

**Un banco para  
todos y para  
cada uno**



**Memoria  
Integrada  
2023**



**BancoEstado**  
desde 1855



# Contenidos

## 01 Bienvenidos a la banca pública

- 1.1 Una mirada al 2023
- 1.2 Nuestra historia
- 1.3 Grupo BancoEstado
- 1.4 Declaraciones estratégicas (2022-2026)
- 1.5 Alianzas, membresías y compromisos
- 1.6 Nuestros logros y reconocimientos 2023

## 02 Gobernanza, ética y transparencia

- 2.1 Gobierno Corporativo
- 2.2 Ética e integridad en acción
- 2.3 Nuestro compromiso con los derechos humanos
- 2.4 Relación y comunicación con los grupos de interés
- 2.5 Gestión integral de riesgos

## 04 Productos y servicios para la inclusión financiera

- 4.1 En todos los rincones del país
- 4.2 Digitalización: facilitando el acceso
- 4.3 Clientes en el centro de nuestro quehacer
- 4.4 Nuestra oferta de productos y servicios
- 4.5 Nuestra oferta financiera ESG

## 03 Sostenibilidad en BancoEstado

- 3.1 Nuestra estrategia de sostenibilidad
- 3.2 Estrategia Medioambiental y Climática
- 3.3 Una banca al servicio del bienestar del país
- 3.4 Ciudadanía corporativa

## 05 Desempeño financiero

- 5.1 Informe económico
- 5.2 Resultados financieros
- 5.3 Clasificación de riesgo internacional
- 5.4 Emisión de bonos

## 07 Estados financieros resumidos

## 06 Nuestros trabajadores y trabajadoras

- 6.1 Diversidad, equidad e inclusión
- 6.2 Bienestar y clima laboral
- 6.3 Desarrollo organizacional
- 6.4 Relaciones laborales
- 6.5 Salud y seguridad

## 08 Anexos

- 8.1 Anexo 1: Acerca de esta Memoria y Materialidad
- 8.2 Anexo 2: Indicadores Adicionales e Índices
- 8.3 Anexo 3: Estados financieros BancoEstado 2023

Los anexos de esta memoria se encuentran de forma independiente.



# Bienvenidos a la banca pública

- 1.1 Una mirada al 2023
- 1.2 Nuestra historia
- 1.3 Grupo BancoEstado
- 1.4 Declaraciones estratégicas (2022-2026)
- 1.5 Alianzas, membresías y compromisos
- 1.6 Nuestros logros y reconocimientos 2023



# 1. Bienvenidos a la banca pública

GRI 2-22

## Carta del presidente

BancoEstado es el banco para todos y para cada uno de los habitantes de nuestro país. Somos conscientes del impacto que generamos en cada territorio, en cada localidad, en cada pueblo, y en cada uno de nuestros más de 16 millones de clientes. Entendiendo lo que significa el rol que día a día cumplimos, en Grupo BancoEstado<sup>1</sup>, sus ejecutivos, trabajadores y trabajadoras nos hemos comprometido a impulsar el desarrollo integral del país, atendiendo los principales desafíos de nuestra sociedad. En esta Memoria Integrada 2023 damos cuenta de este impacto y compromiso, así como de los nuevos proyectos y actividades con los que buscamos seguir transformando la vida de todos y de cada uno.

El 2023 cumplimos 168 años de historia, cerrando con muy buenos resultados e importantes reflexiones sobre nuestros desafíos presentes y futuros, un período para reencontrarnos y pensar junto con nuestros trabajadores y trabajadoras la banca que Chile necesita. “Más BancoEstado para Chile”, así llamamos a los ocho encuentros donde más de dos mil trabajadores y trabajadoras, de distintas regiones del país, participaron en la redefinición de los ejes estratégicos que hoy guían nuestro actuar hasta el año 2026, con el fin de consolidarnos como agentes fundamentales del desarrollo y bienestar del país.

**Somos la banca pública de Chile, una banca más cercana, tecnológica, inclusiva, universal y sostenible.**

Creamos soluciones financieras innovadoras, sostenibles e inclusivas para el progreso de todas, todos y sus comunidades. Esta misión nos lleva a comprender las distintas necesidades de las personas y las empresas, asumiendo los desafíos sociales, económicos y, con celeridad, responder a los retos que nos impone el cambio climático en

nuestro territorio y a las grandes oportunidades de Chile para liderar en industrias críticas para la transición energética. El concepto “banca pública” combina este espíritu transformador con nuestro rol social, económico, cultural y ambiental, que históricamente nos ha definido como una institución única en Chile.

**Nos diferenciamos de otros bancos por nuestro enfoque contracíclico, por ser el respaldo financiero del Estado y las políticas públicas, y seguir expandiendo nuestra presencia territorial y digital.**

Somos y seguiremos siendo un aliado estratégico del Estado en la implementación de las políticas públicas. En 2023 ejercimos un rol contracíclico para apuntalar a la economía en un periodo de desaceleración y apuntamos a ser un motor de reactivación. Evidencia de ello, es el aumento de nuestra oferta real de financiamiento en 3,5% anual, mientras que el sistema bancario lo redujo en 1,4% en el mismo período. En la misma línea, logramos ser líderes del programa FOGAPE Chile Apoya, con foco en financiamiento de empresas de menor tamaño. Aprovechamos de destacar el rol clave de nuestra filial BancoEstado Microempresas, que en 2023 superó los 988 mil clientes.

Además, fuimos el principal promotor del FOGAES, financiamiento para créditos de vivienda y de construcción. Así, nuestro deseo por mover la aguja en financiamiento hipotecario se vio reflejado en nuestras campañas que ofrecieron a nuestros clientes las mejores tasas del año y mejores condiciones para apoyar a las familias en su sueño de tener una casa propia, permitiendo expandir en 6,5% nuestra cartera hipotecaria, retomar el segundo lugar en participación de ese mercado y ser el banco con el mayor número de créditos otorgados durante 2023.

<sup>1</sup> Grupo BancoEstado entendido como BancoEstado, sus empresas filiales y de apoyo al giro: BancoEstado Express; CajaVecina; Compraquí; BancoEstado Corredores de Seguros; BancoEstado Corredores de Bolsa; BancoEstado Administradora General de Fondos; BancoEstado Microempresas; BancoEstado Cobranzas y BancoEstado Centro de Contacto.





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

Mientras la tónica en la industria ha sido reducir su oferta de atención presencial cerrando sucursales, BancoEstado ha decidido ir contra la corriente, y abrirse paso hacia la consolidación como el banco con más presencia territorial del país, abriendo otros canales de atención presencial, con el objetivo principal de implementar un mejor modelo de atención, incluir a emprendedores, a más empresas, y generar mejor vinculación con las comunidades de todos los rincones, dentro de nuestro ecosistema financiero innovador. Nuestras 526 sucursales BancoEstado y BancoEstado Express, sumados a los más de 40 mil puntos CajaVecina y nuestros puntos de atención remota Conecta BancoEstado, nos permiten decir con orgullo que estamos presentes en todas las comunas del país. Junto con ello, habilitamos 10 camiones con servicios financieros móviles que permitieron acercar el Banco a las localidades más apartadas del país.

En paralelo, integramos estratégicamente el desarrollo de nuevas tecnologías y la transformación digital en nuestros procesos y canales de atención. Durante el periodo 2023, la venta de productos y servicios a través de canales digitales y no presenciales representó el 66% del total de nuestras ventas. Esto refleja la predilección de nuestros clientes por estos canales, pero también los esfuerzos que realizamos para mejorar la oferta, la seguridad, el acceso y experiencia de usuario en nuestro sitio web y la App BancoEstado. A través de ellas fueron procesadas 7.719 millones de transacciones en el año. De ellas, el 90% se efectuó desde nuestra App, que se encuentra en el top ten de las aplicaciones de finanzas más descargadas en Chile.

### Con servicios y productos innovadores, articulamos una oferta financiera competitiva e inclusiva.

Como banca pública, pretendemos reforzar y demostrar que BancoEstado debe ser innovador y de excelencia, a la vez de estar disponible para todos y todas, donde la inclusión financiera sea el eje ordenador de nuestro propósito. Un ejemplo de ello, ha sido nuestra participación en la implementación del Bolsillo Familiar Electrónico, que benefició a más de 1,7 millones de familias en 2023 con el aporte estatal para amortiguar los efectos de la inflación en los bienes de primera necesidad. Canalizada a través de la masividad de CuentaRUT con 14,6 millones de clientes, y en estrecha articulación con el Estado, aportamos a una iniciativa pública innovadora, reconocida como tal en la versión 2023 de los premios Avonni.

Otro hito esencial del periodo ha sido el relanzamiento de nuestro producto más emblemático, columna vertebral de la inclusión financiera

del país, desde su nacimiento en 2006: nuestra CuentaRUT. Con el nombre de CuentaRUT Pro, sumamos nuevos atributos que fortalecen sus cualidades digitales y de seguridad, con más beneficios para nuestros clientes y el fin de la tarificación por transacción en nuestro ecosistema BancoEstado, impactando positivamente a todo un país.

El 2023 nos esforzamos por crear soluciones para el mundo empresarial, potenciando la formación de ecosistemas financieros innovadores e inclusivos. En este ámbito, destacamos nuestro Modelo de Articulación Comercial, generando sinergias entre 82 grandes empresas y 3.000 proveedores de menor tamaño, quienes accedieron a \$64.907 millones en financiamiento, y también el fortalecimiento de nuestro modelo de atención para *startups*, distribuyendo \$8.866 millones en colocaciones, entre 27 empresas con gran potencial de escalamiento.

Entendiendo que la inclusión es un valor que comprende distintos ámbitos, entre ellos la cultura y el deporte, nos la jugamos por el auspicio más importante de nuestra historia. Los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023 constituyeron un gran desafío para todo el Grupo BancoEstado. Mediante el financiamiento de infraestructura clave para la materialización de los Juegos, la difusión y activación a través de nuestros distintos canales, descuentos atractivos que fomentaron la participación de nuestros clientes y clientas, y la prestación de servicios bancarios en distintas sedes del evento, hicimos patente nuestro rol social y nuestra capacidad de acompañar eventos de clase mundial, llenándonos de orgullo por el trabajo realizado. Pero eso no es todo, durante el año 2023 logramos cambiar la cara de pueblos y ciudades a través de la generación de murales que vistieron de color y energía a las sucursales de San Miguel, Huechuraba, San Bernardo, Pichilemu, Cerrillos, Algarrobo y Peñalolén, renovando del compromiso que BancoEstado tiene con las comunidades.

### Continuamos transformándonos para ser el motor de la transición a un Chile carbono neutral y climáticamente resiliente.

