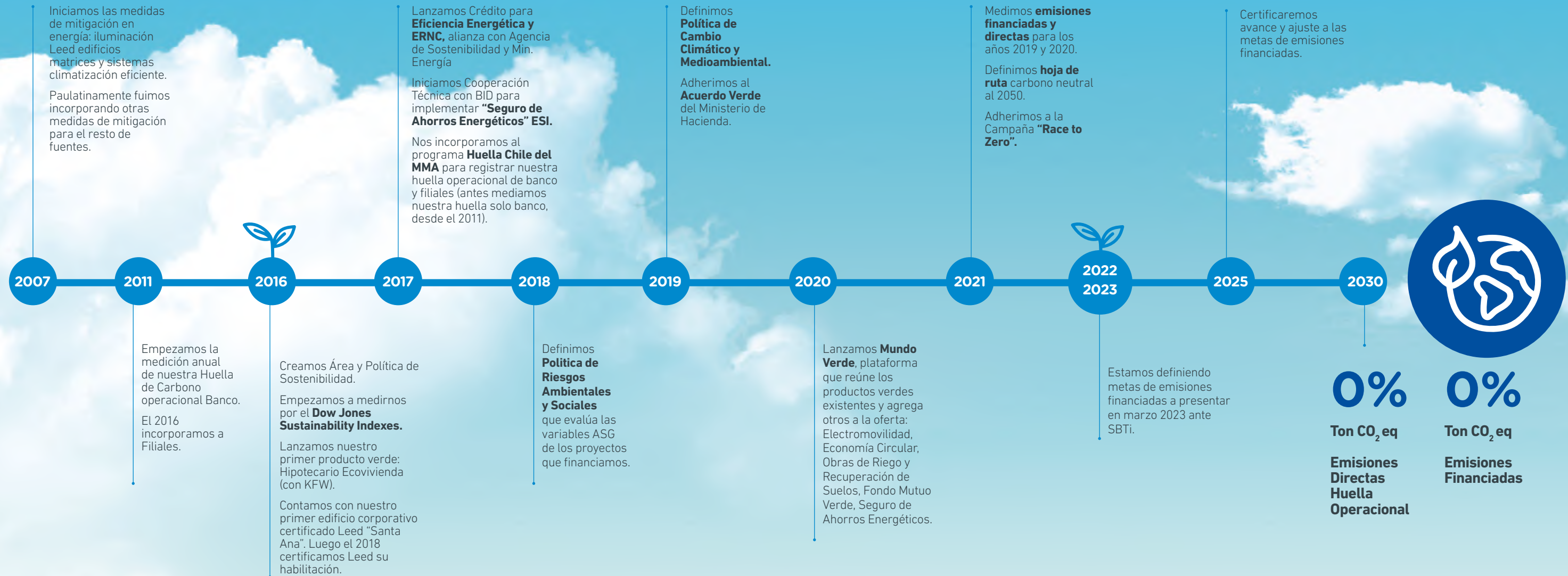
Tanto para nuestras emisiones operacionales como para las emisiones financiadas, definimos como línea base el año 2019. Respecto a esta medición, buscamos elaborar un plan de mitigación y compensación para nuestra operación interna, y una

estrategia de descarbonización para nuestra cartera de clientes, junto con la incorporación de los riesgos climáticos y medidas de adaptación. A continuación, nuestro recorrido en materias medioambientales y climáticas.





# Camino recorrido para alcanzar carbono neutralidad operacional al 2030, y de emisiones financiadas al 2050.







Desde el año 2021 somos miembros del Net Zero Banking Alliance (NZBA), componente bancario de Glasgow Financial Alliance to Net Zero que está conformado por 114 bancos de 41 países, siendo BancoEstado el único chileno. El objetivo de esta alianza es alcanzar la carbono neutralidad de sus emisiones financiadas al año 2050. Junto con adherir al NZBA hemos adherido a la campaña Race to Zero de Naciones Unidas.

**El año 2022 participamos en la COP27, donde asumimos nuevos compromisos para movilizarnos en la lucha en contra de la deforestación.**



# 5.4

## Estrategia Medioambiental y Climática BancoEstado

CMF 3.6.ii.a, 8.1.3

Nuestra Estrategia Medioambiental y Climática determina tres grandes pilares con sus respectivos objetivos y planes acción, desde una mirada interna y externa de los impactos y compensaciones climáticas.

En base a ellos estamos desarrollando distintas iniciativas que nos lleven a la carbono neutralidad operacional en el año 2030 y la **carbono neutralidad de las emisiones financiadas en el 2050.**

### Estrategia Medioambiental y Climática BancoEstado



#### 1. Emisiones operacionales

Buscamos lograr la carbono neutralidad en nuestras operaciones al año 2030, a través de nuestro plan de mitigación y compensación residual.



#### 2. Finanzas Sostenibles

**Productos financieros sostenibles:** Incorporamos los criterios ESG en productos financieros de los diversos segmentos de clientes, buscando disminuir las emisiones de carbono que financiamos y promover que empresas y personas inviertan en proyectos sostenibles (energías limpias, economía circular, etc.).

**Riesgos ESG:** Integramos aspectos ESG en la evaluación de créditos o préstamos para clientes, buscando mitigar los riesgos ambientales y sociales de nuestros financiamientos.



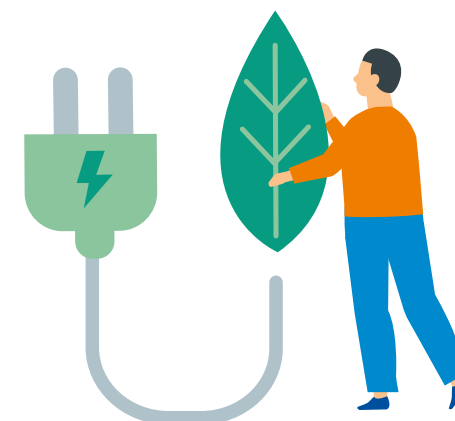
#### 3. Estrategia Climática

A través de nuestra estrategia climática nos disponemos a enfrentar los riesgos y oportunidades comerciales vinculadas al desafío global del cambio climático, con medidas de mitigación y adaptación, y su respectivo compromiso y plan de descarbonización de la cartera, guiados por un enfoque socioecológico justo.

### 1. Emisiones operacionales: ecoeficiencia para mitigar nuestras emisiones internas

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

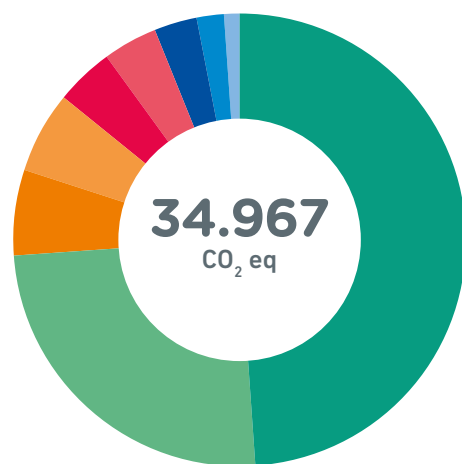
Respecto a nuestras emisiones operacionales (0,2% de las emisiones del año base), como es de esperar en empresas de servicios, la categoría con mayor peso corresponde a la adquisición de electricidad (o de Alcance 2) equivalente al 49%. Estas emisiones se relacionan con el consumo eléctrico en sucursales, casas matrices y cajeros automáticos del Banco. Le siguen las emisiones originadas por el transporte de nuestros trabajadores y trabajadoras, con un 25%, correspondientes a los trayectos desde sus viviendas hacia sus lugares de trabajo, y viceversa, en diversos medios de transporte declarados en una encuesta de movilidad realizada en BancoEstado y sus filiales. Las siete categorías restantes, suman en conjunto un 26% del total de emisiones operacionales.







## Emisiones operacionales



- 49% Consumo electricidad
- 25% Transporte de colaboradores
- 6% Transporte de cargas
- 6% Residuos municipales
- 4% Bienes y servicios
- 4% Refrigerantes y aire acondicionado
- 3% Combustible fuentes fijas
- 2% Viajes de negocio
- 1% Combustible fuentes móviles

Cabe destacar que la descarbonización de la red eléctrica, junto con distintos planes de eficiencia energética en sucursales y casas matrices, supone que el resto de las categorías ocuparán un porcentaje mayor en el total de emisiones operacionales del Banco, implicando mayores desafíos en la mitigación de emisiones directas en los próximos años.

En base a la medición de nuestras emisiones, hemos ido desarrollando acciones que contribuyan a una mayor ecoeficiencia operacional, con foco en medir y reducir nuestro consumo energético y de agua, además de gestionar la generación de residuos y buscar oportunidades de valorización de éstos.

## Eficiencia en nuestro Consumo de Energía

GRI 302-1

Las acciones más significativas para disminuir nuestras emisiones operacionales, son aquellas que buscan consumir menos energía, de forma más eficiente y privilegiando el uso de energías de fuentes renovables. En este último ámbito, la Corporación BancoEstado mantiene contratos de suministro de energía eléctrica bajo la modalidad de cliente libre en los Edificios Casa Matriz y Santa Ana, además de la Sucursal Temuco, condición que facilita la adquisición de energía renovable.

**En el año 2022 hemos consumido un total de 3.406 MWh de la matriz de fuentes de generación de energía 100% renovable, equivalentes a 1.049,61 de tCO<sub>2</sub>eq/MWh evitadas.**



Para reducir el consumo de energía en nuestras oficinas y sucursales hemos desarrollado las siguientes iniciativas:



### Sello de eficiencia energética

BancoEstado ha sido reconocido con este sello otorgado por el Ministerio de Energía, en la categoría Bronce. Esta iniciativa busca destacar a organizaciones que demuestran un alto compromiso en materias asociadas a la energía desde su dirección hasta sus diferentes áreas, destacándolas de la competencia y generando una percepción positiva en sus clientes y entorno. Este sello valida nuestro compromiso por profundizar el consumo energético eficiente y sustentable.



### Instalación de iluminación LED

Durante 2022 continuamos con nuestras medidas de eficiencia energética instalamos iluminación LED en la operación en nuestra red de sucursales y edificios centrales.

Para el caso de nuestros edificios centrales, hemos alcanzado un total de 10.280 luminarias LED instaladas, equivalentes al 49% de avance en este cambio de tecnología. En sucursales, por otro lado, hemos alcanzado un 57% de avance en el cambio tecnológico, es decir, 228 sucursales con iluminaria LED o con sistema de iluminación mixto.



### Nueva central de climatización y calderas en Casa Matriz

Reemplazamos los equipos de climatización de expansión directa en Casa Matriz, eliminando equipamiento obsoleto con altas tasas de fallas y disminuyendo el riesgo de fuga de gases refrigerantes. El proyecto consistió en la instalación de una nueva central de climatización 100% eléctrica, aumentando en 40% la capacidad de refrigeración y eliminando el consumo de petróleo y gas en materia de enfriamiento. En paralelo, cambiamos el sistema de calderas, que reducen en 50% el consumo de gas (previamente a carbón y petróleo), con una potencia instalada de 3.800kW.

Adicionalmente, en el año 2022 retiramos 20 equipos de climatización de ventana, alcanzando un avance de un 29% de esta iniciativa, la que impacta directamente en la disminución del consumo eléctrico y en la eventual fuga de gases refrigerantes.



### Renovación ecoeficiente de sistemas de climatización en nuestras sucursales

El año 2022, en el marco del Plan de renovación tecnológica de sistemas de climatización, renovamos sistemas de climatización en 16 sucursales a lo largo de Chile. La actualización de estos sistemas de climatización, implicaron el recambio de 160 equipos por otros eficientes energéticamente.

Relacionado con esta materia, también instalamos sistemas de climatización VRV (Volumen de Refrigerante Variable) en 58 sucursales de BancoEstado, alcanzando 14,5% del total de sucursales con este sistema que es 30% más eficiente en consumo de energía eléctrica respecto a los sistemas convencionales.

Por otro lado, en el año 2022 reemplazamos Sistemas de Climatización en 10 de nuestras sucursales de la zona sur de nuestro país. La actualización de estos sistemas de climatización, implicaron, además de la eliminación de combustibles fósiles, la instalación de 73 equipos eficientes energéticamente.



### Oficinas con autogeneración

Mantenemos otras iniciativas que apuntan a la disminución del consumo de energía a nivel interno, como la instalación de Sistemas Solares Fotovoltaicos (SSFV) en 13 de nuestras sucursales y oficinas a lo largo de Chile, logrando un ahorro de emisiones equivalente a 39,19 Ton CO<sub>2</sub> /MWh anual.