Comprendemos la urgencia y la corta ventana de tiempo que tenemos para abordar la crisis climática, así también, el alto volumen de recursos que requiere el Estado, las empresas, las comunidades y las personas para transitar hacia economías que sean amigables con el medio ambiente. Por este motivo, creamos equipos especializados y continuaremos fortaleciendo las capacidades internas que permitan

acompañar esta transición, guiando nuestras acciones de adaptación climática y descarbonización desde un enfoque socioecológico justo, que incluya a la mayor cantidad de actores en este camino hacia un Chile carbono neutral al 2050.

En 2023 dimos pasos importantes en la gestión de riesgos climáticos, que respalda nuestro cambio desde un enfoque reactivo, donde no dejamos de apoyar a las comunidades afectadas por desastres ambientales y climáticos como fueron los incendios e inundaciones, hacia un enfoque preventivo que contemple los riesgos físicos y de transición propios y de nuestra cartera de clientes, para planificar junto con ellos las medidas de adaptación a distintos escenarios en el largo y mediano plazo. También avanzamos en la definición de objetivos de descarbonización, priorizando aquellos sectores de nuestra cartera más intensivos en emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), lo que permitirá planificar, con el respaldo científico correspondiente, la entrega de soluciones financieras que aporten a la mitigación de nuestra huella de carbono.

Nos llena de motivación que financiamos \$311 mil millones a través de productos financieros y soluciones de inversión verde, incrementando nuestras metas en un 15% respecto al período anterior. En esta línea, destacamos el alto rendimiento del Fondo Mutuo Chile Ecológico, el primero en el país que invierte exclusivamente en bonos verdes certificados internacionalmente, que alcanzó un patrimonio administrado de \$16.050 millones.

Igualmente, al observar resultados de iniciativas como EcoVivienda, que en 2023 benefició a 2.714 familias, a través de créditos con tasa preferente, para la adquisición de viviendas energéticamente eficientes. Miramos estos avances con responsabilidad, con la certeza de que estamos en el camino correcto y la conciencia de que el camino hacia una banca cada vez más verde y sostenible es extenso y, sobre todo, una tarea impostergable.

Agradecemos a todos y todas quienes fueron parte de la gran gestión 2023. Debido a su determinación y colaboración, enfrentamos desafíos y alcanzamos éxitos. Juntos hemos construido un presente sólido y miramos con optimismo este año 2024, para seguir siendo la banca pública del país, y el banco que impulsa el desarrollo integral y sostenible de Chile y sus habitantes. ¡Gracias por ser parte de esta inspiradora travesía junto al Grupo BancoEstado!

Daniel Hojman  
Presidente de BancoEstado



# 1.1 Una mirada al 2023



Somos la banca pública de Chile, y trabajamos para ser un referente en el financiamiento de iniciativas con alto potencial de impacto social y productivo, acompañando las políticas públicas y la transición del país hacia una economía baja en carbono y climáticamente resiliente, avanzando en una cultura de innovación, sostenibilidad, agilidad y colaboración, para que nuestros millones de clientes y clientas en toda su diversidad accedan, mediante nuestros canales presenciales y digitales, a soluciones simples y concretas que respondan a sus necesidades y contextos.



## 2023 en cifras

 <b>Dow Jones Sustainability Indexes</b>	<b>Dow Jones</b> Estamos dentro del 5% con mejor desempeño ESG del sector bancario, a nivel mundial.	<b>RACE TO ZERO</b>	<b>Race to Zero</b> Comunicamos nuestras metas intermedias para alcanzar cero emisiones netas al 2050.		<b>Bolsillo Familiar Electrónico</b> Implementamos el Bolsillo Familiar Electrónico, beneficiando a más de 1,7 millones de personas que recibieron mensualmente el abono estatal para compra de alimentos a través de CuentaRUT.
--	---	---------------------	---	---	---

### Social

<b>82,3%</b> de las y los habitantes de Chile, mayores de 12 años, son clientes de BancoEstado.	<b>14,6</b> millones de clientes de CuentaRUT.	<b>106.883</b> clientes pequeñas empresas.	<b>En 150</b> comunas somos el único banco presente con una sucursal.	<b>120</b> sucursales BancoEstado Express.	<b>54</b> puntos Conecta BancoEstado (puntos de autoatención remota y autoservicio).	<b>2.588</b> cajeros automáticos.
<b>51,2%</b> de nuestros clientes son mujeres.	<b>834</b> millones de transacciones promedio mensual en 2023.	<b>100%</b> de comunas del país con presencia de BancoEstado.	<b>406</b> sucursales BancoEstado.	<b>40.621</b> CajaVecina.	<b>201.255</b> máquinas (mPOS y SmartPOS) afiliadas a la red Compraquí.	<b>734</b> cajeros automáticos accesibles para personas ciegas.

### Ambiental

<b>MM \$209.676</b> financiamiento verde personas (incluye Crédito EcoVivienda y patrimonio administrado por Fondo Mutuo Chile Ecológico).	<b>MM \$31.757</b> financiamiento verde pequeña empresa.	<b>MM \$1.477</b> financiamiento verde microempresa.
		
<b>MM \$68.106</b> financiamiento a empresas y organizaciones de mayor tamaño (OMT).		

### Económicas

<b>MMM \$633</b> de utilidades después de impuestos del año 2023.	<b>MMM \$14.728</b> colocaciones en vivienda.	<b>92%</b> de participación en monto de cuentas de ahorro.
<b>MMM \$1.007</b> aportes al fisco en el año 2023.	<b>96%</b> de participación en cuentas de ahorro.	<b>63%</b> de participación de clientes en APV.



# 1.2

## Nuestra historia

CMF 2.2, 2.3.1, 3.1.ii, 3.1.v, GRI 2-1



**A partir de la fusión de cuatro instituciones financieras existentes en el país como la Caja de Crédito Hipotecario (1855), la Caja Nacional de Ahorros (1927), la Caja de Crédito Agrario (1926) y el Instituto de Crédito Industrial (1928), nace en 1953 el Banco del Estado de Chile, hoy conocido como BancoEstado.**

En nuestros 168 años de vida, hemos sido testigos y protagonistas de una larga historia de transformaciones sociales, culturales y económicas del país y su ciudadanía. Nosotros mismos hemos transitado desde una banca estatal a ser hoy con orgullo la banca pública de Chile que, en conjunto con nuestras filiales, conformamos el Grupo BancoEstado.

BancoEstado es una empresa estatal con autonomía, personalidad jurídica y patrimonio propio. Opera de manera indefinida y está sujeto a la supervisión exclusiva de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Mantiene una relación con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda.





## Una historia de innovaciones: movilizandol la inclusión financiera



En el transcurso de nuestra historia hay un factor común que es constante y nos mantiene vigentes: el protagonismo de BancoEstado en la inclusión financiera.

Cada año buscamos innovar para que las y los habitantes de Chile puedan ser parte de un ecosistema financiero que aporte a su bienestar y desarrollo. Procuramos que la inclusión financiera sea el principio y fin de nuestras actividades, un eje central para resolver los problemas sociales que surgen y evolucionan en el tiempo, aportando al desarrollo económico y social del país. Manteniendo este compromiso, que viene desde la más alta dirección de BancoEstado, hemos contribuido a la disminución de brechas sociales, revolucionando el sistema y profundizando la bancarización del país a niveles comparables con los de países desarrollados.



**BancoEstado Microempresa**  
para promover y desarrollar el emprendimiento.



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



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

1996

2004

2005

2006

2017

**BancoEstado Express**  
para una mayor atención bancaria en horarios extendidos.



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



**MundoVerde**  
para ofrecer soluciones hacia una transición socio ecológica justa.



**Cajeros Automáticos (ATM) Audibles**  
dando otro paso en accesibilidad universal.



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

2020

2021

2021

2022

2023

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



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





## Nuestra historia

### Década 70 y 80

**1978**  
Promulgación de la Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile.

**1989**  
Creación de la primera Filial BancoEstado Agencia de Valores, actual BancoEstado Corredores de Bolsa.

### Década 90

**1995**  
Primer proceso de modernización interna del Banco.

**1996**  
Creación de la Filial BancoEstado Microempresas.

**1999**  
Creación de BancoEstado Corredores de Seguros.

### Década 2000

**2001**  
Adopción de la marca comercial BancoEstado.

**2001**  
Creación del Centro de Contacto Lota, actual BancoEstado Centro de Contacto.

**2004**  
Creación de ServiEstado, actual BancoEstado Express.

**2005**  
Creación de CajaVecina.

**2006**  
Creación de CuentaRUT.

**2015**  
Creación del programa "CreceMujer Emprendedora".

**2016**  
Creación de la App BancoEstado y PagoRUT.

**2017**  
Puesta en marcha de Compraquí.

**2019**  
Reemplazo de banda magnética por chip en tarjetas, para aumentar la seguridad digital.

**2019**  
Implementación de programas de apoyo a nuestros clientes y clientas tras el estallido social.

**2020**  
Ejecución del Plan "Estás, Estamos" para apoyar a clientes por la crisis sanitaria y otorgamiento del 57,7% de créditos FOGAPE Covid.

**2020**  
Lanzamiento de la plataforma Mundo Verde.

**2021**  
Integración del compromiso *Net Zero Banking Alliance* y *Race to Zero* de Naciones Unidas.

**2021**  
Inicio implementación de Conecta BancoEstado.

**2022**  
Implementación de Pasaje QR Red en el transporte público con App BancoEstado.

**2022**  
Plan de Apoyo para la reactivación: Lanzamiento de "Hipotecazo" y "Vamos MiPyme".

**2023**  
Implementación de Bolsillo Familiar Electrónico.

**2023**  
Actualización de CuentaRUT Pro.

**2023**  
Auspiciador de Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.

**2023**  
Presentación de objetivos intermedios de descarbonización de la cartera de colocaciones para alcanzar la Carbono Neutralidad 2050.