### Plan de mantenimiento integral de inmuebles

Durante 2022 hemos intervenido 4.040 m<sup>2</sup> de superficie en Edificios Matrices y 49 sucursales con una superficie aproximada de 37.730 m<sup>2</sup>, representando un 10% de la superficie de los Inmuebles de la Corporación. En este plan incorporamos algunos elementos de sostenibilidad ambiental, como:

- Instalación de Sistema de Climatización VRV.
- Instalación de cortinas de aire y dobles puertas para controlar la fuga de climatización al exterior.
- Incorporación de celosías para control solar.
- Cubierta con aislante incorporado.
- Además de instalación de grifería y equipamiento eficiente (ahorro en el consumo de agua).



## Gestión de residuos en nuestras instalaciones

GRI 306-1

Nos hemos propuesto revisar de forma periódica los materiales de oficina, necesarios para la operación, reduciendo y/o eliminando aquellos que contienen plásticos de un solo uso y favoreciendo la compra de productos biodegradables, producidos en base a materias primas recicladas y/o con propiedades de reciclabilidad o reutilización.

**Durante el año 2022 gestionamos para su reciclaje o reutilización:**

**502 ton**

de papel y cartón recicladas.

**240 kg**

de material peligroso como pilas y baterías.

**90**

Máquinas de oficina recuperadas y reintegradas a la operación, que representan el 66% de las necesidades anuales de reposición de las sucursales de la Región Metropolitana.

**30%**

sucursales con reciclaje de papel, además de reciclar el papel generado en Edificios Matrices y el que proviene de los centros de custodia luego de cumplir su período legal de almacenamiento.

**5**

nuevos centros de acopio de elementos para reciclaje (2 en regiones), que se suman al que ya existe en el Edificio Santa Ana.

### Convenio piloto

de gestión de reciclaje entre la Municipalidad de El Quisco y el Centro Vacacional de BancoEstado en la comuna.

**360**

basureros individuales eliminados durante 2022, alcanzando un total de 1.648 basureros eliminados.

**2.000 m<sup>2</sup>**

tamaño del nuevo centro corporativo de clasificación de elementos, permitiendo recepción, clasificar y despachar reciclaje.



### Proyecto destacado: Oficina Sostenible

Durante el año 2022 ampliamos el programa Oficina Sostenible a la totalidad de las Sucursales de BancoEstado y Edificios Matrices de la Corporación. Este programa incorpora medidas como monitoreo periódico de las oficinas, asegurando el retiro y disposición final de elementos en desuso, liberando espacios y mejorando la habitabilidad para las y los trabajadores. A través de esta iniciativa logramos gestionar:

**296**

Toneladas de papel

**100**

Multifuncionales

**60**

Toneladas de escombros

**1.200**

cajas de custodia

**4.600**

Bienes tecnológicos

**1.990**

Maquinas de oficina

**4.770**

Mobiliario

Nota: Para más información sobre datos de gestión de residuos revisar Anexo 1.



## Reduciendo el Consumo de Agua

GRI 303-5

Estamos comprometidos con reducir el consumo de agua en nuestras operaciones. Hemos implementado grifería y equipamiento eficiente en las nuevas sucursales, así como el mantenimiento integral y la modernización de espacios físicos en Edificios Matrices. Adicionalmente, habilitamos y renovamos nuestras áreas verdes con especies vegetales endémicas de bajo consumo hídrico, eliminando el uso de pasto.

Nota: Para más información sobre consumo de agua revisar Anexo 1.



## Optimización del servicio de transporte de valores

En el año 2022, nuestra área de Tesorería de la Corporación ha desarrollado iniciativas para la reducción de emisiones en el ámbito del transporte de valores, que impactan en la cantidad de viajes que realizan nuestras transportistas. Algunas de éstas son:

- Dar autonomía a las tesorerías regionales para autoabastecerse de moneda en forma local, disminuyendo la cantidad de viajes desde Santiago a Regiones en 480 viajes (un 67%).
- Incrementar el número de proveedores de tal forma que el transporte pueda asignarse según la cercanía de las plantas de las transportadoras de valores.
- Migrar los retiros de efectivo desde una modalidad permanente a retiros en base a recaudación mínima, disminuyendo la cantidad de viajes en 783 (un 23%).
- Utilización de vehículos livianos en aquellos clientes con baja recaudación, manteniendo las medidas de seguridad establecidas.

## 2. Finanzas sostenibles

**Somos conscientes de que propulsar esta materia es fundamental para enfrentar los desafíos del cambio climático, y que para ello es importante movilizar a los distintos actores del mundo público y el mundo privado, desarrollando alianzas y apoyando iniciativas que profundicen las finanzas sostenibles.**

Buscamos disminuir las emisiones de carbono que financiamos y promover que empresas y personas inviertan en proyectos sostenibles, como energías limpias, economía circular, entre otros, para lo cual incorporamos criterios ESG en los productos financieros de nuestros distintos segmentos de clientes. Nuestro plan de acción en esta materia contempla seguir ampliando la oferta de productos financieros sostenibles para nuestros clientes y, por otro lado, generar alianzas con entes públicos y privados para movilizar activamente esta demanda que requiere de mayor asesoría y acompañamiento.

En ese espíritu, desde el año 2019 somos parte del Acuerdo Verde, impulsado por el Ministerio de Hacienda, y de la Mesa de Finanzas

Verdes, un espacio de coordinación para abordar temáticas relacionadas con las finanzas sostenibles, y que reúne al sector público, la industria financiera privada y entidades reguladoras.

Con el Ministerio de Energía y con la Agencia de Sostenibilidad hemos desarrollado un plan que se actualiza anualmente para apoyar los programas en materia de electromovilidad, energías renovables y eficiencia energética. Finalmente, en el marco de nuestra relación con gremios, participamos en encuentros y webinars con dichos clientes para conocer sus necesidades y generar oportunidades de negocios y otras alianzas comerciales que movilicen la inversión en proyectos verdes.

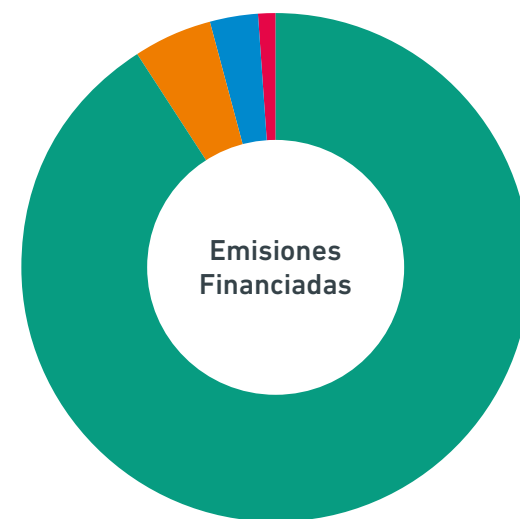
De la misma manera en que nos ocupan las oportunidades ambientales, nos ocupamos de integrar aspectos ESG en nuestra mirada de riesgos, incluyéndolos en la evaluación de créditos o préstamos para clientes, buscando mitigar los riesgos ambientales y sociales de nuestros financiamientos. Para ello, contamos con una Política y Manual de Evaluación de Riesgos sociales y ambientales, que definen la categorización de riesgos sociales y ambientales del stock de cartera y la evaluación de riesgos sociales y ambientales de nuevos financiamientos y proyectos, y su seguimiento.





### 3. Estrategia climática: hacia una transición socio ecológica justa

En nuestra calidad de banco público, nos encontramos desarrollando un plan de transición con perspectiva socioecológica justa, para acompañar a nuestros clientes, personas y empresas, en el camino hacia un Chile carbono neutral al 2050.



**24.343**  
kt CO<sub>2</sub> eq

- 91% Préstamos comerciales
- 5% Empresas listadas
- 3% Inmuebles
- 1% transporte

Considerando la Ley Marco de Cambio Climático, promulgada durante 2022, y nuestro rol de banca pública, tenemos el importante desafío de acompañar a nuestros clientes en una transición socioecológica justa para todos y todas. Esto implica movilizar cambios en procesos productivos para reducir emisiones, proteger los ecosistemas y tomar medidas de adaptación a las consecuencias del cambio climático, sin dejar a nadie atrás, en especial a las micro, pequeñas y medianas empresas, desde un enfoque que promueva la producción sostenible, la solidaridad, los derechos humanos y la inclusión social.

En concreto, para un banco público como BancoEstado nuestra responsabilidad es crear las condiciones para que todos y todas se sumen a este camino de cambios y adaptaciones, para alcanzar un país carbono neutral al 2050.

Una de las acciones clave para enfocar nuestro plan de trabajo y lograr nuestros objetivos de mitigación y reducción de emisiones, es calcular nuestras emisiones financiadas, determinando los sectores más intensivos en carbono. Como es de esperar en instituciones financieras, las emisiones financiadas (alcance 3) corresponden al 99,8% de las emisiones de carbono calculadas en nuestra línea base.

En nuestra cartera, los préstamos comerciales representan el 91% de las emisiones del total de la cartera. Este tipo de activo financiero corresponde a aquellos préstamos entregados a empresas donde no es conocida la finalidad del préstamo, es decir, se sabe qué empresa es, a qué sector pertenece, pero no hay conocimiento de en qué actividad específica se utilizará el monto otorgado. Por este motivo se interpreta que el gran volumen de

emisiones asociadas a préstamos comerciales se debe a que no es posible asimilar factores de emisión específicos para las actividades finales que se realizan con los créditos cursados.

En segundo lugar, el financiamiento destinado a empresas listadas, representan un 5% de las emisiones financiadas. En este caso, recolectamos las declaraciones de emisiones de alcance 1 y 2 de las empresas listadas en bolsa (que usualmente los declaran de manera pública) para estimar las emisiones asociadas al financiamiento. Les siguen los préstamos asociados a financiamiento entregado con fines específicos, como inmuebles (3%) y transporte (1%).







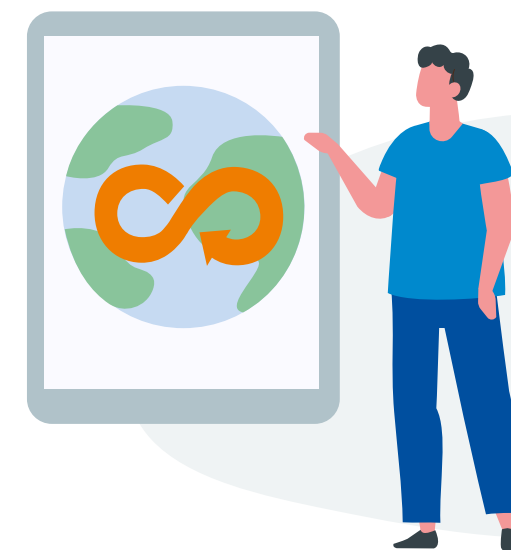
**Nuestra mayor contribución para aportar a la descarbonización del país es generar las acciones necesarias que permitan a nuestra cartera de clientes reducir sus emisiones y adaptarse al cambio climático.**

Con nuestra línea base ya definida, estamos avanzando en la determinación de objetivos de reducción basados en ciencia con metas intermedias, la primera de las cuales se presentará ante Science Based Target Initiative (SBTi), el primer semestre de 2023. Luego de esto, definiremos cada cinco años nuevas metas intermedias para planificar este camino hacia la carbono neutralidad. Con ese escenario claro, trabajamos en distintos frentes para definir una estrategia que contemple los riesgos y oportunidades comerciales vinculadas al desafío global del

cambio climático, con medidas de mitigación y adaptación, y su respectivo compromiso y plan de descarbonización de la cartera. Esto contempla, además, los elementos internos que favorezcan y faciliten esta hoja de ruta, tales como un plan para generar las capacidades internas, la implementación de incentivos relacionados con la disminución de emisiones y el resto de recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés).

#### **Acciones clave para nuestro pilar de Estrategia climática**

- Determinación de nuestras emisiones financiadas trazables de la cartera empresas e inversiones.
- Definición de nuestros objetivos de reducción ante SBTi.
- Identificación de los riesgos y oportunidades climáticos (físicos y de transición) tanto de nuestra cartera como de activos fijos, y medidas de adaptación.
- Definición de estrategia de descarbonización.





# 5.5

## Nuestro rol en el despliegue de las políticas públicas

Como institución financiera pública tenemos la responsabilidad de colaborar con el Estado en facilitar el despliegue de políticas públicas que vayan en apoyo de las personas y de las empresas, especialmente, dirigidas a grupos vulnerables y a empresas de menor tamaño.