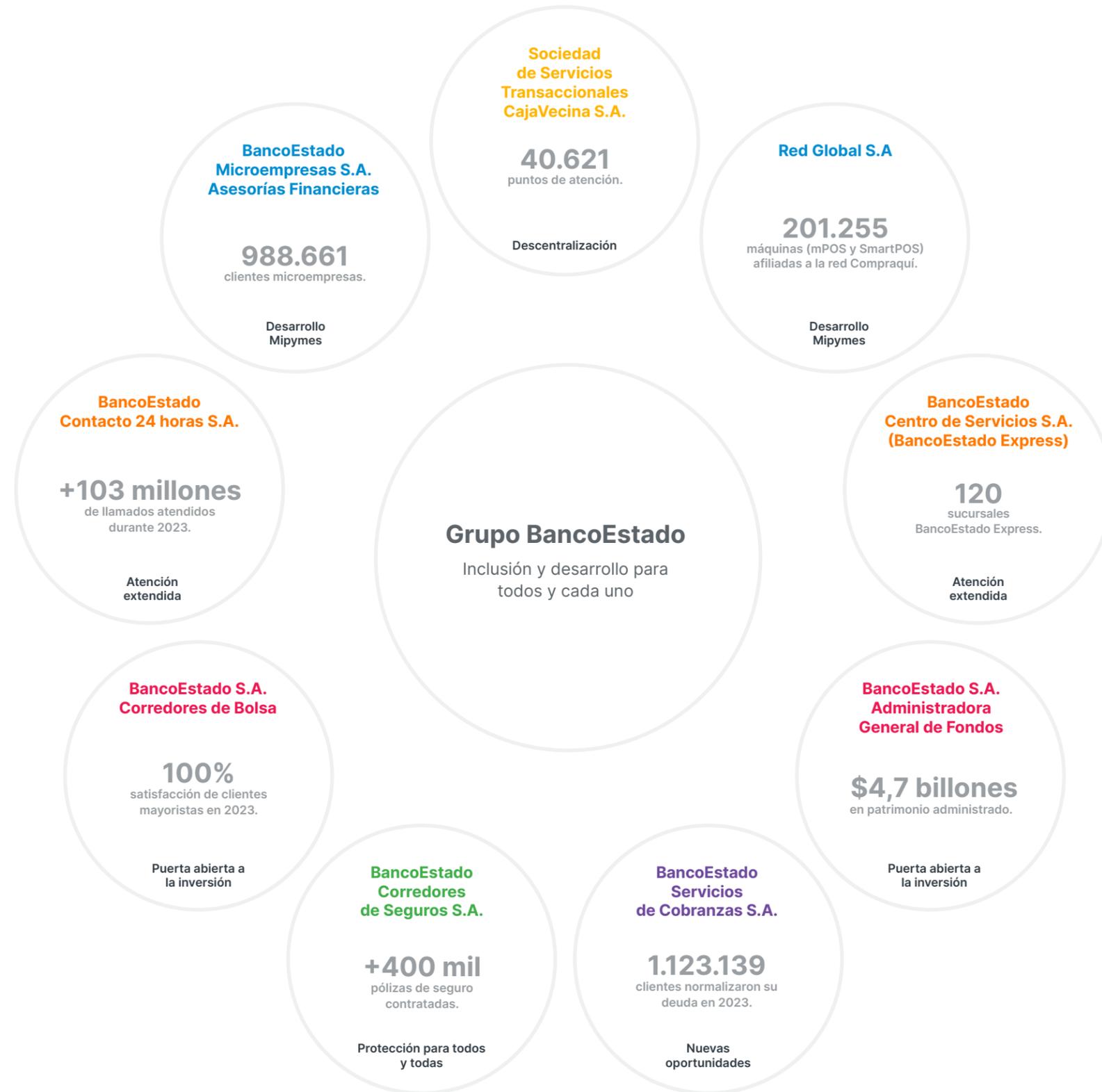


BancoEstado



# 1.3 Grupo BancoEstado

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





# 1.4 Declaraciones estratégicas (2022-2026)



Estas definiciones nos inspiran para ser la banca pública de Chile, una banca que impulsa el bienestar y el desarrollo de personas, empresas y sus territorios, a través de un amplio abanico de soluciones financieras, siendo un agente fundamental para la transformación del país hacia un Chile más próspero y sostenible.



## Misión, visión, propósito y valores

CMF 2.1

### Misión

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

### Visión

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

### Propósito

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



## Valores corporativos

### Alegría y orgullo de pertenecer

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

### Empatía y colaboración

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

### Ética

Nuestro actuar dice siempre de nuestro respeto irrestricto a la dignidad de la persona que tenemos al frente -a través de cualquier

medio- buscando que nuestros actos y relatos estén alineados con nuestros valores y propósito.

### Pasión por el trabajo bien hecho

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

### Perseverancia y compromiso

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

## Las reglas que guían nuestro actuar

1

### Somos banca pública

La banca que entiende y trabaja para que el desarrollo del país y la autorrealización de sus ciudadanos y ciudadanas vayan de la mano.

2

### Orgullosa de nuestro mandato

Entendemos nuestro rol único en la sociedad y por eso expresamos nuestros valores, convicciones y qué es lo que nos hace diferente a los otros bancos. Asumimos los riesgos del ser con transparencia y honestidad.

3

### Sostenible

Entendemos que nuestro presente y futuro deben estar bajo criterios sociales, económicos y ambientales que aseguren la continuidad de nuestra actividad y, al mismo tiempo, el bienestar de las personas, de las comunidades y del planeta.

4

### Ética

Entendemos y le damos prioridad a los valores éticos y a la responsabilidad social en nuestras operaciones y en la toma de decisiones. Servimos a los intereses de la comunidad y promovemos el crecimiento económico y el desarrollo sostenible con equidad, integridad y transparencia.

5

### Empática

Tenemos la inteligencia emocional y la sensibilidad para empatizar con lo que les pasa y lo que sienten las personas y leemos e interpretamos las diferentes corrientes culturales que acontecen en nuestra sociedad.

6

### Rentable y competitiva

Entendemos que nuestra vocación por el servicio público no se contrapone con ser una banca competitiva, innovadora y rentable.

7

### Innovamos con propósito

Entendemos que cada producto y servicio está pensado en función de la inclusión, el bienestar y el desarrollo de las personas, de las comunidades y de las empresas. Por lo tanto, vemos la tecnología como una aliada y un complemento al contacto humano y la interacción física.

8

### Promovemos el bienestar

Entendemos que la movilidad no tiene que ver solamente con lo económico. Más bien se trata de un estado gradual de bienestar, en el aquí y ahora y hacia el futuro, tanto en lo personal como en lo comunitario.

9

### Agente transformador

Somos una banca promotora, facilitadora y articuladora de cambios profundos y estructurales. Un agente activo que contribuye, en simultáneo al desarrollo de las personas y a las grandes transformaciones del país hacia las nuevas economías y un futuro próspero y sostenible.

10

### Inspiramos, sensibilizamos y educamos

Entendemos a la comunicación como un medio para informar, educar, sensibilizar, motivar, inspirar y consolidar vínculos con las personas y con las comunidades.



## Ejes Estratégicos 2022-2026

CMF 3.1.v, 4.2

**Nuestros Ejes Estratégicos están definidos para guiar nuestras acciones 2022-2026. En esta Memoria damos cuenta de sus avances y materialización**

**1**

### **Nueva Alianza Interna**

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

**2**

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

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

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

**5**

### **Nueva forma de comunicar y vinculación 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.



# 1.5 Alianzas, membresías y compromisos

CMF 6.1.vi, 6.3, GRI 2-23, 2-28



En BancoEstado generamos constantemente alianzas con diversas organizaciones y en los más distintos ámbitos, las que nos permiten avanzar hacia el desarrollo sostenible y materializar nuestros compromisos sociales y ambientales.

## Compromisos y alianzas nacionales

### **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.

### **Déficit CERO**

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

### **Bolsa de Santiago-CORFO**

Apoyo a las *startups* y ecosistema emprendedor a través de BancoEstado Corredores de Bolsa como patrocinador en plataforma ScaleX.

### **División de Organizaciones Sociales**

Acompañamiento a las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) dependiente del Ministerio Secretaría General de Gobierno, con foco en inclusión financiera y disminución de la brecha digital de este sector.





#### **Red de Empresas Inclusivas (ReIN)**

Convenio de colaboración para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad en instituciones públicas y privadas.

#### **Tembici**

Acuerdo para disponer de movilización en bicicleta y a bajo costo para trabajadores y trabajadoras de BancoEstado.

#### **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 Obras Públicas (MOP)**

Línea de financiamiento "Obras para Chile" para pequeñas y medianas empresas contratistas y consultoras del MOP.

#### **Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM)**

Acuerdo de colaboración para disponer oferta académica de la universidad entre las y los trabajadores, proveedores y clientes de la filial BancoEstado Microempresas.

#### **Somos Almacenes**

Alianza público-privada para la entrega de oferta financiera y no financiera del Banco, para el desarrollo de las y los dueños de almacenes.

#### **Corporación Chilena para la Digitalización del Efectivo (ChilePay)**

Colaboración para impulsar una cultura digital relacionada al uso de nuevas tecnologías y medios de pago en nuestros clientes y clientas.

#### **Fundación Mujer Levántate**

Convenio con BancoEstado Microempresas para entrega de asesoría, talleres y capacitaciones a mujeres privadas de libertad.

#### **Servicio de Impuestos Internos (SII)**

Alianza estratégica enfocada en la implementación de soluciones de pago para la institución.

#### **Universidad Austral**

Acceso de emprendedores de Región de Los Ríos para acceder a servicios CajaVecina y Compraquí.

#### **Buydepa**

Acuerdo para entregar mejores condiciones en créditos hipotecarios de personas que obtengan subsidios en la Región Metropolitana.

#### **Cámara Chilena de la Construcción**

Convenio para impulsar el desarrollo sostenible de empresas del rubro de la construcción, certificadas con "SelloPro", a través de la oferta financiera del Banco.

#### **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 y alianzas internacionales**

#### **Organización de las Naciones Unidas - Objetivos de Desarrollo Sostenible**

Compromiso para el cumplimiento de las metas globales que buscan un futuro mejor y sostenible para todos.

#### **ONU Mujeres – Principios de Empoderamiento de Género de la ONU**

Compromiso para contribuir a través de nuestra oferta de servicios financieros y no financieros al empoderamiento económico y laboral de las mujeres.

#### **ONU Mujeres – Iniciativa por la Igualdad Win Win**

Compromiso para apoyar el financiamiento y emprendimiento de mujeres a través de la firma de los "Principios Éticos para el Financiamiento Innovador y de Inversiones con Enfoque de Género".

#### **Sistema B Internacional**

Certificación de las filiales Microempresas y CajaVecina como Empresas B, lo que reconoce 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.

#### **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.

#### **World Saving and Retail Banking Institute (WSBI)**

Reincorporación a esta asociación que reúne y representa a Cajas de Ahorro y Bancos Minoristas de todo el mundo.



## Compromisos y alianzas medioambientales

### Acuerdo Verde del Ministerio de Hacienda

Compromiso voluntario para contribuir a la estabilidad financiera y al logro de las metas del país en materia climática.

### Ministerio de Energía

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

### Agencia de Sostenibilidad Energética

Acuerdo entre las partes para apoyar la creación, difusión y promoción de financiamientos para la ejecución de proyectos de eficiencia energética y energías renovables no convencionales.

### Banco Europeo de Inversiones (BEI)

Préstamo obtenido para financiar créditos hipotecarios para la compra de viviendas nuevas que sean eficientes energéticamente, a una tasa preferencial para el beneficiario final. Es el primer préstamo de este tipo otorgado por BEI fuera de la Unión Europea.

### 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.

### Corporación Andina de Fomento (CAF)

Alianza estratégica establecida en el “Programa de Banco Aliado entre BancoEstado y CAF”, que busca explorar la promoción y desarrollo de proyectos y acciones conjuntas en financiamientos de eficiencia energética, mercado de carbono, financiamiento verde, programas de inclusión y educación financiera, entre otros. A esto se suma el Convenio Marco de Línea de Crédito que nos permite financiar operaciones de comercio exterior, capital de trabajo, emisión de garantías, viviendas sociales y financiamiento verde a tasas preferenciales.





# 1.6 Nuestros logros y reconocimientos 2023

## Reconocimientos para BancoEstado



### Marcas ciudadanas - Cadem

CuentaRUT y BancoEstado fueron destacados por generar un impacto relevante en la vida de las personas y en la sociedad, obteniendo el 4° y 7° lugar respectivamente.



### Premio Platino Fintech Américas

BancoEstado fue galardonado en la categoría de Inclusión Financiera.



### Premio Avonni 2023

El Bolsillo Familiar Electrónico fue destacado en la categoría Innovación Pública BID, por ser una solución creativa que permitió que millones de personas accedieran al aporte estatal para la compra de alimentos.



### Banking Tech Project Award

Pasaje QR Red y Bolsillo Electrónico Familiar fueron reconocidos en la categoría "Best Contribution to Economic Mobility for Consumers".



### Premio de Finanzas Sostenibles 2023

BancoEstado fue destacado como el único banco del país en recibir el premio de Finanzas Sostenibles 2023, por su trabajo en materia de sostenibilidad.



### Sello de eficiencia energética - Ministerio de Energía

Reconocido por su compromiso de profundizar el consumo energético eficiente y sustentable.



### Ranking IMAD 2023

Obtiene el 1° lugar del sector financiero en Ranking, por la participación femenina en cargos críticos y de primera línea.



### Great Place To Work (GPTW)

Grupo BancoEstado alcanza la 8° posición en el ranking GPTW Chile 2023 de empresas sobre 1.000 trabajadores y 4° lugar en ranking GPTW para Mujeres 2023 en la misma categoría de empresas.



### Premios Conecta Pacto Global Chile

Dos iniciativas del Banco fueron premiadas: Conecta BancoEstado, en la categoría Prosperidad, y la iniciativa "Ciudades Justas: Acceso a la Vivienda para grupos vulnerables", en la categoría Derechos Humanos.



Dow Jones Sustainability Indexes

### Dow Jones Sustainability Indexes

BancoEstado dentro del 5% mejor evaluado por su desempeño en sostenibilidad entre los bancos del mundo, según el CSA de Dow Jones Sustainability Indexes a cargo de S&P Global.



### Fundación Chile Unido

Recibe el Sello de distinción "Mejores Organizaciones para integrar Vida Personal y Trabajo" por un resultado sobresaliente en su medición.



## Reconocimientos para Filiales



### Ranking PXI - Praxis Xperience Index

CajaVecina obtuvo el 1° lugar para el sector Pago de Cuentas. Además, obtuvo el 5° lugar en el Ranking General de Marcas.



### Ranking Sostenibilidad BetterBrands - Industria Financiera

CajaVecina obtuvo el 2° lugar en el Ranking Sostenibilidad BetterBrands.



### Ranking Estudio EmpatIA BetterBrands y DobleA

CajaVecina obtuvo el 2° lugar en la categoría Servicios de Pago.



### Ranking CADEM "Marca Ciudadana: Mejora la vida de las personas y las comunidades"

CajaVecina obtuvo el 5° lugar.



### Premio Salmón 2023

BancoEstado Administradora General de Fondos fue reconocida por la gestión efectiva de los fondos mutuos serie APV por LVA Índices y el Diario Financiero con dos premios Salmón APV, la principal distinción otorgada a los fondos mutuos en Chile.



### Morningstar

BancoEstado Administradora General de Fondos fue premiada como el mejor fondo de renta variable internacional.



### Bolsa de Santiago

Reconoce a BancoEstado Corredores de Bolsa con el premio "Trayectoria montos transados Renta Fija e Intermediación Financiera", por su liderazgo en ambos mercados en los últimos 10 años.



### Fundación Chile Unido

En la premiación "Mejores Organizaciones para integrar Vida Personal y Trabajo 2023" nuestras Filiales recibieron los siguientes reconocimientos:

- BancoEstado Microempresas obtuvo el 4° lugar en la categoría Grandes Corporaciones.
- BancoEstado Corredores de Seguros recibió el 2° lugar, BancoEstado, Corredores de Bolsa el 3° lugar, BancoEstado Administradora General de Fondos el 4° lugar, y CajaVecina el 6° lugar en la categoría Pymes.
- BancoEstado Cobranzas recibe el Sello de Distinción "Mejores Organizaciones para integrar Vida Personal y Trabajo" por un resultado sobresaliente en su medición.
- CajaVecina obtuvo el 6° lugar en el Ranking PYMES Estudio "Mejores Organizaciones para Integrar Vida Personal y Trabajo 2023".



### Mutual de Seguridad

BancoEstado Centro de Contacto obtuvo un reconocimiento por su compromiso y buena gestión en temas de seguridad y salud de acuerdo con el Decreto Supremo 67.



### Premio Sustenta

BancoEstado Microempresas fue reconocida por la Universidad Tecnológica Metropolitana por generar un impacto positivo en la sociedad, implementando políticas y planes de negocios sustentables e innovadores.



### Premiación Empresarial

BancoEstado Microempresas fue reconocida dentro de las cinco mejores empresas en la categoría "Empresa destacada en criterios ASG".



### NUAM Exchange

BancoEstado Corredores de Bolsa obtiene el 1° lugar en montos intermediados en Mercado Secundario de Renta Fija, en el periodo 2023.

# Gobernanza, ética y transparencia

- 2.1 Gobierno Corporativo
- 2.2 Ética e integridad en acción
- 2.3 Nuestro compromiso con los derechos humanos
- 2.4 Relación y comunicación con los grupos de interés
- 2.5 Gestión integral de riesgos





## 2.1 Gobierno Corporativo

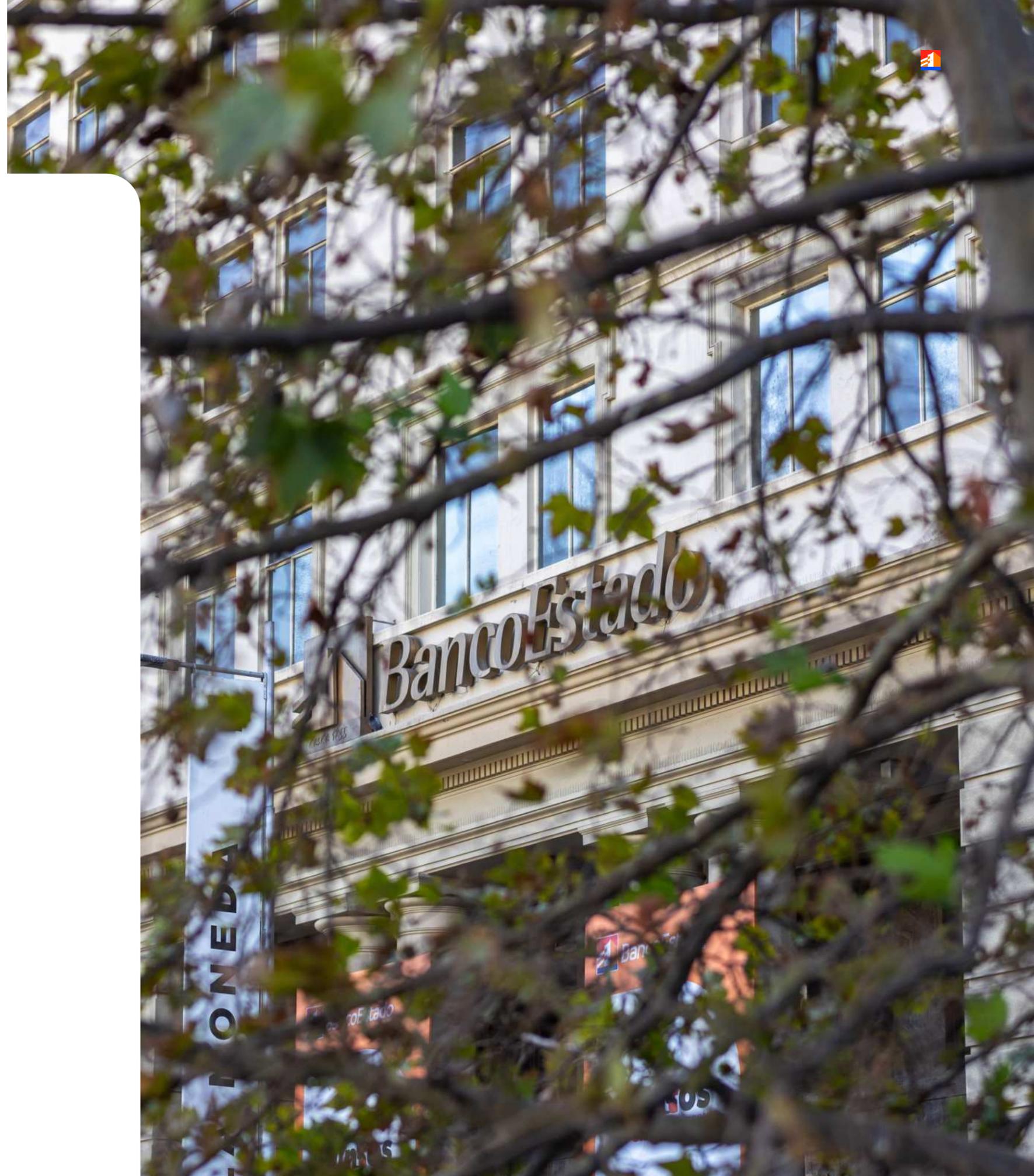
CMF 3.1.i, 3.2.xiii.b, 3.2.xiii.e, GRI 2-9, 2-12, 2-19, 2-20, 405-1



**Hemos construido nuestro gobierno corporativo en base a la integridad, probidad y transparencia, principios fundamentales que caracterizan el funcionamiento de los organismos del Estado y las expectativas de la ciudadanía hacia sus instituciones.**

Como máximos órganos de gobierno sostenemos un Consejo Directivo y un Comité Ejecutivo, quienes son responsables de la dirección y la administración superior del Banco, respectivamente. Siguiendo las tendencias del Gobierno de Chile, su formación actual busca la paridad y diversidad generacional.

De acuerdo con la Ley Orgánica del Banco del Estado de Chile, los integrantes del Comité Ejecutivo y Consejo Directivo de BancoEstado son designados por Decreto Supremo del Presidente de la República emitido a través del Ministerio de Hacienda, a excepción del cargo de 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.