En total, entregamos beneficios sociales equivalentes a 32,9 millones de pagos de bonos a cuentas BancoEstado, por un monto total de \$3,9 billones. Estos pagos implicaron una transferencia a más de 9,2 millones de personas beneficiadas

### Canalizando los pagos del Estado

Aportamos como una plataforma de pago para distintas iniciativas que impulsa el Estado. Esta responsabilidad nos desafía, año a año, a mejorar nuestros servicios e invertir en tecnología, que nos permita responder de forma oportuna y segura a un gran volumen de transacciones.

- Durante 2022, pagamos la Pensión Garantizada Universal, la que benefició a las personas que recibían un Aporte Previsional Solidario, con más de 5 millones de pagos por un total de \$1.107 mil millones.

- Posibilitamos el pago de los Bonos Invierno, Bono Cultura y Bono Canasta por parte del Instituto de Previsión Social (IPS) para la reactivación económica del país y los sectores de la población más impactados por la pandemia y la crisis económica. Fueron realizados más de 7,5 millones de pagos, por un monto de \$782.424 millones.



#### Beneficios sociales pagados por BancoEstado

Beneficios Sociales	N° de Pagos	N° de Clientes	MM\$
Ingreso Ético Familiar	9.389.750	1.096.595	641.049
Ingreso Mínimo Garantizado	5.668.796	1.189.361	183.586
Pensión Garantizada Universal	5.624.811	910.585	1.107.348
Bono Chile Apoya Invierno	3.913.276	3.686.219	705.220
Aporte Compensatorio Canasta Básica	3.644.194	629.033	64.332
Bono Marzo	565.891	554.476	43.730
Bono Cultura	28.605	28.605	12.872
Bono IFE	3.746	3.684	1.738
Otros Pagos	2.104	921	83
<b>Total</b>	<b>28.841.173</b>	<b>8.669.317</b>	<b>2.759.958</b>
Pagos IPS	4.139.765	569.838	1.131.214
<b>Total Pagos</b>	<b>32.980.938</b>	<b>9.239.155</b>	<b>3.891.172</b>

- En cuanto a los pagos asociados a retiros AFP, durante el año 2022 realizamos un total de 2,8 millones de pagos con destino a cuentas BancoEstado, correspondientes a

un total de \$1,4 billones. Del total de pagos, un 75,6% corresponden a pago por Seguro de Cesantía, donde la diferencia de pagos son retiros de fondo de pensiones.



#### Pagos en BancoEstado por retiros del 10% previsional

	N° Pagos	N° de clientes	MM\$
Pago Seguro Cesantía	2.145.936	1.223.588	917.048
Tercer Retiro 10% AFP	556.303	553.638	493.471
Primer Retiro 10% AFP	61.849	61.725	14.626
Segundo Retiro 10% AFP	7.573	7.466	6.383
Primer Retiro Rentas vitalicias	3.038	3.005	10.204
<b>Total general</b>	<b>2.774.699</b>	<b>1.849.422</b>	<b>1.441.732</b>



## Colaboraciones con Instituciones del Estado

Una de las herramientas que nos permite aportar a la implementación de las políticas públicas que desarrolla el Estado, son los convenios de colaboración con distintas instituciones. Durante el año 2022 firmamos distintos convenios que fortalecen a nuestras instituciones y facilitan servicios a sus respectivos usuarios y usuarias.

Somos la entidad bancaria de más de 250 agrupaciones estatales entre Ministerios, Servicios Públicos, FF.AA y Poder Judicial, con un 97% de participación de mercado.

Tenemos convenio con 15 Gobiernos Regionales y más de 235 Municipalidades a nivel nacional con un 68% de participación de mercado.

## Somos parte de la modernización del Estado



### Poder Judicial

Hemos realizado dos convenios para aportar al plan de modernización y automatización de esta institución. Uno de ellos en el marco del pago de causas judiciales, permitiendo el abono directo al beneficiario en su cuenta y dejando atrás el pago con cheques. El segundo tiene relación con la toma y liquidación de Depósitos a Plazo Automatizado en línea, directo en la página del cliente.



### Servicio de Impuestos Internos (SII)

Actualizamos el botón de pago para el SII, por uno mucho más moderno y eficiente, el que incluirá el formulario 24 y 24.1, permitiendo la cobertura total de los pagos de impuesto por esta vía. A través de esta mejora fueron recaudados \$589.316 millones a octubre 2022.



### Tesorería General de la República (TGR)

Automatizamos los pagos por embargos de la TGR, disminuyendo la presencia de recaudadores fiscales en sucursales BancoEstado, eliminando la generación de alrededor 5.000 Vales a la Vista y sus respectivos pagos en nuestras sucursales.

Adicionalmente, con el uso del Portal COMEX para Órdenes de Pago al exterior por parte de la TGR, aportamos la eficiencia, seguridad y modernización del Estado.



### Nuevo sistema de recaudación de impuestos marítimos

Este nuevo sistema habilita la recaudación de cheques y efectivo dólar a través de una "orden de ingreso" generada al momento en que las y los usuarios ingresan al puerto y solicitan un servicio marítimo, cobrando en dólares los impuestos por el uso y distribuyéndolo entre la Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante y la Armada de Chile (Directemar) y la Gobernación Marítima respectiva.





## Mejores experiencias para los proveedores del Estado

A través del Confirming del Estado, contribuimos a la reactivación económica del país con foco en las empresas de menor tamaño. 4.302 proveedores han operado en este sistema durante 2022, de un total de 470 Instituciones (70% del total de Instituciones), por un total de \$421.331 millones.



### Ministerio de Obras Públicas (MOP)

A través de un convenio de Colaboración con el MOP, buscamos apoyar a los proveedores del ministerio en tres ámbitos: Operaciones de Confirming, Pólizas de Seguros para Seriedad de la Oferta en línea desde la página de BancoEstado, y Modelo de Atención para Constructoras para optar a financiamiento.



### Dirección de Presupuesto (Dipres)

Renovamos el convenio con la Dipres por dos años, permitiéndonos apoyar a todas las empresas proveedoras del Estado, de las cuales más del 64% son empresas pequeñas, con un impacto en más de 200 mil operaciones.



### Mejor Niñez

Firmamos un convenio con Mejor Niñez (Ex Sename), abriendo 33 cuentas corrientes con saldos promedios mensuales de \$6.281 millones, implementándose 16 convenios de pagos a proveedores, un convenio de remuneraciones y otro de abonos varios. En paralelo, hemos participado en una mesa de trabajo para ayudar a mejorar las condiciones de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran viviendo en las residencias.



### Ministerio de Vivienda y Urbanismo

El convenio con esta institución permitió la autorización de 17 líneas de Confirming para el Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) y ParqueMet por \$120.000 millones.

Con el Pago Centralizado de Proveedores del Estado, a través de la TGR, se realizaron 315.000 transacciones por un total de 4,8 billones de pesos a octubre 2022.







### **Acompañamos al Estado de Chile en dar soluciones innovadoras para todos y todas**

**En 2022 instalamos cajeros automáticos (ATM) en siete hospitales del país: Copiapó, Rancagua, Exequiel González Cortés, Nueva Imperial, Padre Las Casas, Gustavo Fricke y Puerto Aysén.**



#### **PagoQR**

Durante el año 2022 implementamos junto al Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones el PagoQR como nuevo medio de pago para el transporte público para la Red Metropolitana de Movilidad, Metro de Santiago y Tren Nos. Un hito fundamental de este periodo es que alcanzamos el primer millón de usuarios y usuarias de esta aplicación.



#### **Vitrina Digital**

Disponibilizamos por primera vez la Vitrina Digital de BancoEstado para los usuarios del FOSIS, con el fin de fomentar la reactivación económica sobre todo en el ámbito de los emprendedores vulnerables, mujeres y jefas de hogar.



#### **Convenios Interadministrativos INDAP y FOSIS**

A través de estos convenios ampliamos por cuatro años los servicios financieros y no financieros en ambas instituciones, potenciando la vinculación no sólo con los funcionarios y funcionarias sino también con las y los usuarios, gremios y organizaciones civiles relacionadas a cada institución.







# 5.6

## Ciudadanía corporativa

**Nuestras Filiales ejecutaron más de \$630 millones en programas de impacto a la comunidad en iniciativas culturales, concursos públicos, convenios, becas entre otros.**

Nuestro rol social y compromiso de llegar a todos los y las habitantes de Chile, nos ha llevado a generar cercanía con la ciudadanía en los distintos territorios a través de iniciativas que permitan vincularnos con la comunidad aportando a la integración social y cultural del país. Con este fin, desarrollamos una serie de iniciativas de educación financiera, ferias, actividades culturales, voluntariados entre otros.

En el marco de nuestras prioridades, nuestros programas de ciudadanía corporativa tuvieron un costo de \$520 millones, y sus gastos administrativos en 2022 fueron por cerca de \$609 millones.

### Nuestro aporte a la educación financiera

Queremos que todos los habitantes de Chile puedan tomar decisiones informadas en el ámbito de sus finanzas personales. Para esto hemos implementado iniciativas que generan capacidades en las personas para que puedan aprovechar de mejor forma los productos y servicios financieros.







## En Fácil y en Chileno

A través de nuestra plataforma web "En Fácil y en Chileno" ([www.enfacilyenchileno.cl](http://www.enfacilyenchileno.cl)) entregamos conocimientos desde un enfoque lúdico, un lenguaje simple y cercano, accesible a la mayor cantidad de usuarios. El sitio fue desarrollado con el apoyo técnico del Centro de Excelencia en Psicología Económica y del Consumo (CEPEC) de la Universidad de la Frontera, y cuenta con un conjunto de contenidos educativos, entre ellos, un juego interactivo perfilado según la edad, género, y objetivo financiero de sus participantes. Otro contenido destacado es el curso e-learning de educación financiera perfilado para estudiantes de enseñanza media, docentes, adultos principiantes en el tema, y adultos más avanzados.

**Durante el año 2022 la plataforma recibió 28.512 visitas y 1.389 personas participaron del curso e-learning, alcanzando la suma de 9.696 personas inscritas desde el lanzamiento de este curso.**

## Capacitaciones Campaña Vamos MiPYME

Durante el año 2022, y en el contexto de la Campaña Vamos MiPYME, disponible entre julio y septiembre, desarrollamos una serie de capacitaciones de Educación Financiera y uso de productos que apuntan a tres pilares: 1) Finanzas Sanas; 2) Reordenamiento de deudas 3) Confirming y Factoring.

**Realizamos 63 charlas, 45 digitales y 18 presenciales, con un fuerte enfoque territorial, abarcando todas las regiones. También utilizamos las redes sociales del programa Emprende BancoEstado para amplificar el alcance de las capacitaciones. En total participaron 3.459 emprendimientos en todo el país.**

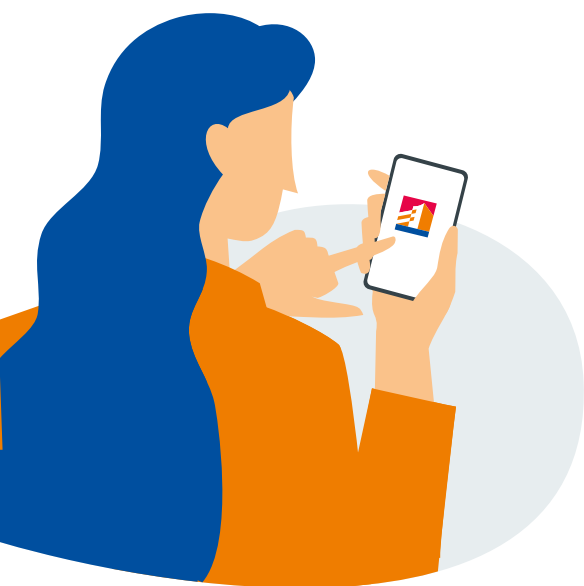
## Academia Emprende

Esta iniciativa es parte de nuestro Programa Emprende y tiene por objetivo fomentar el desarrollo integral de las y los emprendedores del país a través de instrumentos de desarrollo empresarial diseñados por el Banco para fortalecer la capacitación de los micro y pequeños empresarios, y mejorar su comprensión de los productos y servicios financieros a lo largo de las distintas etapas de su vida, desarrollar habilidades, aptitudes y la confianza necesaria para adquirir mayor conciencia de sus riesgos y oportunidades financieras.