## Diversidad en el Gobierno Corporativo



57%  
MUJERES



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

Al ser una empresa del Estado, las dietas y/o remuneraciones 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. Asimismo, la Ley Orgánica del Banco rige el establecimiento de remuneraciones de nuestros principales ejecutivos, otorgando esta tarea al Consejo Directivo, con aprobación del Ministerio de Hacienda.

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



## Consejo Directivo

CMF 3.2.i, 3.2.iv, 3.2.xiii.a, GRI 2-10, 2-20



**Es el órgano colegiado encargado de la dirección superior del Banco.**

Se compone de siete miembros, de los cuales seis son personas de la exclusiva confianza del Presidente de la República, quien nombra consejeros mediante decreto supremo del Ministerio de Hacienda, individualizando en dicho nombramiento los cargos de Presidente y Vicepresidente del Consejo. El séptimo integrante es un representante electo por las y los trabajadores de BancoEstado, más un representante suplente, quienes asumen los cargos de Director Laboral y Director Laboral Suplente, respectivamente.

Dentro de las principales funciones del Consejo Directivo está definir las políticas generales, dictar los reglamentos internos, efectuar la supervigilancia y fiscalización de la institución, aprobar el balance y memoria integrada, e informar al Presidente de la República sobre su funcionamiento y desarrollo, y proponer al término de cada ejercicio el destino de las utilidades generadas por el Banco.

A la fecha de publicación de esta Memoria, el Consejo Directivo está conformado por cuatro mujeres y cuatro hombres, considerando al Director Laboral suplente. Consideramos la paridad en su conformación y la diversidad generacional existente, características que enriquecen el proceso de toma de decisiones para la ejecución de sus funciones. Con propósito de fortalecer su trabajo, cada nueva autoridad debe realizar un proceso formal de inducción y capacitación del quehacer del Banco y de los respectivos comités en los que participan.

# Consejo Directivo





## Miembros del Consejo Directivo



**Daniel Hojman T.**  
**Presidente**

Físico de la Universidad de Chile y Doctorado en Economía en Harvard, Estados Unidos.

Profesor asociado de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, vicerrector para Asuntos Económicos y de Gestión Institucional de la misma casa de estudios, y profesor asociado de Harvard Kennedy School.

Integró el Centro de Conflicto y Cohesión Social (COES) 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.

**Fue nombrado Presidente el 03 de abril de 2023.**



**Verónica Kunze N.**  
**Vicepresidenta**

Economista y magíster de la Universidad de Chile. *Master of Philosophy* (Mphil) en Economía de la Universidad de Cambridge, Inglaterra.

Trabajó en la Facultad de Economía de la Universidad de Chile, entre 2006 y 2014. Luego ejerció como jefa de la División de Estudios y Territorio de la Subsecretaría de Turismo, hasta 2018, y entre marzo de 2022 y marzo de 2023, ocupó el cargo de Subsecretaria de Turismo.

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

En 2007 fue destacada con el premio 100 Mujeres Líderes.

**Fue nombrada Vicepresidenta el 03 de abril de 2023.**



**Tamara Agnic M.**  
**Consejera**

Ingeniera Comercial de la Universidad de Santiago de Chile y Máster en Administración de Empresas (MBA) de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Experta en gobierno corporativo, compliance, sistemas de integridad y anticorrupción, y en factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG). 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.

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



**Enrique Román G.**  
**Consejero**

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

Ex Director de Correos de Chile y de diversas empresas sanitarias.

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

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

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



**Elena Serrano P.**  
**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 La Moneda de Chile, Fundación Multitudes, consejera de ComunidadMujer y por ocho años ejerció como directora de Comunicaciones para América Latina del Banco Mundial, con sede en Washington DC. Así también, trabajó en el Banco Central de Chile, en Citibank NA, Fundación Imagen de Chile y en la Universidad Alberto Hurtado en Santiago.

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



**Pablo Zamora C.**  
**Consejero**

Licenciado en Propiedad Intelectual y Comercialización de Tecnología, de la Universidad de California, Davis; y PhD en Biotecnología, de la Universidad de Santiago.

Cofundador de The Not Company, donde se desempeñó como vicepresidente de Ciencia e Investigación y como director científico.

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

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



**Edith Signé R.**  
**Directora Laboral**

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

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. En la misma organización ocupó el cargo de secretaria general hasta el 2010, cargo que volvió a ocupar del 2012 al 2014.

**Fue elegida Directora Laboral el 1 de septiembre de 2014 y ha sido reelecta desde el año 2016 a la fecha.**



**Jaime Soto F.**  
**Director Laboral Suplente**

Egresado de Ingeniería Comercial con 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.

**Fue elegido Director Laboral Suplente el 1 de septiembre de 2018 y ha sido reelecto hasta la fecha.**

Para más información sobre el Consejo Directivo y su funcionamiento, véase el Anexo 2.





## Comité Ejecutivo

CMF 3.2.xi, GRI 2-11

Órgano colegiado encargado de la administración superior del Banco. Se conforma por el Presidente, la Vicepresidenta del Consejo Directivo y por el Gerente General Ejecutivo. El Fiscal asiste con derecho a voz. Todos ellos son designados por el Presidente de la República, calificados como funcionarios de su confianza exclusiva. En caso de vacancia, ausencia u otra imposibilidad para ejercer sus funciones, la Ley Orgánica del Banco establece la forma de subrogación de los miembros del Comité, para garantizar la continuidad operacional y

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



**Oscar González N.**  
Gerente General Ejecutivo

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.

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

## Otros órganos de gobierno

CMF 3.4.i

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



**Pablo Lagos P.**  
Fiscal

Abogado de la Universidad de Chile.

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

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

Fue nombrado Fiscal el 20 de octubre de 2022.



**Victoria Martínez O.**  
Contralora

Ingeniera Comercial de la Universidad de Chile.

Desde 1981 hasta 1990 desempeñó diversos cargos ejecutivos en el sistema de Administradoras de Fondos de Pensiones. En 1991, ingresó a BancoEstado Corredores de Bolsa como Gerente General y, entre 1998 y el 2000, asumió la Gerencia General de Administración de BancoEstado, y la gerencia División Canales, del 2000 al 2007. Posteriormente, entre 2008 y 2022 se desempeñó nuevamente en el cargo de Gerente General de Administración.

Fue nombrada Contralora el 28 de junio de 2022.



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

Fue nombrado Consejero de Cumplimiento el 20 de octubre de 2022.



## Organigrama BancoEstado

GRI 2-9, CMF 3.4.i

### Comité Directivo

**Presidente**  
Daniel Hojman Trujillo

**Vicepresidenta**  
Verónica Kunze Neubauer

**Consejeros**  
Pablo Zamora Cantillana  
Enrique Román González  
Elena Serrano Pérez  
Tamara Agnic Martínez

**Director Laboral**  
Edith Signé Rodríguez  
Jaime Soto Fuentes

### Comité Ejecutivo

**Presidente**  
Daniel Hojman Trujillo

**Vicepresidenta**  
Verónica Kunze Neubauer

**Gerente General Ejecutivo**  
Óscar González Narbona

**Fiscal**  
Pablo Lagos Puccio

**Gerente General Ejecutivo**  
Óscar González Narbona

**Director de Cumplimiento**  
Pablo Mayorga Vásquez

**Contralora**  
Victoria Martínez Ocamica

## Nuestros Gerentes Divisionales

CMF 3.4.i



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



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



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



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



**Camilo Vio G.**  
Gerente de Planificación y Control de Gestión



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



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



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



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



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





## Sobre nuestras Filiales

CMF 3.4.i



**A través de las filiales ampliamos nuestro impacto en la sociedad, diversificando nuestros canales de atención y nuestra oferta de productos y servicios.**

Como parte del Grupo BancoEstado, nuestras filiales funcionan de manera independiente y su máximo órgano de gobierno son sus respectivos Directorios, responsables de la dirección y administración superior de cada una de ellas. Son entidades independientes pero necesarias para complementar y asegurar el cumplimiento de nuestro rol de banca pública, sea como Sociedades de Apoyo al Giro Bancario o como entidades que diversifican y amplían la gama de servicios del Grupo.

Los Directorios de las filiales están conformados, en su mayoría, por un presidente y dos directores, que pueden ser altos ejecutivos o asesores de BancoEstado. Excepcionalmente, BancoEstado Administradora General de Fondos, cuenta con tres directores adicionales propuestos por BNP Paribas Asset Management como socio estratégico. En el caso del Directorio de BancoEstado Corredores de Seguros, se suma la figura del vicepresidente y considera un total de seis directores.



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

Ingeniero comercial de la Universidad Diego Portales.

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



**Enrique Fritzche F.**  
Gerente General Sociedad de  
Servicios Transaccionales  
CajaVecina S.A.

Ingeniero Industrial de la Universidad de Santiago de Chile.

Con más de 20 años de experiencia y 19 años en BancoEstado. En septiembre de 2021 fue nombrado Gerente General de la filial CajaVecina.



**Jaime Fernández L.**  
Gerente General BancoEstado S.A.  
Administradora General de Fondos

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile.

Tras seis años de experiencia en BancoEstado, siendo Gerente General de la filial Corredores de Bolsa, en julio de 2022 fue nombrado Gerente General de BancoEstado Administradora General de Fondos.



**Miguel Sabag C.**  
Gerente General BancoEstado  
Contacto 24 Horas S.A.

Ingeniero en Administración Agroindustrial.

Tras 29 años de trayectoria en BancoEstado, en octubre de 2020 fue nombrado Gerente General de BancoEstado Centro de Contacto.



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

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad del Bío-Bío. Máster en Administración de Empresas (MBA) de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Con más de 30 años de experiencia, en julio de 2020 ingresó a BancoEstado como Gerente General de la filial BancoEstado Express.



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

Ingeniero Comercial, Master in Finance, de London Business School MSC in Finance.

Tras 12 años de trayectoria en BancoEstado y tres años siendo Gerente de Inversiones de BancoEstado Corredores de Bolsa. En julio de 2022 fue nombrado Gerente General de esta filial.



**Rodrigo della Maggiora S.**  
Gerente BancoEstado Corredores de Seguros S.A.

Corredor de seguros de la Escuela de Seguros de Chile e Ingeniero Comercial de la Universidad de los Andes.

Tras 20 años de experiencia, en noviembre de 2019 ingresó a BancoEstado como Gerente General de la filial Corredores de Seguros.



**Hernán Arancibia S.**  
Gerente BancoEstado Servicios de Cobranzas S.A. (BECO)

Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Tras 27 años de experiencia, en octubre de 2021 ingresa a BancoEstado como Gerente General de la filial Servicios de Cobranzas.



**José Joaquín Urrutia M.**  
Gerente Red Global S.A.

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Tras 14 años de trayectoria en BancoEstado, en mayo de 2023 fue nombrado Gerente General de la filial Red Global.



## Política de Gobierno Corporativo

CMF 3.1.i, GRI 2-23, 2-24



**En octubre de 2023 implementamos nuestra nueva Política de Gobierno Corporativo, la cual define los valores y principios generales que guían la actuación y toma de decisiones de los órganos de gobierno del Banco, abarcando ámbitos como el respeto a los derechos humanos, el cumplimiento de la legislación, la transparencia e información, la prevención de conductas ilícitas, la gestión de riesgos, el debido proceso de denuncias y la integración de criterios sociales y ambientales en nuestros procesos y cadena de valor.**

Esta política se inspira en las mejores prácticas y estándares internacionales como los Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), las Directrices de la OCDE sobre el Gobierno Corporativo de las Empresas Públicas<sup>1</sup>, los Principios de Gobierno Corporativo para Bancos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea<sup>2</sup>, el Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI), las normas ISO 26.000<sup>3</sup>, entre otros. Asimismo, define las principales instancias de gobierno corporativo del Grupo BancoEstado, indicando la composición de los principales órganos y comités, sus objetivos, periodicidad, tareas y materias que le corresponde a cada uno. De la misma forma, señala la descripción y el funcionamiento de cada una de las filiales que conforman el grupo.

### Buenas prácticas en nuestra Política de Gobierno Corporativo

CMF 3.2.iii, 3.2.v, 3.2.ix, 3.3.v, GRI 2-17, 2-18

• **Proceso de inducción:** Toda nueva autoridad que ingresa a BancoEstado debe pasar por un proceso formal de inducción, en un plazo que les permita asumir sus cargos debidamente informados. Este, considera distintas jornadas para revisar, entre otras materias, aspectos del gobierno corporativo del Grupo BancoEstado, el Banco y su relación con sus empresas filiales, sociedades de apoyo al giro y coligadas, así como aspectos o materias propias de la administración y gestión del Banco.

• **Capacitaciones periódicas a la alta administración:** La alta administración, compuesta por integrantes del Comité Ejecutivo y Gerentes Divisionales, se capacita periódicamente sobre materias como: prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, implicancias de la ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, libre competencia, fraude, riesgos, productos bancarios, temáticas ESG (finanzas verdes, derechos humanos, entre otras), *open finance*, liderazgo, entre otras, vía cursos presenciales o e-learning. Además, se establece una capacitación anual específica en materias de ciberseguridad y seguridad de la información. Durante 2023, tanto nuestro Presidente Daniel Hojman como nuestra Vicepresidenta Verónica Kunze, realizaron dicho proceso de inducción y capacitación.

• **Procesos de autoevaluación:** Los integrantes del Comité Ejecutivo cuentan con un proceso formal de autoevaluación que les permite evaluar su desempeño en cuanto a las funciones y tareas que realizan. La información obtenida nos permite realizar los ajustes o mejoras necesarias a los procesos internos de las instancias del gobierno corporativo.

• **Agendas de Consejo Directivo y Comité Ejecutivo:** Anualmente se definen y aprueban agendas que contemplan los temas de análisis e informes que, tanto por ley como por otras disposiciones, deben tratarse en fechas determinadas del año. Esto nos permite identificar previamente las materias que deben ser sometidas al conocimiento

y/o aprobación de estas autoridades, para un correcto y completo entendimiento de su naturaleza, ampliando el enfoque y ayudando a mejorar sus funciones y desempeño. Estas agendas procuran incluir la celebración de sesiones fuera de la Región Metropolitana para fomentar la participación de quienes trabajan en las distintas regiones del país.

• **Comités de Apoyo:** Red de comités que apoyan al Comité Ejecutivo con el análisis de distintas materias de su interés, permitiendo revisiones y evaluaciones más completas e integrales. Esta revisión exhaustiva precede a la presentación de estas materias al mismo Comité Ejecutivo. Los Comités de Apoyo son revisados periódicamente para hacer los ajustes necesarios a los estatutos que los conforman, cuando las circunstancias lo ameritan.

• **Contratación de Expertos:** Para una adecuada gestión sobre materias específicas, la administración puede contratar asesores expertos en asuntos contables, tributarios, financieros, legales u otros. Dicha contratación se regirá por las políticas vigentes y manual de compras.

• **Estándares de Conducta:** Define estándares que permitan sostener un alto nivel de responsabilidad social y una correcta gestión ética. Lo anterior, se realiza a través del monitoreo y evaluación de las mejores prácticas de probidad y transparencia, de las distintas instancias a cargo de velar por el cumplimiento de las regulaciones vigentes y de nuestros estándares internos de conducta.

<sup>1</sup> <https://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceofstate-ownedenterprises/48632643.pdf>

<sup>2</sup> [https://www.bis.org/bcbs/publ/d328\\_es.pdf](https://www.bis.org/bcbs/publ/d328_es.pdf)

<sup>3</sup> [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)



# 2.2 Ética e integridad en acción

## Gobernanza en ética e integridad

CMF 3.1.i, 3.1.iii, 3.5, 3.6.ii.c, 3.6.vii, 8.1.2, 8.1.4, GRI 2-15, 2-23, 2-24

Buscamos que los principios de probidad y transparencia se reflejen en nuestro actuar diario, siguiendo las normas y legislaciones que regulan a la industria financiera en Chile bajo la supervisión de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), como también en la relación y comunicación que establecemos con nuestros grupos de interés. Nos interesa que toda nuestra cadena de valor integre dichos principios,

implementando una gobernanza *ad-hoc* y herramientas sólidas que permitan direccionar, gestionar y medir nuestro quehacer en este ámbito, además de proponer actividades que fortalezcan nuestra cultura de ética e integridad, efectuando capacitaciones permanentes, fomentando el buen comportamiento y evitando conflictos de intereses que puedan impactar al Banco y sus filiales.



<b>Normativas y políticas</b>	<b>Política de Gobierno Corporativo</b> Define lineamientos para el actuar del Banco, los valores y principios que debemos seguir en cada una de las decisiones, procesos y cadena de valor.	<b>Manual de Ética</b> Entrega las directrices respecto a conductas y buenas prácticas en línea con los valores centrales del Banco.	<b>Código de Conducta para el Mercado de Valores</b> Busca evitar eventuales conflictos de interés vinculados al acceso a información reservada o privilegiada.	<b>Modelo de Prevención del Delito (MPD)</b> Establece herramientas de prevención y detección de manera proactiva, para prevenir la ocurrencia de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y receptación entre otros delitos.	<b>Manual de Promoción de la Libre Competencia</b> Orienta la operación en un marco de fomento de la competencia en los mercados y presenta directrices para prever eventuales conflictos en esta materia.	<b>Manual de Manejo de Información</b> Establece normas, procedimientos, mecanismos de control y responsabilidades sobre el uso de información privilegiada o sometida a secreto o reserva bancaria.	<b>Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado</b> Establece normas, procedimientos, mecanismos de control y responsabilidades sobre la adquisición y divulgación de información útil para el análisis financiero de la entidad, sus valores o la oferta de éstos.	<b>Procedimiento para Auspicios</b> Establece los criterios y procedimientos para evaluar, otorgar y formalizar los auspicios a entidades privadas, públicas u organizaciones de la sociedad civil.	<b>Políticas y Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo</b> Representa una postura de resguardo y protección del Banco frente a estos delitos, permitiendo dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley N°19.913.	<b>Política para el relacionamiento con Personas Expuestas Políticamente (PEP)</b> Establece las directrices que orienten la relación con personas expuestas políticamente (PEP), para evitar exponer a nuestra Institución a riesgos reputacionales y/o legales en la contratación de productos o servicios en condiciones especiales.	<b>Política Tributaria</b> Establece los principios generales sobre los cuales el Grupo administra la obligación legal de determinar, controlar y pagar impuestos. Incluye todos los impuestos que se debe enterar en arcas fiscales de acuerdo a la normativa tributaria vigente.	<b>Reglamento Interno de Orden, Higiene y seguridad</b> Deberes y obligaciones a los cuales estarán sujetos las y los trabajadores en relación con sus labores y permanencia en las dependencias del Banco.
-------------------------------	---	---	--	--	---	---	--	--	---	--	---	--

<b>Canales de consultas y denuncias</b>	<b>Canal de Denuncias</b> Es un canal autónomo y auditado externamente que recibe denuncias de trabajadoras y trabajadores o cualquier persona vinculada a BancoEstado. Es confidencial y anónimo.	<b>Otros canales de consultas y reclamación</b> Canales de consultas y/o reclamos para público en general, al que se puede acceder a través de nuestro sitio web. También las y los trabajadores pueden realizar denuncias relacionadas con acoso laboral, acoso sexual y situaciones que impliquen un abuso de poder, así como prácticas internas contrarias a nuestras normativas, a través de procedimientos y canales internos que son analizados por el Comité de Ética.
---	---	--

<b>Cultura de Integridad y Ética</b>	<b>Kit Introductorio</b> Nuevo trabajador debe firmar un ejemplar del Manual de Ética.	<b>Portal Documental</b> Contiene políticas y manuales.	<b>Comunicación Interna</b> Elaboramos circulares informativas y contenidos para ser difundidos a través de nuestra Intranet.	<b>Capacitación</b> Se realiza en formato e-learning o presencial, incluyendo Libre Competencia, Lavado de Activos, Ética y Cumplimiento, Modelo de Prevención de Delitos (Ley N° 20.393) y Ley SERNAC (N° 19.496).
--------------------------------------	---	--	--	--



## Tratamiento de la información

GRI 418-1

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

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

## Canales de resolución de consultas y denuncias

CMF 3.1.iii, 3.6.ix, 5.5, GRI 2-15, 2-26, 406-1

Contamos con un canal de denuncias público, disponible en nuestro sitio web, el que es administrado por la Dirección de Cumplimiento, quien resuelve aquellas denuncias relacionadas a su marco de competencia, o bien, cuando se aparte de su campo de acción, el requerimiento se deriva a las áreas pertinentes.

Adicionalmente, el Banco cuenta con una casilla de correo electrónico para recibir consultas y denuncias relacionadas con acoso laboral, acoso sexual y situaciones que impliquen un abuso de poder laboral, así como prácticas internas contrarias a nuestras normativas. La información recabada nos ayuda a establecer acciones correctivas oportunas y aplicar los procedimientos establecidos que correspondan bajo un ambiente de protección del denunciante.



Tipo de denuncias	2022		2023	
	BancoEstado	Filiales	BancoEstado	Filiales
Corrupción**	0	0	0	0
Libre competencia**	0	0	6*	0
Lavado de activos**	306	3	324	9
Financiamiento del terrorismo**	0	0	0	0
Discriminación a clientes	12	6	15	4
Acoso laboral	19	15	29	16
Acoso sexual	10	3	9	2
Derechos laborales	18	25	12	0
Protección de la vida privada de los clientes**	0	0	4	0
Protección derechos del consumidor**	S/I	S/I	104	0
Uso de información privilegiada**	S/I	S/I	0	0
Delitos ambientales**	0	0	4	0
Robos, hurto o uso no autorizado de bienes y servicios de BancoEstado**	41	19	15	0

S/I: Sin información

\* 4 casos de Abuso de Posición Dominante y 2 demandas de Indemnización de perjuicios.