**Durante 2022 participaron 23.795 emprendedores y emprendedoras en Academia Emprende, alcanzando 87.233 personas capacitadas en alguna de las 569 charlas que se han desarrollado desde el año 2020.**

## Otras acciones de educación financiera

Adicionalmente a nuestros programas de educación financiera, en 2022 realizamos charlas de esta temática destinadas a Organizaciones de la Sociedad Civil, sumando a 220 participantes de seis organizaciones. Estas acciones también las efectuamos en convenio con instituciones públicas como el Ministerio del Interior, el Tribunal Constitucional e instituciones de las Fuerzas Armadas y de Orden Público como la Policía de Investigaciones, la Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante y la Armada de Chile, donde participaron 560 asistentes durante el 2022.





## Más acceso a las artes y la cultura

Para BancoEstado es de especial relevancia apoyar el arte chileno, la conservación de la memoria colectiva y el patrimonio cultural del país. A través de distintas iniciativas y campañas, buscamos acercar a las comunidades las artes y la cultura de los distintos territorios, recuperando espacios públicos en complemento con otras actividades de Ciudadanía Corporativa.

### Plaza Cine

Con el objetivo de acercar espacios culturales a la ciudadanía continuamos con el proyecto PlazaCine en localidades de Chile con escaso acceso a este tipo de espectáculos, llevando películas chilenas gratuitas para toda la comunidad. Estas actividades se realizan en espacios públicos, junto a una Feria de Emprendedores locales. Este año llevamos las películas "Mentirita Blanca", "Nahuel y el libro mágico" e "Historia de un Oso".

**Salamanca, El Monte, Alhué, María Pinto, Primavera, Queilen y otras localidades del país disfrutaron del PlazaCine BancoEstado, con la participación de 2.750 asistentes.**

### Árbol de Navidad

Junto al Palacio de la Moneda instalamos en el centro de la Plaza de la Constitución un gran árbol de Navidad, con el objetivo de fomentar el reencuentro entre las personas tras un período complejo, aportando con un elemento simbólico que aúne a la comunidad y sea un apoyo en

### Día del Patrimonio

Desde hace más de 10 años, BancoEstado participa de la actividad Día de los Patrimonios, invitando a la comunidad a visitar nuestra Casa Matriz. El ingreso es por Morandé 25, realizando recorridos en grupos de 20 personas que son conducidos por un guía, quien explica la historia del Banco, junto a un grupo de especialistas para contarles su importancia y funciones.

**Fueron 1.902 personas quienes recorrieron nuestros edificios patrimoniales para conocer un poco de la historia que preserva nuestro Museo del Ahorro y otras instalaciones emblemáticas BancoEstado.**

resignificar la cultura y costumbres en uno de los lugares más representativos de Chile, además de apoyar la recuperación de los espacios públicos entregando un regalo en esta importante fecha. En esta actividad contamos con la participación de la Orquesta juvenil de Rancagua.



## Campaña para poner fin a la violencia contra las mujeres y niñas

En el contexto del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, nos sumamos a la campaña #16DIASDEACTIVISMO, enviando información a las y los clientes sobre los canales de orientación y ayuda para víctimas y testigos de violencia de género.



**Más de 11 millones de clientes recibieron la información vía correo electrónico y, adicionalmente, estuvo alojada en el banner de nuestro sitio Web durante el periodo activo de la campaña.**



# 5.7

## Relación y comunicación con los grupos de interés

CMF 6.3, GRI 2-29

Como banca pública parte esencial de nuestro trabajo tiene relación con la articulación y vinculación de los distintos actores de Chile, quienes son nuestros principales grupos de interés. Al alero de la creación de la Subgerencia de Asuntos Públicos y de nuestra Política de Sostenibilidad Corporativa, hemos establecido cuatro grupos de interés prioritarios: clientes, trabajadores, comunidad y proveedores. Además, nuestro vínculo se amplía a otros grupos que son importantes y relevantes en nuestro trabajo y en línea con nuestro propósito.

### Comunidades

Nos interesa participar activamente en las comunidades donde estamos presentes, convirtiéndonos en un actor relevante en cada localidad. Por eso colaboramos desde siempre con otras entidades del Estado, el mundo privado y la sociedad civil, para fomentar el desarrollo social y económico de todas y todos quienes habitan en Chile.

### Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)

Las OSC necesitan más que una cuenta bancaria, requieren acompañamiento y educación financiera, apoyo para disminuir la brecha digital que muchas veces les impide acceder a servicios transaccionales en canales no presenciales. En este aspecto, hemos comenzado a focalizar nuestras acciones y potenciarlas con el trabajo conjunto con la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno. De este modo, trabajamos en planes territoriales para escuchar activamente a la comunidad organizada.

Un eje importante para profundizar la relación con este sector, ha sido el trabajo colaborativo y articulado con los organismos del Estado que se relacionan con las OSC a lo largo de todo nuestro país. Esta vinculación nos ha permitido llegar a las organizaciones de manera rápida y efectiva con nuestra oferta de valor, además de mantener sintonía con las distintas realidades del sector a nivel local.

En este marco de colaboración, dimos inicio a un trabajo conjunto con el Ministerio de Ciencias, Tecnología, Conocimiento e Innovación, que busca acompañar a las organizaciones comunitarias en el ámbito de inclusión financiera para la ejecución del proyecto Fondo de Protección Ambiental, para así establecer líneas de trabajo y disponibilizar nuestros

canales de difusión para llegar a más OSC y potenciar su participación. En este ámbito, desarrollamos proyectos comunitarios como Cine Solar Móvil, que consiste en un cine alimentado con energía solar, y Vereda Nativa, proyecto que interviene una vereda con flora nativa.

Con foco en disminuir la brecha digital, potenciar la participación, la vinculación, la bancarización y el uso de herramientas financieras, firmamos un convenio de colaboración

con el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) con la finalidad de apoyar y mejorar las capacidades de las OSC que viven en condición vulnerabilidad.

Además de los Convenios, disponemos de un Portal de Donaciones que funciona a modo plataforma de pagos para que las OSC tengan mayor formalidad, facilidad y seguridad a la hora de recaudar sus donaciones para contribuir a causas sociales de quienes están en situaciones difíciles.

	2020	2021	2022
<b>Instituciones inscritas en el portal de donaciones</b>	40	38	37
<b>Monto de donaciones a través del portal (MM)</b>	\$40,30	\$87	\$23





## Gremios

Nuestro trabajo con los gremios se enmarca en el compromiso que tenemos en apoyar el desarrollo económico de Chile, donde las micro, pequeñas y medianas empresas son un motor fundamental.

Durante el 2022 profundizamos nuestro trabajo con más de 56 gremios, tanto transversales como sectoriales, posicionándonos como sus aliados estratégicos de manera de apoyar y potenciar su desarrollo. Una de las actividades destacadas del periodo

fue la reunión del Comité Ejecutivo de BancoEstado con los principales gremios con los que trabajamos, con el objetivo de escuchar sus inquietudes y expectativas del Banco, concentradas principalmente en el aporte a la reactivación de sus negocios y el reordenamiento de sus deudas. Esta actividad dio origen a la Campaña Vamos Mipyme. También participamos en actividades propias de los gremios, difundiendo nuestra Oferta de Valor y realizando un despliegue de POS Compraquí y Compraquí QR en Taxis Colectivos.

## Proveedores y contratistas

CMF 7.2, GRI 2-6, 2-8

### Relación y gestión sostenible con proveedores

Los proveedores son uno de los grupos de interés principales de BancoEstado, por la relevancia que tienen en nuestra cadena de valor. Buscamos asegurar un acceso equitativo, competitivo y transparente a nuestros procesos de compras de bienes y servicios.

Contamos con una red de proveedores que permite minimizar riesgos de abastecimiento y que, además, cubre las necesidades de manera permanente y sostenible. Nuestros desafíos de futuro son seguir avanzando en el desarrollo de proveedores regionales, como agentes

reactivadores de las economías locales; acompañar a proveedores comprometidos con la sociedad, en materias de diversidad, género, inclusión y medioambiente; y fomentar que nuestros proveedores cumplan las leyes en materia laboral y social.

**Contamos con 1.029 proveedores, de los cuales un 96% son nacionales y 4% corresponden a proveedores pymes.**

Proveedores totales	1.029
Proveedores nacionales	992
Proveedores extranjeros	37
Proveedores críticos	49
Proveedores no críticos	980
Proveedores evaluados 2022	1.115
Proveedores evaluados nacionales	1.068
Proveedores evaluados internacionales	47
Proveedores evaluados respecto al total de proveedores	55%
% de compra anual de proveedores nacionales evaluados	73%
% de compra anual de proveedores extranjeros evaluados	27%







**Nuestro modelo de aprovisionamiento se basa en las mejores prácticas con el fin de minimizar los riesgos y asegurar una red de proveedores que cubra nuestras necesidades de manera permanente y sostenible.**

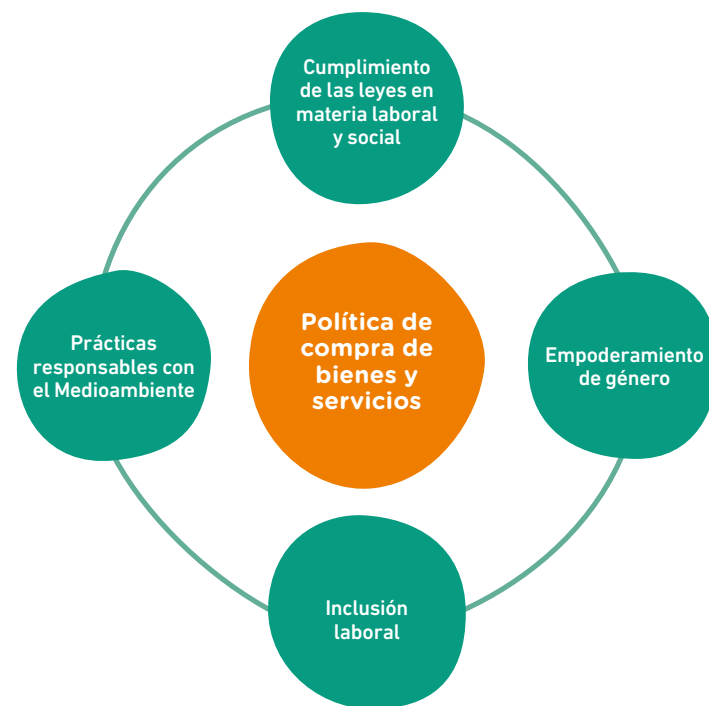
Estos lineamientos están contenidos en nuestra Política de Compra de Bienes y Servicios, la que contiene directrices que permiten garantizar procesos competitivos, transparentes y simétricos, basados en una impecabilidad en la ejecución y gobernanza de estos.

A través de esta política buscamos que nuestros proveedores estén

alineados en nuestro compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo económico, social y ambiental de nuestro país.

Por esta razón, en todas nuestras licitaciones incluimos una evaluación en base a criterios de sostenibilidad, la que durante el año 2023 será optimizada para profundizar nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Adicionalmente, para promover el desarrollo de nuestros proveedores, realizamos capacitaciones periódicas en temas de ética, cumplimiento y probidad.



## Comunicación con grupos de interés

CMF 3.7 i, CMF 3.7 ii

Nuestra Gerencia de Asuntos Públicos y Sostenibilidad, tiene como función contribuir al relacionamiento de BancoEstado con sus grupos de interés más relevantes, desarrollando estrategias para la red de relaciones de la institución y levantando nuevas líneas para aquellas que no existen. De igual forma, entre sus objetivos está la socialización de nuestras orientaciones y ejes estratégicos con los diferentes públicos de interés,

y también con la prensa. En ese sentido, la Subgerencia es responsable de la vinculación y retroalimentación de dichos ejes estratégicos en las sucursales y filiales del Banco, además de reposicionar a BancoEstado como un actor protagónico en materia de Educación Financiera, con foco en las audiencias consideradas más importantes.

Considerando que la empresa debe velar por mantener un discurso único,

que sea coherente con sus lineamientos estratégicos y los mensajes corporativos de sus comunicaciones, hemos establecido procedimientos para guiar la relación del Banco con los medios de comunicación. Este procedimiento indica cómo operar en casos de contacto directo con medios de comunicación, consultas presenciales, eventos públicos y cuentas oficiales del banco en redes sociales.