\*\* Denuncias verificadas por auditor externo.

Nota: todas las denuncias han sido analizadas y respondidas.





## Modelo de Prevención de Delitos

CMF 3.6.xiii, 8.1.5

Chile ha definido, a través de la Ley N°20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, que los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y receptación entre otros, son de tal gravedad social que hace responsables de su prevención y control a las personas jurídicas, cualquiera sea su forma o finalidad.

Para BancoEstado el intento o materialización de dichos delitos, además de su gravedad intrínseca, son una amenaza al prestigio, confianza y reputación de la empresa, especialmente en atención a nuestro carácter de empresa pública. Por lo mismo, contamos con un Manual de Prevención de Delitos para mantener el cumplimiento de la Ley N°20.393 y cada filial cuenta con su propio Modelo de Prevención de Delitos certificado. Durante 2023 no hubo sanciones ejecutoriadas en este ámbito.

El Modelo de Prevención de Delitos de



**Durante el periodo, BancoEstado Microempresas fue la primera filial del Grupo en recibir la recertificación en el Modelo de Prevención de Delitos que, en esta oportunidad, incluyó los delitos informáticos como parte integral de su gestión.**



BancoEstado para el cumplimiento de la Ley N°20.393 fue certificado durante el año 2023. Este modelo establece herramientas de prevención y detección de manera proactiva, para anticiparse a la ocurrencia de delitos, conteniendo los siguientes elementos:

1. Designar un Encargado de Prevención de Delitos, nombrado por el Comité Ejecutivo. Este cargo debe ser autónomo de la administración del Banco y renovarse cada tres años. Actualmente esta responsabilidad recae en el Director de Cumplimiento.
2. Disponer los medios materiales, recursos y facultades del Encargado de Prevención de Delitos, quien debe contar con acceso directo a la alta administración para informar de su gestión semestralmente.
3. Implementar un Sistema de Prevención de Delitos, a través del cual se efectúen permanentemente la identificación de las actividades, procesos y áreas de mayor riesgo de BancoEstado y sus filiales.
4. Certificación del modelo.



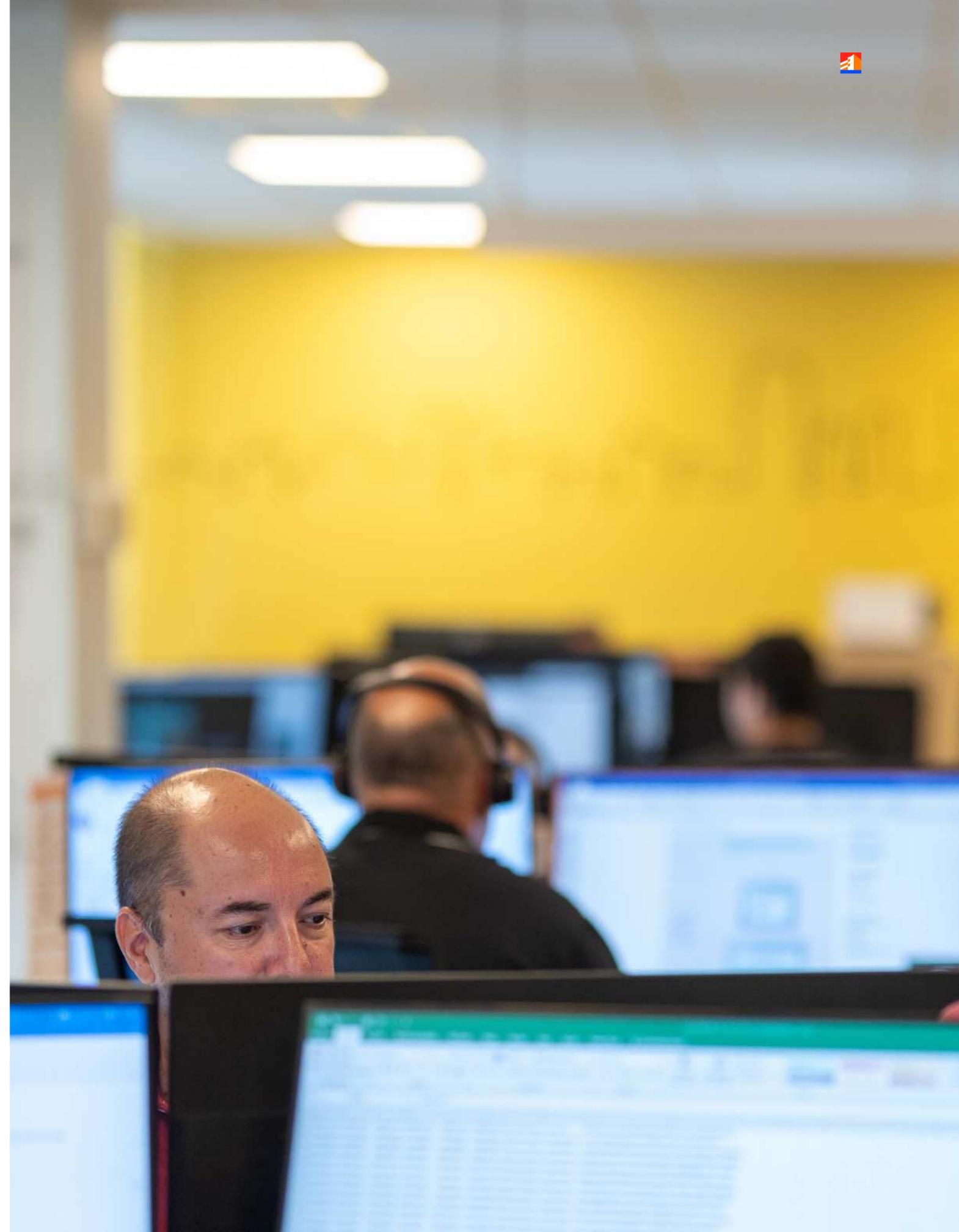
Periódicamente realizamos capacitaciones a través de la Dirección de Cumplimiento, en los principales aspectos relacionados con la Ley N°20.393, y es el Encargado de Prevención de Delitos quien vela por el cumplimiento del Manual de Prevención de Delitos. Adicionalmente, informamos los procedimientos correspondientes para el tratamiento de denuncia, los que son informados y difundidos a través de informativos a los trabajadores y trabajadoras, y son almacenados en el portal documental, disponible en intranet, para ser consultados en todo momento.

Nuestro proceso de debida diligencia y verificación del cliente se aplica a todos los clientes aceptados y consiste en la acreditación de los datos requeridos para el producto requerido. También contamos con una debida diligencia mejorada para prevenir el lavado de dinero y la financiación del terrorismo, que es aplicada a todos los clientes que el Departamento de Prevención de Blanqueo de Capitales ha clasificado como de mayor riesgo, e incluye diferentes medidas dependiendo del cliente.

Para clientes individuales, solicitamos una declaración de patrimonio neto y fuente de fondos con la documentación de respaldo

adecuada. Para clientes con actividades comerciales se aplican las visitas de ejecutivos bancarios a las instalaciones de la empresa, además de la identificación de los clientes y proveedores de la empresa, y los países donde opera la empresa. En el caso de los clientes que prestan servicios financieros que no están sujetos a regulación, se aplican todas las medidas y programas para la prevención del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. En cuanto a la identificación del beneficiario final, aplicamos una declaración jurada sobre estructura de propiedad y participación en empresas comerciales, que incluye la identificación de las y los beneficiarios finales de los productos.

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





## Capacitación en ética e integridad

CMF 5.5, GRI 205-2

Durante el año 2023 capacitamos a nuestros trabajadores y trabajadoras en materias de libre competencia, ética, anticorrupción, lavado de activos, responsabilidad penal de personas jurídicas y derechos del consumidor, a través de cursos difundidos en todo el Grupo BancoEstado. La formación en estos temas es de gran importancia para nuestro desempeño, ya que nos orienta en la prevención y detección de incumplimientos.

Entre las filiales que realizaron capacitaciones en materia de acoso laboral y sexual, destacamos a BancoEstado Microempresas, capacitando al 7% del personal; BancoEstado Cobranzas, alcanzando un 96% de participación a través de la capacitación en su Código de Ética; y a la filial CajaVecina, donde fue capacitado el 100% de sus trabajadores y trabajadoras.

Cursos normativos 2023 de control y gestión de riesgos	Participantes	
	BancoEstado	Filiales
<b>Ley N°20.393 De Responsabilidad Penal De Las Personas Jurídicas</b>	1.452	2.461
<b>Manual de Ética</b>	10.113	3.702
<b>Libre Competencia</b>	1.053	766
<b>Riesgo operacional y continuidad del negocio</b>	9.404	3.072
<b>Secreto-Reserva Bancaria y Ley DICOM</b>	586	2.455
<b>Prevención Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo</b>	-	7
<b>Ley Consumidor SERNAC</b>	8.203	2.416

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

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

## Otros hitos de ética e integridad

CMF 8.1.1

Debido al significativo crecimiento de las transacciones financieras que realizan nuestros clientes y clientas a través de los distintos medios de pago que ofrecemos en el Banco, sumado a la incorporación de nuevas modalidades de negocios y productos que requieren ampliar las capacidades de monitoreo, creamos los cargos de Subgerente de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAyFT) y Subgerente de Desarrollo. En este mismo ámbito, contratamos una asesoría experta que nos permitirá contar con herramientas de inteligencia artificial para fortalecer el área de PLaYFT.

Adicionalmente, durante el año 2023, obtuvimos la certificación del Modelo de Prevención de Delitos para la Ley N°20.393 del Banco, gestionado por empresa clasificadora de riesgo ICR Chile, y la certificación del Plan de Cumplimiento Ley SERNAC N°19.496, por parte de empresa certificadora PRELAFIT Compliance.





## 2.3 Nuestro compromiso con los derechos humanos

GRI 2-23, 2-24



**En BancoEstado estamos comprometidos con el respeto a los derechos humanos. Tenemos el deber de guiar nuestras actividades basándonos en las mejores prácticas de probidad y transparencia, propiciando una cultura interna de respeto a los derechos humanos en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales, poniendo a las personas en el centro de nuestro quehacer.**

En esta materia nos acogemos a los acuerdos firmados por el Estado de Chile y lo abordamos como un principio en nuestra Política de Sostenibilidad Corporativa y en el artículo 5° del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del Banco.