# 06 Nuestros trabajadores y trabajadoras

- 6.1 Inclusión y diversidad
- 6.2 Bienestar y clima laboral
- 6.3 Desarrollo organizacional
- 6.4 Relaciones laborales
- 6.5 Salud y seguridad





## Dotación corporativa por región

GRI 2-7



Para lograr nuestro rol social y avanzar en nuestro propósito requerimos el compromiso de todas y todos los trabajadores y trabajadoras de BancoEstado y sus filiales. Por esto, buscamos atraer al mejor talento, generando condiciones laborales que permitan su desarrollo profesional y personal, preocupándonos de su bienestar, a la vez que generamos un clima seguro y positivo, que permita conciliar las necesidades de nuestros clientes con los objetivos de nuestros trabajadores y trabajadoras. Estamos conscientes y nos preocupamos de seguir avanzando en buenas prácticas y políticas de bienestar que promuevan la igualdad, diversidad, atracción y retención del talento de quienes nos ayudan a cumplir nuestra labor día a día.



\*Calculo incluye tanto dotación BancoEstado como Filiales.

Contamos con 15.352 trabajadoras y trabajadores, presentes a lo largo de todo Chile, comprometidos con impulsar un ecosistema financiero innovador, social y sostenible que haga de Chile un mejor país.

**10.049**

BancoEstado.

**1.136**

BancoEstado Microempresas.

**1.774**

BancoEstado Express.

**1.320**

BancoEstado Contacto 24 horas.

**700**

BancoEstado Cobranzas.

**119**

BancoEstado Corredores de Seguros.

**67**

BancoEstado Administradora General de Fondos.

**56**

BancoEstado CajaVecina.

**49**

BancoEstado Corredores de Bolsa.

**82**


Red Global.


**15.352**

Total trabajadores y trabajadoras corporación.



## BancoEstado

 **29%**  
de las personas en cargos gerenciales son mujeres.


 **50%**  
de nuestra dotación son mujeres.


 **98%**  
sindicalización.

 **59%**  
vacantes cubiertas por personal interno.

 **17,4**  
horas promedio de formación.

## BancoEstado Microempresas

 **29%**  
de las personas en cargos gerenciales son mujeres.


 **63%**  
de nuestra dotación son mujeres.


 **94%**  
sindicalización.

 **40%**  
vacantes cubiertas por personal interno.

 **72,7**  
horas promedio de formación.

## BancoEstado Express

 **14%**  
de las personas en cargos gerenciales son mujeres.


 **60%**  
de nuestra dotación son mujeres.


 **98%**  
sindicalización.

 **13%**  
vacantes cubiertas por personal interno.

 **80,6**  
horas promedio de formación.

## BancoEstado Contacto 24 Horas


 **67%**  
de las personas en cargos gerenciales son mujeres.


 **78%**  
de nuestra dotación son mujeres.


 **48%**  
sindicalización.


 **13,9**  
horas promedio de formación.

## BancoEstado Administradora General de Fondos

 **29%**  
de las personas en cargos gerenciales son mujeres.

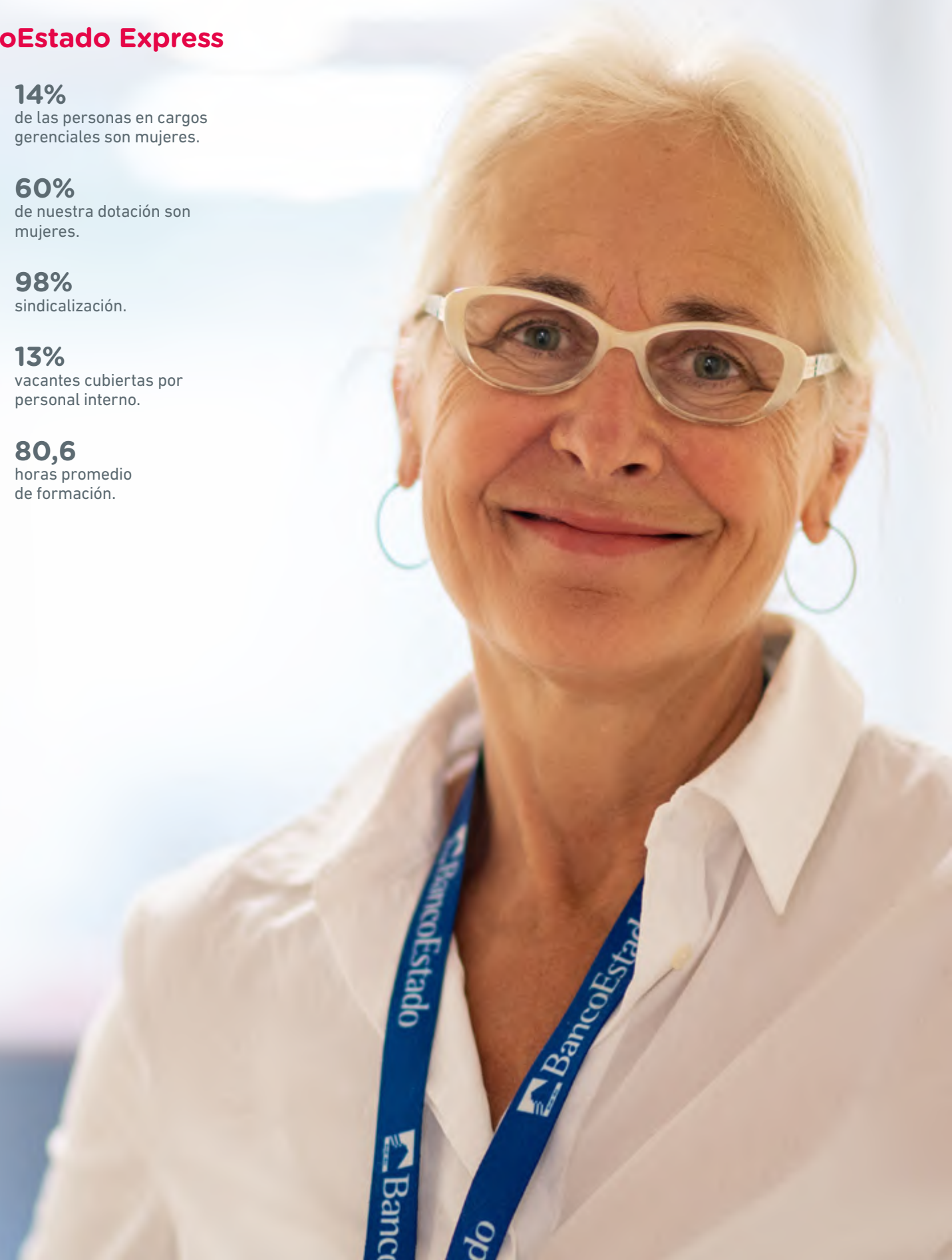
 **34%**  
de nuestra dotación son mujeres.

 **85%**  
sindicalización.

 **63%**  
vacantes cubiertas por personal interno.

 **15,2**  
horas promedio de formación.

Nota: "personas en cargos gerenciales son mujeres", considera los cargos de gerencias y subgerencias.

















### BancoEstado Cobranzas

-  **22%** de las personas en cargos gerenciales son mujeres.
-  **64%** de nuestra dotación son mujeres.
-  **76%** sindicalización.
-  **50%** vacantes cubiertas por personal interno.
-  **76,5** horas promedio de formación.



### BancoEstado Corredores de Bolsa

-  **50%** de las personas en cargos gerenciales son mujeres.
-  **41%** de nuestra dotación son mujeres.
-  **82%** sindicalización.
-  **43%** vacantes cubiertas por personal interno.
-  **24,30** horas promedio de formación.





### BancoEstado Corredores de Seguros

-  **38%** de las personas en cargos gerenciales son mujeres.
-  **62%** de nuestra dotación son mujeres.
-  **82%** sindicalización.
-  **54%** vacantes cubiertas por personal interno.
-  **22,6** horas promedio de formación.

### BancoEstado CajaVecina

-  **33%** de las personas en cargos gerenciales son mujeres.
-  **57%** de nuestra dotación son mujeres.
-  No cuenta con sindicato.
-  **50%** vacantes cubiertas por personal interno.
-  **11,9** horas promedio de formación.

### BancoEstado Red Global

-  **40%** de las personas en cargos gerenciales son mujeres.
-  **41%** de nuestra dotación son mujeres.
-  No cuenta con sindicato.
-  **18%** vacantes cubiertas por personal interno.
-  **6,5** horas promedio de formación.

Nota: "personas en cargos gerenciales son mujeres", considera los cargos de gerencias y subgerencias.



# 6.1

## Inclusión y diversidad

CMF 3.1.vi, 3.1.vii, 5.4.1, 5.5.a

**Hemos avanzado significativamente en la participación de mujeres en cargos de alta responsabilidad, llegando a un 46% de ejecutivas en la primera línea de BancoEstado.**

En BancoEstado estamos comprometidos con la instalación de acciones que permitan avanzar en temas relacionados con la inclusión y diversidad de la organización. Basados en la Política de Diversidad e Inclusión de BancoEstado, aseguramos prácticas de respeto y no discriminación, e incentivamos la contratación de personas con discapacidad e inmigrantes, ampliando su presencia a la atención directa de clientes para entregar una atención integral. Sumado a lo anterior, nos hemos propuesto el equilibrio de género en los distintos niveles de cargos, de forma que exista siempre una representación de al menos un 40% de cada género.

Durante el año 2022 iniciamos el proceso de implementación de la Norma Chilena N°3262 "Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal" y la inclusión de personas con discapacidad.

Además, generamos un programa de acompañamiento para los y las líderes que son nombrados en este rol

**Filial BancoEstado Microempresas fue recertificada este año 2022 con la norma Nch3262.**



por primera vez, para asesorarlos en las prácticas de liderazgo de nuestra organización, incluyendo un módulo especial de Diversidad e Inclusión, que incorpora temáticas de género. Adicionalmente, desarrollamos un curso de Diversidad en alianza con la Universidad Adolfo Ibáñez (UI).

Para generar una cultura de diversidad, continuamos con nuestro proceso de sensibilización a través de notas en los medios internos, asociadas a género y los sesgos asociados. En marzo de 2022, conmemorando el mes de la mujer, realizamos un conversatorio con mujeres líderes llamado "Mujeres que no se pusieron límites", en el que se abordó la experiencia de este rol en nuestra organización.

BancoEstado logró el primer lugar del sector financiero en el ranking IMAD 2022, instrumento que mide la presencia femenina en la alta dirección de las empresas más grandes del país. En el ítem Desarrollo y Beneficios destacamos con políticas de compensación salarial y distintos beneficios que apuntan a una mejor conciliación entre trabajo y vida personal.





# 6.2

## Bienestar y clima laboral

CMF 5.7.a, 5.7.b; 202 -1

**Una preocupación constante del Banco es generar trabajadoras y trabajadores motivados con su rol y que puedan desempeñarse en condiciones laborales que aporten a su desarrollo y bienestar integral.**

Por esta razón, contamos con variados beneficios con foco en salud, conciliación y corresponsabilidad, educación y recreación, los cuales son comunicados a través de la plataforma MiBE Intranet y la app MiBE, además de los sitios web de Bienestar, de la Isapre Fundación, la Corporación Deportiva BancoEstado (CODEBECH) y el Sindicato de Trabajadores BancoEstado.

Número de visitas a plataformas de comunicaciones internas	2021	2022
Visitas app MiBE	5.588	5.988
Visitas Intranet MiBE	4.786	4.951

En BancoEstado tenemos una política de remuneración mínima de CLP\$710.581 brutos, 1,78 veces el sueldo mínimo legal. Contamos con el Sistema Integral de Beneficios de BancoEstado para aquellas trabajadoras y trabajadores, activos y jubilados, que son socios de Bienestar. Este sistema se sustenta con aportes de la Corporación (2,5% sobre la

remuneración de cada trabajador) y cotizaciones de los trabajadores (1% sobre la remuneración o pensión de cada trabajador o jubilado).

Sumado a lo anterior, todas las filiales cuentan con una cartera propia de beneficios para sus trabajadores y trabajadoras. Se incorporan beneficios del ámbito familiar como días de

permiso para padres adicionales al legal, beneficio invierno y verano para hijos e hijas, reembolso por actividades recreativas en época de vacaciones de los hijos e hijas, bono y permiso de matrimonio, flexibilidad horaria al padre, entre otros.



Nota: Para más información sobre los permisos parentales y beneficios relacionados, revise anexo 1.





**Great Place To Work (GPTW)**

De forma anual, nos medimos a nivel corporativo través de la encuesta Great Place To Work (GPTW), lo que nos permite monitorear la percepción de nuestros trabajadores y trabajadoras respecto a las jefaturas y el entorno. Nos pone muy contentos y nos sentimos orgullosos de contar que durante el 2022 los resultados de la encuesta GPTW nos entregan 86 puntos en visión área y 83 en

visión corporativa, mejorando en ambas visiones y acortando la brecha entre ellas. Además, BancoEstado obtuvo el reconocimiento del 7° lugar como mejor empresa en donde pueden trabajar las mujeres, en la categoría de empresas por sobre mil trabajadoras y trabajadores. A continuación, un resumen de los puntajes obtenidos:



Durante 2022 generamos todas las condiciones para que, en marzo de 2023, iniciemos con la reducción de jornada laboral a 40 horas semanales, favoreciendo así la conciliación entre trabajo y vida personal, a la vez que implementamos los primeros equipos con modalidad de teletrabajo, incidiendo en la percepción de cuidado de nuestras trabajadoras y trabajadores.



**90%**  
Compromiso de los trabajadores.

**77%**  
Cobertura de participación.

**85%**  
Meta de media global.

Nuestro trabajo en conciliación fue reconocido por Fundación Chile Unido y El Mercurio a través del Estudio "Integrar Vida Personal y Trabajo, Mejores Organizaciones 2022", que cada año reconoce a las organizaciones que demuestran su preocupación por mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y trabajadoras, y potenciar la conciliación entre trabajo y vida personal. Recibimos cuatro galardones: uno lo obtuvo BancoEstado en la categoría

Organismos Públicos, el otro lo recibió BancoEstado Corredores de Seguros en la categoría Pymes, mientras que el tercero y el cuarto fueron el "Sello de Distinción" logrado por nuestras filiales BancoEstado Corredores de Bolsa y CajaVecina.





## 6.3

# Desarrollo organizacional

**La capacitación, evaluación de desempeño y desarrollo de carrera son prioridades del área de personas, ya que permiten a nuestras trabajadoras y trabajadores crecer profesional y personalmente, a la vez que impulsan el logro de nuestros objetivos estratégicos.**

Desde el año 2021 hemos implementado la plataforma de aprendizaje CampusBE para BancoEstado y siete de sus nueve filiales (BancoEstado Microempresas y BancoEstado Express cuentan con plataformas propias). Este espacio digital se instala como el principal lugar de aprendizaje para las y los trabajadores, con foco en incorporar espacios de formación que les permitan certificarse, empoderando a las personas en sus conocimientos.

En CampusBE, desarrollamos capacitaciones vinculadas a cada cargo, además de campañas con financiamiento compartido y los cursos normativos de carácter obligatorio. Complementariamente, realizamos alianzas con distintas entidades académicas para ampliar la oferta de programas de formación, como la UAI y la Universidad Técnica Federico Santa María.

Durante el 2022 avanzamos en la incorporación de nuevas funcionalidades, como la reportería automatizada, que permite a las jefaturas tomar el liderazgo en el desarrollo de sus equipos, al poder ver el avance de sus trabajadores en materia de formación y gestionarla en base a mejor información. Además, profundizamos en la formación del cargo, con el fin de llegar con capacitaciones oportunas y de vanguardia a cada persona de nuestra



institución. También implementamos un nuevo sistema para almacenar y gobernar los datos de capacitación en formato presencial, virtual e híbrido, permitiéndonos un mejor acceso y calidad de la información para orientar nuestros procesos de formación.

Todos estos avances han sido reconocidos por nuestros trabajadores. El año 2022, el área de desarrollo obtiene 61 puntos en la encuesta de calidad interna efectuada a la red de sucursales, superando el estándar de 50 puntos de la industria y aumentando en 14 puntos respecto al año anterior.

Los principales programas de formación del año 2022 se orientaron al liderazgo, mentoría, acompañamiento para avanzar en metodologías ágiles, finanzas verdes, además de potenciar la gestión del cambio a nuevas plataformas como NuBE.



## Programas de formación destacados

GRI 404-2

### Escuela de Liderazgo

Su foco es formar líderes con el sello del liderazgo integral para que gestionen a sus equipos con un estilo común, único y distintivo, a través de la adquisición de conocimientos y habilidades para movilizar a sus equipos hacia la ejecución de la estrategia.

Durante el 2021-2022, la plana ejecutiva y la primera línea de jefaturas de la Corporación participaron de esta instancia de formación en alguna de sus cuatro mallas de aprendizaje.

# 590

líderes egresaron de la escuela de liderazgo realizada en conjunto con la UAI, con profesores y cursos de alto nivel.

### Programa Formación de Mentores 2022

Este programa complementario con la malla curricular definida en la Escuela de Liderazgo, está destinado a Gerentes y Subgerentes de la Corporación BancoEstado. En él se desarrollan las competencias del mentoring y habilidades que se utilizan con otros líderes.

# 52

líderes de la plana ejecutiva ejercieron el rol de mentores.

### Programa Mentoría Menteés 2022

Ofrece un espacio de desarrollo y crecimiento profesional a líderes de la Corporación BancoEstado y Filiales. Destinado a trabajadoras y trabajadores con rol de supervisión formal, es decir que tienen personas a cargo, a quienes evalúan formalmente su desempeño, y, del mismo modo, son evaluados por ellas como líderes.

# 25

nuevos mentores fueron formados.

# 52

trabajadores participaron en programa de mentoría.

### Escuela de negocios

Programa que desde el año 2021 busca formar a trabajadores del ámbito comercial de nuestras sucursales, ayudándoles a desarrollar habilidades de venta y gestión comercial, y verificar aumentos de productividad individual y del segmento. Los contenidos se centran en reforzar la sistemática comercial de cada rol y potenciar las habilidades en el manejo y comunicación con los clientes desde la perspectiva de la agilidad.

# 300

personas aprox. participaron de este curso, contando con resultados positivos concretos en 2022.

### Inducción al Rol de Líder

Programa de acompañamiento a líderes que asumen el rol por primera vez, para inducirlos en el sello del liderazgo integral.

# 90

líderes nuevos acompañados en su proceso de inducción.

### Inducción Ejecutiva

Programa para acompañar a gerentes y subgerentes, nombrados o contratados, al asumir su rol en la organización, facilitando así el proceso de alineamiento, calce cultural y contribución efectiva a sus funciones.

# 107

líderes nuevos acompañados en su proceso de inducción.





## Evaluación de desempeño

GRI 404-3

En materia de desempeño, contamos con un Sistema de Evaluación de Desempeño (SED) vinculado al sistema de incentivo, el cual incluye evaluaciones de desempeño de 180° (bidireccional) en base al cumplimiento de objetivos tanto a nivel de plana ejecutiva y gerentes, como en trabajadoras y trabajadores, donde son clave las conversaciones de las

y los líderes con sus respectivos equipos. Durante el 2022 pusimos foco en la realización de estas conversaciones de retroalimentación, con foco en el crecimiento y el establecimiento de compromisos, además de generar Planes de Acción para acompañar el desarrollo de las y los trabajadores.

### Contamos con una Matriz de Desarrollo Ejecutivo, como herramienta del sistema de desempeño, para mapear líderes de la organización, identificando talentos y cuadros de sucesión.

Durante el 2022 logramos un 100% ejecutivos calibrados, un 82% de ejecutivos con sucesor identificado, entre estos, 27% mujeres y un 86% de ejecutivos con Plan de Acción de Desarrollo Ejecutivo.

# 98%

de las y los trabajadores de BancoEstado fueron evaluados por su desempeño en el año 2022.



### Desarrollo de Carrera Hitos 2022

- Más de 4.600 trabajadoras y trabajadores han experimentado movilidad asociada al desarrollo de carrera. De estos, 434 personas han asumido nuevos cargos, 1.558 tuvieron promoción o ascenso, 115 tuvieron ascenso por estudios superiores y 2.427 movilizaciones por mérito.
- Con el objetivo de dar más oportunidades de desarrollo, se promovió de categoría a un grupo de 160 trabajadores y trabajadoras de sucursales que cumplían con diferentes criterios de mérito.
- Formamos a más de 500 líderes en habilidades de liderazgo con énfasis en Conversaciones de Desarrollo y Retroalimentación, que permitan guiar el crecimiento de sus equipos.
- Capacitamos a los equipos de distintas divisiones en la importancia de un buen proceso de Evaluación de Desempeño con foco en la mirada del desarrollo futuro. Este año trabajamos en particular con cinco gerencias, cubriendo a más de 140 líderes, y reforzamos el sentido de este proceso con todos los trabajadores y trabajadoras mediante infografías y cápsulas del proceso de Evaluación.



# 6.4

## Relaciones laborales

GRI 2-30



En BancoEstado trabajamos para que las relaciones laborales agreguen valor a todas nuestras actividades y mejoren el desarrollo de nuestra Institución, siempre en un contexto de respeto y adhesión compartida a la cultura laboral de diálogo de BancoEstado. Con ese propósito, durante el año 2022, continuó el trabajo permanente con la organización sindical. Es así como la Gerencia de Relaciones Laborales y el Sindicato Nacional, junto a diversas

áreas del Banco, ejecutaron los compromisos del Convenio Colectivo vigente, mediante el desarrollo de la Agenda Laboral, organizada en 13 comisiones y mesas. Esta instancia se completó el año 2022 con un total de 74 reuniones de trabajo, abarcando temáticas relevantes como teletrabajo, factores de riesgo psicosociales, temas de equilibrio de género, inclusión y diversidad, entre otros.

### Negociaciones colectivas 2022

- BancoEstado Cobranza desarrolló su proceso de negociación colectiva reglada.
- Centro Contacto Lota realizó una negociación colectiva anticipada.
- BancoEstado Express desarrolló su proceso de negociación colectiva con sus tres Sindicatos.



Durante el 2022 la administración de BancoEstado firmó con el Sindicato de BancoEstado una nueva modalidad de teletrabajo que consiste en una jornada de tres días presenciales y dos de teletrabajo (3x2) para todos los cargos identificados como susceptibles de trabajar a distancia.



Fuimos la primera institución pública gubernamental en implementar la jornada de 40 horas laborales, con el foco en mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores y trabajadoras.



El Sindicato BancoEstado cumple 65 años con el 98% de afiliación de las y los trabajadores de la empresa, convirtiéndolo así en el sindicato único más grande del país.



# 6.5

## Salud y seguridad

CMF 5.6, GRI 403-1, 403-2, 403-4, 403-6, 403-8

Dentro de las políticas de BancoEstado se establece el compromiso con la seguridad y salud de las personas. Actualmente, contamos con un Sistema de Gestión denominado BancoEstado Control de Riesgos Operacionales (BECRO), cubriendo al 100% de nuestros trabajadores y trabajadoras, y que se encuentra

alineado con las normativas internacionales como la ISO 45001 y los convenios 87 y 98 de la OIT. Mediante este sistema se gestionan todos los aspectos considerados relevantes para el giro del negocio y aquellos establecidos por la legislación vigente en materia de salud y seguridad ocupacional.

Nuestra área de Prevención de Riesgos, actor clave en este sistema de gestión, diseña planes de acción y supervisa prácticas, procesos, instalaciones y puestos de trabajo. Su trabajo se complementa con el de los cerca de 60 CPHS con los que contamos a nivel nacional, los que realizan las investigaciones de accidentes y seguimiento de acciones correctivas. Al mismo tiempo, nuestros trabajadores y trabajadoras, por medio de la ejecución de Programas de Trabajo Individuales, participan de forma activa en la gestión de la salud y seguridad de BancoEstado.

### Nuestra gestión en términos de seguridad y salud se destaca por:

- Cumplir con todas las disposiciones legales establecidas en la Ley N°16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, además de los decretos que se asocian a dicha Ley.
- Establecer prioridades y planes de acción, además de definir la mejora continua en el desempeño de los aspectos que pueden impactar a las y los trabajadores.
- Fomentar la participación de los trabajadores y trabajadoras a través de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS).
- Promover que las empresas contratistas y subcontratistas cumplan con los estándares de salud y seguridad ocupacional.
- Medir y controlar los riesgos potenciales de accidentes y enfermedades profesionales en los lugares de trabajo, generando Procedimientos de Trabajo Individual, trabajando de acuerdo con lo establecido en el Plan BECRO, el plan anual de trabajo seguro con Mutual de Seguridad, y las metas gerenciales anuales de salud y trabajo seguro.







Desarrollamos una Matriz de Riesgos, denominada MIPER, en la totalidad de las sucursales a nivel nacional. Esta planilla subdivide las tareas generales, identificando peligros y riesgos asociados a actividades en particular, valorizando las prioridades de frecuencia y gravedad de los accidentes. A partir de ella, aplicamos las medidas de mitigación correspondientes de acuerdo con su nivel de riesgo residual. Las matrices son evaluadas y revisadas de forma constante en relación con los ingresos por gravedad de accidentes, por tanto, son compartidas de forma anual con las áreas de alcance.

De forma mensual los CPHS realizan evaluaciones del entorno laboral, con el objetivo de disminuir el número de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales. Además, las y los trabajadores pueden notificar a través del CPHS, jefaturas y canales

de comunicación de prevención de riesgos (casilla institucional) cualquier riesgo o peligro en materia de salud y seguridad.

Los peligros identificados que causaron accidentes laborales con potencial de implicar pérdidas mayores, guardan relación con actos delictivos como asaltos a sucursales. Las actividades realizadas en la red de sucursales para mitigar dicho riesgo corresponden a la aplicación de los Programas de Trabajo Individuales por medio de, por ejemplo, check de pre-apertura. Un segundo peligro que ha estado presente durante el año 2022 es la pandemia por Covid-19; riesgo que hemos mitigado por medio del diseño, implementación y publicación de más de seis protocolos internos.

### **Durante el año 2022, 6.281 trabajadores participaron en actividades de identificación de riesgo en salud y seguridad ocupacional.**



En 2022 se certificaron el 100% de las sucursales conforme a la Pauta Técnica de Evaluación para medidas COVID-19 (SELLO VERDE COVID-19). Este reconocimiento es indicativo del cumplimiento de todas las medidas preventivas de higiene y seguridad para la salud y bienestar de las trabajadoras y trabajadores de BancoEstado. Sumado a ello, revisamos las condiciones de salud y seguridad en 300 sucursales durante el año 2022.

Para la prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de las y los trabajadores, el Banco realiza y revisa levantamientos de

exposición a los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en las actividades. Mediante técnicas de Higiene Industrial y Seguridad Industrial que contemplen los niveles de exposición a dicho agentes, buscamos determinar las medidas que se aplicarán para evitar accidentes y enfermedades relacionadas al trabajo. Adicionalmente, contamos con un policlínico exclusivo para uso de trabajadoras y trabajadores de áreas centrales, exámenes de salud específicos y campañas de vacunación preventivas.

#### **De forma anual realizamos las siguientes actividades:**

- Estudiamos el mapa de riesgos del Banco y establecemos medidas de control.
- Identificamos diferentes necesidades del uso de Elementos de Protección Personal (EPP) o modificaciones del puesto de trabajo recomendadas por el Banco.
- Elaboramos un programa de Salud Ocupacional en forma conjunta con la Mutualidad y el Departamento de Prevención de Riesgos.
- Desarrollamos un programa de capacitación para favorecer una cultura de seguridad y el buen uso de EPP.

Parte importante de nuestra gestión en salud y seguridad considera una preocupación constante por los riesgos psicosociales a los cuales pueden estar sometidos las trabajadoras y trabajadores. Por esta razón, aplicamos un Protocolo de Riesgos Psicosociales que nos permite evaluar aquellos factores a los que podrían estar expuestos quienes trabajan en BancoEstado, de modo de generar planes de acción que permitan disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de nuestros trabajadores y trabajadoras.

En este ámbito, contamos con el Programa de Orientación Psicológica Beta, servicio de orientación psicológica individual y presencial que ofrecemos a todas y todos los trabajadores de BancoEstado, sin costo. Dentro de las principales temáticas que se abordan están: dificultades de pareja, manejo de hijos e hijas escolares y adolescentes, pérdida de seres significativos, enfermedades, diversos conflictos, violencia en el hogar, entre otros. El orientador u orientadora ofrece a quienes soliciten el servicio, un espacio privado y confidencial para analizar y buscar respuestas a sus dificultades.

El año 2022 llevamos a cabo la Aplicación del instrumento SUSES0 ISTAS 21, para la gestión de los factores de riesgos psicosociales en las 400 sucursales de Arica a Punta Arenas. De esta forma dimos cumplimiento a las siete etapas del proceso, que incluye la Constitución del Comité de Aplicación, Difusión y Sensibilización, Aplicación, Entrega de resultados y la Creación de un Plan de acción en gestión de factores psicosociales.





# 07 Estados financieros consolidados





## INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Señores Presidente y Consejeros de  
Banco del Estado de Chile:

Los estados financieros consolidados resumidos adjuntos, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2022 y 2021, y al 1 de enero de 2021, y los correspondientes estados consolidados de resultados, de otros resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años al 31 de diciembre de 2022 y 2021, 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 2022 y 2021. Hemos expresado una opinión de auditoría sin modificaciones sobre tales estados financieros consolidados en nuestro informe del auditor de fecha 27 de febrero de 2023, el cual incluyó un párrafo sobre otros asuntos; referido a los cambios del nuevo Compendio de Normas Contables para Bancos de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) a partir del 1 enero de 2022. 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.

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 de Banco del Estado de Chile y Filiales.

### **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.

### **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.

### **Opinión**

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados resumidos de Banco del Estado de Chile y Filiales al y por los años terminados al 31 de diciembre de 2022 y 2021 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.



Danissa Castillo G.

KPMG Ltda.

Santiago, 27 de febrero de 2023



## BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES

Estado de Situación Financiera Consolidado  
Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 y los saldos de apertura al 1 de enero de 2021  
(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2022	31.12.2021	01.01.2021
	MM\$	MM\$	MM\$
<b>ACTIVOS</b>			
Efectivo y depósitos en bancos	4.961.287	3.114.237	15.995.857
Operaciones con liquidación en curso	157.118	288.601	174.045
Activos financieros para negociar a valor razonable con cambios en resultados	3.927.649	2.801.577	2.701.557
Contratos de derivados financieros	2.554.646	1.730.742	1.589.908
Instrumentos financieros de deuda	1.354.283	1.062.782	1.103.625
Otros	18.720	8.053	8.024
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	10.341.975	15.869.156	4.883.433
Instrumentos financieros de deuda	10.341.975	15.869.156	4.883.433
Otros	-	-	-
Contratos de derivados financieros para cobertura contable	50.325	507.368	132.350
Activos financieros a costo amortizado	34.345.381	28.399.737	26.579.438
Derechos por pactos de retroventa y préstamos de valores	94.696	177.459	60.401
Instrumentos financieros de deuda	3.192.215	45.670	77.870
Adeudado por bancos	747.705	800.190	622.440
Créditos y cuentas por cobrar a clientes - Comerciales	15.201.481	14.170.037	13.686.003
Créditos y cuentas por cobrar a clientes - Vivienda	13.064.696	11.422.539	10.368.157
Créditos y cuentas por cobrar a clientes - Consumo	2.044.588	1.783.842	1.764.567
Inversiones en sociedades	21.006	19.872	17.987
Activos intangibles	44.657	53.749	76.394
Propiedades, planta y equipo	325.005	326.713	348.653
Activos por derecho a usar bienes en arrendamiento	79.604	84.579	101.183
Impuestos corrientes	2.919	3.516	1.341
Impuestos diferidos	1.770.538	1.438.664	1.184.501
Otros activos	1.062.393	673.761	915.606
Activos no corrientes y grupos enajenables para la venta	927	641	1.742
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>57.090.784</b>	<b>53.582.171</b>	<b>53.114.087</b>

## BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES

Estado de Situación Financiera Consolidado  
Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 y los saldos de apertura al 1 de enero de 2021  
(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2022	31.12.2021	01.01.2021
	MM\$	MM\$	MM\$
<b>PASIVOS</b>			
Operaciones con liquidación en curso	133.718	274.437	768.319
Pasivos financieros para negociar a valor razonable con cambios en resultados	2.567.174	1.772.206	1.528.005
Contratos de derivados financieros	2.567.174	1.772.206	1.528.005
Otros	-	-	-
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-	-
Contratos de derivados financieros para cobertura contable	469.302	72.386	249.356
Pasivos financieros a costo amortizado	47.155.139	45.531.173	45.665.614
Depósitos y otras obligaciones a la vista	15.037.612	17.265.263	16.938.270
Depósitos y otras captaciones a plazo	17.845.104	15.015.068	16.219.011
Obligaciones por pactos de retrocompra y préstamos de valores	1.182.342	1.112.794	824.293
Obligaciones con bancos	4.612.921	4.325.079	3.593.925
Instrumentos financieros de deuda emitidos	8.316.753	7.692.789	7.982.121
Otras obligaciones financieras	160.407	120.180	107.994
Obligaciones por contratos de arrendamiento	80.325	83.295	93.734
Instrumentos financieros de capital regulatorio emitidos	1.215.437	1.082.186	1.024.209
Provisiones por contingencias	207.516	185.619	178.524
Provisiones para dividendos, pago de intereses y reapreciación de instrumentos financieros de capital regulatorio emitidos	462.707	303.948	141.714
Provisiones especiales por riesgo de crédito	975.393	697.007	568.805
Impuestos corrientes	184.942	564.326	244.756
Impuestos diferidos	670	7	151
Otros pasivos	679.968	781.506	636.908
Pasivos incluidos en grupos enajenables para la venta	-	-	-
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>54.132.291</b>	<b>51.348.096</b>	<b>51.100.095</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital	1.422.887	970.337	970.337
Reservas	1.329.181	1.143.802	1.072.945
Otro resultado integral acumulado	(31.764)	52.889	(36.421)
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(6.534)	(1.367)	(8.103)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	(25.230)	54.256	(28.318)
Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores	-	-	-
Utilidad del ejercicio	694.056	366.010	141.714
<i>Menos: Provisiones para dividendos, pago de intereses y reapreciación de instrumentos financieros de capital regulatorio emitidos</i>	(462.707)	(303.948)	(141.714)
De los propietarios del Banco	2.951.653	2.229.090	2.006.861
Del Interés no controlador	6.840	4.985	7.131
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>2.958.493</b>	<b>2.234.075</b>	<b>2.013.992</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>57.090.784</b>	<b>53.582.171</b>	<b>53.114.087</b>



## BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES

Estado del Resultado Consolidado del Ejercicio  
Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2022 y 2021  
(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2022	31.12.2021
	MM\$	MM\$
Ingresos por intereses	2.818.445	1.338.594
Gastos por intereses	(1.502.255)	(502.448)
<b>Ingreso neto por intereses</b>	<b>1.316.190</b>	<b>836.146</b>
Ingresos por reajustes	2.198.679	1.016.609
Gastos por reajustes	(1.347.524)	(623.472)
<b>Ingreso neto por reajustes</b>	<b>851.155</b>	<b>393.137</b>
Ingresos por comisiones	748.051	737.895
Gastos por comisiones	(301.702)	(265.777)
<b>Ingreso neto por comisiones</b>	<b>446.349</b>	<b>472.118</b>
<i>Resultado financiero por:</i>		
Activos y pasivos financieros para negociar	122.190	(171.749)
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	45.818	19.985
Cambios, reajustes y cobertura contable de moneda extranjera	10.117	296.562
Reclasificaciones de activos financieros por cambio de modelo de negocio	-	-
Otro resultado financiero	-	-
<b>Resultado financiero neto</b>	<b>178.125</b>	<b>144.798</b>
Resultado por inversiones en sociedades	3.836	271
Resultado de activos no corrientes y grupos enajenables para la venta no admisibles como operaciones discontinuadas	200	(1.599)
Otros ingresos operacionales	82.463	40.410
<b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>2.878.318</b>	<b>1.885.281</b>
Gastos por obligaciones de beneficios a empleados	(539.156)	(487.325)
Gastos de administración	(320.056)	(292.860)
Depreciación y amortización	(77.292)	(90.807)
Deterioro de activos no financieros	-	-
Otros gastos operacionales	(61.396)	(76.154)
<b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>(997.900)</b>	<b>(947.146)</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL ANTES DE PÉRDIDAS CREDITICIAS</b>	<b>1.880.418</b>	<b>938.135</b>

## BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES

Estado del Resultado Consolidado del Ejercicio  
Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2022 y 2021  
(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2022	31.12.2021
	MM\$	MM\$
<i>Gasto de pérdidas crediticias por:</i>		
Provisiones por riesgo de crédito adeudado por bancos y créditos y cuentas por cobrar a clientes	(448.653)	(221.520)
Provisiones especiales por riesgo de crédito	(277.332)	(128.202)
Recuperación de créditos castigados	75.707	89.755
Deterioro por riesgo de crédito de otros activos financieros a costo amortizado y activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado integral	(51.857)	3.631
<b>Gasto por pérdidas crediticias</b>	<b>(702.135)</b>	<b>(256.336)</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>	<b>1.178.283</b>	<b>681.799</b>
Resultado de operaciones continuas antes de impuestos	1.178.283	681.799
Impuesto a la renta	(466.155)	(303.070)
Resultado de operaciones continuas después de impuestos	712.128	378.729
Resultado de operaciones discontinuadas antes de impuestos	-	-
Impuestos de operaciones discontinuadas	-	-
Resultado de operaciones discontinuadas después de impuestos	-	-
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>	<b>712.128</b>	<b>378.729</b>
<i>Atribuible a:</i>		
Propietarios del Banco	694.056	366.010
Interés no controlador	18.072	12.719
	<b>712.128</b>	<b>378.729</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 2022 y 2021  
(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2022	31.12.2021
	MM\$	MM\$
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>	<b>712.128</b>	<b>378.729</b>
<i>Otro resultado integral del ejercicio de:</i>		
<b>ELEMENTOS QUE NO SE RECLASIFICARÁN EN RESULTADOS</b>	<b>(5.167)</b>	<b>6.737</b>
Nuevas mediciones del pasivo por beneficios definidos neto y resultados actuariales por otros planes de beneficios al personal	(14.784)	20.215
Cambios del valor razonable de instrumentos de patrimonio designados a valor razonable con cambios en otro resultado integral	102	(302)
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>(14.682)</b>	<b>19.913</b>
<b>Impuesto a la renta sobre otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado</b>	<b>9.515</b>	<b>(13.176)</b>
<b>TOTAL OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>(5.167)</b>	<b>6.737</b>
<b>ELEMENTOS QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS</b>	<b>(79.486)</b>	<b>82.574</b>
Cambios del valor razonable de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado integral	60.418	(70.200)
Diferencias de conversión por entidades en el exterior	19	(40.742)
Cobertura contable de inversiones netas en entidades en el exterior	-	43.855
Cobertura contable de flujo de efectivo	(287.614)	297.250
Elementos no designados de instrumentos de cobertura contable	-	-
Participación en otro resultado integral de entidades registradas según el método de la participación	13	(6)
Otros	-	-
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>(227.164)</b>	<b>230.157</b>
<b>Impuesto a la renta sobre otros resultados integrales que pueden reclasificarse en resultados</b>	<b>147.678</b>	<b>(147.583)</b>
<b>TOTAL OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>(79.486)</b>	<b>82.574</b>
<b>OTRO RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL EJERCICIO</b>	<b>(84.653)</b>	<b>89.311</b>
<b>RESULTADO INTEGRAL DEL EJERCICIO CONSOLIDADO</b>	<b>627.475</b>	<b>468.040</b>
Atribuible a:		
Propietarios del Banco	609.403	455.320
Interés no controlador	18.072	12.720
	<b>627.475</b>	<b>468.040</b>

## BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES

Estado de Flujos de Efectivo Consolidado  
Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2022 y 2021  
(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2022	31.12.2021
	MM\$	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>1.178.283</b>	<b>681.799</b>
<b>Cargos (abonos) a resultado que no significan movimientos de efectivo:</b>		
Depreciaciones y amortizaciones	77.292	90.807
Deterioro de activos no financieros	-	-
Deterioro por riesgo de crédito	51.857	(3.631)
Provisiones por riesgo de crédito	448.653	221.520
Provisiones para créditos contingentes	16.395	9.375
Provisiones adicionales para colocaciones	262.599	116.500
Ajuste a valor de mercado inversiones no permanentes	489.559	(65.338)
Utilidad por inversiones en sociedades	(4.496)	(271)
Utilidad neta en venta de bienes recibidos en pago	(1.273)	(2.183)
Utilidad neta en venta de propiedades, planta y equipo	(1)	(33)
Castigos de activos recibidos en pago	1.449	3.758
Otros cargos que no representan flujos de efectivo	230.899	132.322
Variación neta de intereses y reajustes devengados sobre activos y pasivos	(812.011)	(195.968)
Variación neta de comisiones devengadas sobre activos y pasivos	3.398	(432)
<b>Cambios por aumento /disminución de activos y pasivos que afectan al flujo operacional:</b>		
Disminución (aumento) de instrumentos de deuda a valor razonable con cambio en resultados	55.209	(334.170)
Aumento en colocaciones	(3.586.287)	(1.815.331)
Aumento de instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en O.R.I. y a costo amortizado	(2.447.873)	(729.572)
Disminución (aumento) en otras operaciones de crédito	52.485	(177.750)
(Disminución) aumento de acreedores en cuentas corrientes	(252.983)	1.000.116
Aumento (disminución) de depósitos y captaciones	716.712	(1.527.000)
Aumento (disminución) de otras obligaciones a la vista	138.656	(351.814)
Aumento de otras obligaciones por intermediación de documentos	69.548	288.501
Disminución de préstamos obtenidos de bancos del país	(580)	(1.014)
Aumento (disminución) de préstamos obtenidos de bancos del exterior	291.322	(229.832)
(Disminución) aumento de préstamos obtenidos del Banco Central	(2.900)	962.000
(Disminución) aumento de otros activos y otros pasivos	(1.037.472)	128.018
Intereses y reajustes percibidos	3.371.485	1.802.923
Intereses y reajustes pagados	(2.016.151)	(748.084)
Comisiones percibidas	751.449	717.014
Comisiones pagadas	(301.702)	(265.777)
Impuestos pagados	(972.369)	(388.909)
Venta de bienes recibidos en pago adjudicados	1.813	4.464
<b>TOTAL FLUJOS NETOS UTILIZADOS EN ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN</b>	<b>(3.227.035)</b>	<b>(677.992)</b>



## BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES

Estado de Flujos de Efectivo Consolidado  
Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2022 y 2021  
(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2022	31.12.2021
	MM\$	MM\$
<b>B) FLUJOS DE EFECTIVO ORIGINADOS POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>		
Adquisiciones de inversiones en sociedades	-	(2.616)
Enajenaciones de inversiones en sociedades	1.319	-
Dividendos recibidos de inversiones en sociedades	693	667
Adquisiciones de propiedades, planta y equipo	(52.527)	(36.524)
Enajenaciones de propiedades, planta y equipo	7	9
Adquisiciones de activos intangibles	(12.417)	(11.181)
Enajenaciones de activos intangibles	-	-
<b>Total flujos netos utilizados en actividades de inversión</b>	<b>(62.925)</b>	<b>(49.645)</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	(95.505)	(110.221)
Emisión de bonos corrientes	3.073.679	489.573
Rescate y pago de intereses / capital de bonos corrientes	(2.869.171)	(1.524.300)
Emisión de bonos hipotecarios	-	-
Rescate y pago de intereses / capital de bonos hipotecarios	-	-
Pago de intereses / capital de obligaciones por contratos de arrendamiento	(13.650)	(13.816)
Emisión de bonos subordinados	33.744	30.338
Pago de capital de bonos subordinados	(39.157)	(33.855)
Pago de intereses de bonos subordinados	(40.064)	(37.561)
Emisión de bonos sin plazo fijo de vencimiento	-	-
Rescate y pago de intereses de bonos sin plazo fijo de vencimiento	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-
Rescate de acciones preferentes y pago de dividendos de acciones preferentes	-	-
Aumento de capital pagado	452.550	-
Pago de dividendos	(182.370)	(70.857)
<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	(11.402)	(12.564)
<b>Total flujos netos originados (utilizados) en actividades de financiamiento</b>	<b>308.654</b>	<b>(1.283.263)</b>
<b>D) VARIACIÓN DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO DURANTE EL EJERCICIO</b>	<b>(2.981.306)</b>	<b>(2.010.900)</b>
<b>EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO</b>	<b>93</b>	<b>79.764</b>
<b>SALDO INICIAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE</b>	<b>14.199.841</b>	<b>16.130.977</b>
<b>SALDO FINAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE</b>	<b>11.218.628</b>	<b>14.199.841</b>



## BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y FILIALES

Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado  
Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2022 y 2021  
(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\$	MM\$
<b>Saldos de cierre al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>970.337</b>	<b>1.148.905</b>	<b>52.889</b>	<b>60.791</b>	<b>2.232.922</b>	<b>4.985</b>	<b>2.237.907</b>
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	(5.103)	-	1.271	(3.832)	-	(3.832)
<b>Saldos de cierre al 31 de diciembre de 2021 reexpresado</b>	<b>970.337</b>	<b>1.143.802</b>	<b>52.889</b>	<b>62.062</b>	<b>2.229.090</b>	<b>4.985</b>	<b>2.234.075</b>
Reserva proveniente de utilidades por efecto de los cambios en las políticas contables	-	1.271	-	(1.271)	-	-	-
Cambio en el ponderador de líneas de crédito de libre disposición	-	(395)	-	-	(395)	-	(395)
<b>Saldos de apertura al 1 de enero de 2022</b>	<b>970.337</b>	<b>1.144.678</b>	<b>52.889</b>	<b>60.791</b>	<b>2.228.695</b>	<b>4.985</b>	<b>2.233.680</b>
Aporte Capital	452.550	-	-	-	452.550	-	452.550
Traspaso de deterioro riesgo de crédito - IFRS 9 a resultado del ejercicio	-	2.134	-	-	2.134	-	2.134
Reserva proveniente de utilidades	-	182.369	-	(182.369)	-	-	-
Pago de dividendos	-	-	-	(182.370)	(182.370)	(2.424)	(184.794)
Provisión para pago de dividendo	-	-	-	(158.759)	(158.759)	(13.793)	(172.552)
<b>Subtotal: Transacciones con los propietarios en el ejercicio</b>	<b>452.550</b>	<b>184.503</b>	<b>-</b>	<b>(523.498)</b>	<b>113.555</b>	<b>(16.217)</b>	<b>97.338</b>
Utilidad del ejercicio	-	-	-	694.056	694.056	18.072	712.128
Otro resultado integral del ejercicio	-	-	(84.653)	-	(84.653)	-	(84.653)
<b>Subtotal Resultado integral del ejercicio</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(84.653)</b>	<b>694.056</b>	<b>609.403</b>	<b>18.072</b>	<b>627.475</b>
<b>SALDO DE CIERRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022</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>
<b>Saldos de apertura al 1 de enero de 2021</b>	<b>970.337</b>	<b>1.072.945</b>	<b>(36.421)</b>	<b>-</b>	<b>2.006.861</b>	<b>7.131</b>	<b>2.013.992</b>
Reserva proveniente de utilidades	-	70.857	-	(70.857)	-	-	-
Pago de dividendos	-	-	-	(70.857)	(70.857)	(4.572)	(75.429)
Provisión para pago de dividendos	-	-	-	(162.234)	(162.234)	(10.294)	(172.528)
<b>Subtotal: Transacciones con los propietarios en el ejercicio</b>	<b>-</b>	<b>70.857</b>	<b>-</b>	<b>(303.948)</b>	<b>(233.091)</b>	<b>(14.866)</b>	<b>(247.957)</b>
Utilidad del ejercicio	-	-	-	366.010	366.010	12.719	378.729
Otro resultado integral del ejercicio	-	-	89.310	-	89.310	1	89.311
<b>Subtotal Resultado integral del ejercicio</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>89.310</b>	<b>366.010</b>	<b>455.320</b>	<b>12.720</b>	<b>468.040</b>
<b>SALDO DE CIERRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021</b>	<b>970.337</b>	<b>1.143.802</b>	<b>52.889</b>	<b>62.062</b>	<b>2.229.090</b>	<b>4.985</b>	<b>2.234.075</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 [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 (CNC), y no incluyen todas las notas explicativas (revelaciones) de los Estados Financieros Consolidados Auditados por los ejercicios 2022 y 2021. 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 2023 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 2022 y 2021.



**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 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

**Dirección oficina principal**

Av. Libertador Bernardo O'Higgins  
N° 1111, Santiago

**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**

Gestión Social

**Diseño y diagramación**

STRONG

**Imágenes**

- Archivo BancoEstado.  
- 40 fotografías corresponden a imágenes de Shutterstock, descargadas bajo la autorización que otorga la licencia estándar.

**Responsable de la Memoria**

Sub Gerencia de Sostenibilidad

**Punto de contacto**

[sostenibilidad@bancoestado.cl](mailto:sostenibilidad@bancoestado.cl)