Guiados por nuestra misión de acompañar a todas las personas y empresas del país, nos comprometemos a proteger, promover y respetar los derechos humanos, y a prevenir, mitigar y remediar cualquier vulneración de estos, provocados directa o indirectamente por nuestra actividad. De esta manera, reconocemos y adherimos a normas y estándares internacionales en Derechos Humanos, entre las cuales mencionamos las siguientes:

- Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948;
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 1966;
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 1966;
- Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos (ONU), 2011;

- Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo (OIT), 1998;
- Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos, 2000;
- Convenio 107 (1957) y Convenio 169 (1989) de la OIT sobre derechos de los pueblos indígenas y tribales

Dentro de este marco, BancoEstado prohíbe todo acoso, abuso o trato inapropiado, incluyendo el trabajo infantil, el trabajo forzoso u obligatorio, la trata de personas y cualquier tipo de discriminación en todos sus ámbitos de actuación.

En línea con nuestro rol público, tenemos el deber de respetar la diversidad, las raíces, el origen, la historia de todos y todas las habitantes del país, procurando que en nuestras relaciones laborales y comerciales se cuiden los derechos de mujeres, niños, niñas y adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad, personas pertenecientes a los pueblos indígenas, migrantes, miembros de la comunidad LGBTQIA+, entre otros grupos que hacen de Chile un país diverso.





## Debida Diligencia en Derechos Humanos

GRI 2-23, 2-25



**Durante el año 2023, nos comprometimos en adoptar un programa que permite establecer, comunicar y guiar la conducta hacia nuestros grupos de interés para prevenir riesgos en materia de derechos humanos, dar respuesta oportuna en caso de la materialización de algún riesgo, y llevar una gestión integral que se encargue de monitorear, realizar una mejora continua, e internalizar el aprendizaje en nuestros procesos.**

Como adherentes a los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, hemos establecido mecanismos que apuntan a identificar riesgos reales y potenciales en los derechos de las personas, realizando un proceso de debida diligencia en línea con la Guía de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable de la OCDE.

Durante el año 2023, llevamos a cabo nuestro primer proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos. En este, consideramos la revisión de procesos y operaciones del Banco y su cadena

de valor a lo largo de Chile, incluyendo edificios corporativos y sucursales de distintas zonas del país. A partir de este proceso la materia de derechos humanos quedó incorporada dentro de la matriz de riesgos del Banco.

Como resultado de este ejercicio, logramos identificar 19 derechos de nuestros grupos de interés que están expuestos en las operaciones del Banco y 50 riesgos en derechos humanos susceptibles de evaluación.

La evaluación de riesgos es el proceso en el que priorizamos los riesgos identificados. Para ello utilizamos la Metodología de Riesgo Operacional en Procesos, que permite evaluar los riesgos en su estado puro (probabilidad e impacto), la efectividad del ambiente del control y, por último, determinar el nivel de riesgo residual para posteriormente, en base al resultado, definir planes de acción que permitan reducir la exposición de estos riesgos. En consecuencia, tras someter a evaluación los 50 riesgos en derechos humanos, tres de ellos alcanzaron un nivel de riesgo residual "Medio Alto" y, por lo tanto, requerirán de la elaboración de planes de acción para evitar su materialización.

El proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos será actualizado cada dos años o en situaciones particulares como cambios en la operación, fusiones, adquisiciones, *joint ventures*, entre otros, con el objetivo de identificar los principales riesgos reales y/o potenciales; y, de esta manera, anticipar y prevenir, posibles externalidades negativas sobre las personas.



## 2.4 Relación y comunicación con los grupos de interés

CMF 3.1.iv, 3.7.i, 3.7.ii, 6.1.v, 6.3, GRI 2-16, 2-29

Parte esencial de nuestras actividades está mediada por las relaciones que mantenemos con los distintos actores que construyen y dan sentido a nuestra oferta de valor. Entendemos que cuidar esas relaciones, comunicándonos efectiva y respetuosamente, y comprender las necesidades de nuestros grupos de interés, son prácticas que deben cultivarse día a día si queremos distinguirnos como la banca pública que potencia el bienestar del país y sus habitantes. Con este foco, definimos cuatro grupos de interés estratégicos para el Banco, sin dejar de monitorear la emergencia de otros grupos relevantes en nuestra cadena de valor.

Nuestra Gerencia de Asuntos Públicos y Sostenibilidad, a través de la Subgerencia de Asuntos Públicos, tiene entre sus funciones contribuir al relacionamiento de BancoEstado con sus grupos de interés más relevantes, desarrollando estrategias para la red de relaciones de la institución. De igual forma, entre sus objetivos está la socialización de nuestras orientaciones y ejes estratégicos con los diferentes grupos, y también con la prensa.



Nuestros principales grupos de interés



### Comunidades

- Participamos activamente en las comunidades en las que estamos presente, convirtiéndonos en un actor relevante en cada una. Buscamos fomentar el desarrollo social y económico del país, por lo mismo, colaboramos con entidades del Estado, 40 gremios, el mundo privado y la sociedad civil.
- **100% de comunas del país con presencia en BancoEstado.**
- **150 comunas en el país cuentan con sucursales BancoEstado o BancoEstado Express.**

- Mesas de trabajo con gremios
- Sitio web BancoEstado
- Canal de denuncias
- Contacto transparencia activa



### Clientes

- 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.
- **Más de 15 millones de clientes personas, más de 2 millones clientes empresas y más de 300 mil clientes de Organizaciones de la Sociedad Civil.**

- Red de Sucursales BancoEstado y BancoEstado Express
- CajaVecina
- Cajeros automáticos
- Sitio Web BancoEstado
- App Móvil BancoEstado
- WhatsApp
- Call Center
- Newsletter
- Redes sociales
- Ejecutivos de cuenta
- Programa Emprende y CreceMujer
- Encuesta de satisfacción



### Trabajadoras y trabajadores

- Nuestros trabajadores y trabajadoras son el núcleo de BancoEstado y sus Filiales, son quienes nos permiten cumplir nuestro rol social y avanzar en nuestro propósito.
- **Contamos con una dotación total de 16.380 trabajadoras y trabajadores.**

- Intranet
- App MIBE
- Newsletters internos
- Canal de denuncia
- Encuestas de clima CampusBE



### Proveedores y contratistas

- Contamos con una red de proveedores que cubre nuestras necesidades de manera sostenible.
- **1.993 proveedores que son parte esencial de nuestra cadena de valor.**

- Capacitaciones en temas de ética, cumplimiento y probidad.
- Encuentros con proveedoras mujeres.

¿Cómo nos comunicamos con ellos?



## Proveedores y contratistas

CMF 5.9, 6.2.iii, 7.2, GRI 204-1

Los proveedores son de gran relevancia para la cadena de valor del Banco, por lo que nos preocupamos siempre de garantizar procesos de compra competitivos, transparentes y simétricos. Nuestro modelo de aprovisionamiento

pretende incorporar 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.

Los lineamientos que buscan asegurar impecabilidad en la ejecución y gobernanza de estos procesos, están contenidos en nuestra Política de Compra de Bienes y Servicios, mientras que nuestra Política de Relaciones con Terceros, propone las líneas generales para mantener relaciones colaborativas y de mejoramiento permanente con nuestros proveedores, en un marco de respeto, inclusión y transparencia.

Las decisiones asociadas a proveedores, prestadores de servicio y su personal, son tomadas y guiadas en estricto

cumplimiento del Manual de Ética del Banco y la normativa nacional vigente. De esta manera, instamos que nuestros proveedores se relacionen respetuosamente con su personal, de forma similar a como el Banco lo hace con sus trabajadores y trabajadoras directos.

<b>Proveedores totales</b>	<b>1.993</b>
Proveedores nacionales	1.933
Proveedores extranjeros	60
Proveedores críticos	38
Proveedores no críticos	1.955
Proveedores evaluados 2023	574



**Contamos con 1.993 proveedores, de los cuales un 97% son nacionales.**





La evaluación de proveedores es un proceso que realizamos bianualmente y considera a los distintos proveedores del Grupo BancoEstado. A partir de ella recopilamos información que sirve para renovar servicios y ejecutar planes de acción que optimicen la calidad y los tiempos requeridos. En este proceso se evalúa el desempeño de los proveedores en ámbitos como: niveles de servicios, personal, equipamiento y rendimiento.

Esta última, tiene como función gestionar compras territoriales y de sucursales, desarrollando y promoviendo la contratación de proveedores locales.

En el mismo periodo, seguimos trabajando para que nuestros proveedores se alineen a nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del país, estableciendo nuevos criterios y bases para nuestro abastecimiento estratégico, reforzando los criterios de probidad y transparencia, y considerando aspectos más allá del precio y calidad de servicio, como factores éticos, ambientales y sociales, que fueron incluidos en los requerimientos técnicos de las licitaciones.

Proveedores evaluados nacionales	543
Proveedores evaluados internacionales	31
Proveedores evaluados respecto al total de proveedores*	29%
% de compra anual de proveedores nacionales evaluados	78%
% de compra anual de proveedores extranjeros evaluados	2%



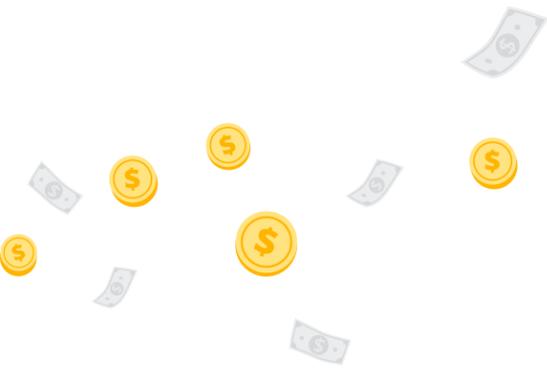
**45% de las licitaciones 2023 incluyeron criterios ESG en sus evaluaciones técnicas.**

\*Durante el periodo 2023, hubo un proveedor con monto adjudicado que representa más del 10% del total adjudicado anual.

Dada la relevancia y volumen de las compras de bienes y servicios en el grupo BancoEstado, durante el año 2023, realizamos cambios en nuestra estructura de gobernanza con el fin de fortalecer la gestión de compras, transformando la Subgerencia de Compras en la nueva Gerencia de Compras y Proveedores. De esta Gerencia dependen la Subgerencia de Proveedores, Contratos y Pagos, y la Subgerencia de Compras Descentralizadas.

Para más información sobre proveedores, véase el Anexo 2.





## 2.5 Gestión integral de riesgos

Para continuar brindando nuestros servicios de manera segura para nuestros clientes y clientas, contamos con un modelo de gestión integral de riesgos, que se apoya en una sólida estructura de gobierno sólida, un conjunto de políticas, y en procesos y herramientas de gestión de riesgos. Todo lo anterior, permite identificar, prevenir, monitorear y mitigar los riesgos financieros y no financieros a los que están expuestas nuestras actividades.

### Gobernanza de la Gestión de Riesgos

CMF 3.6.i, 3.6.iv, 3.6.v, 3.6.vi, 3.6.viii

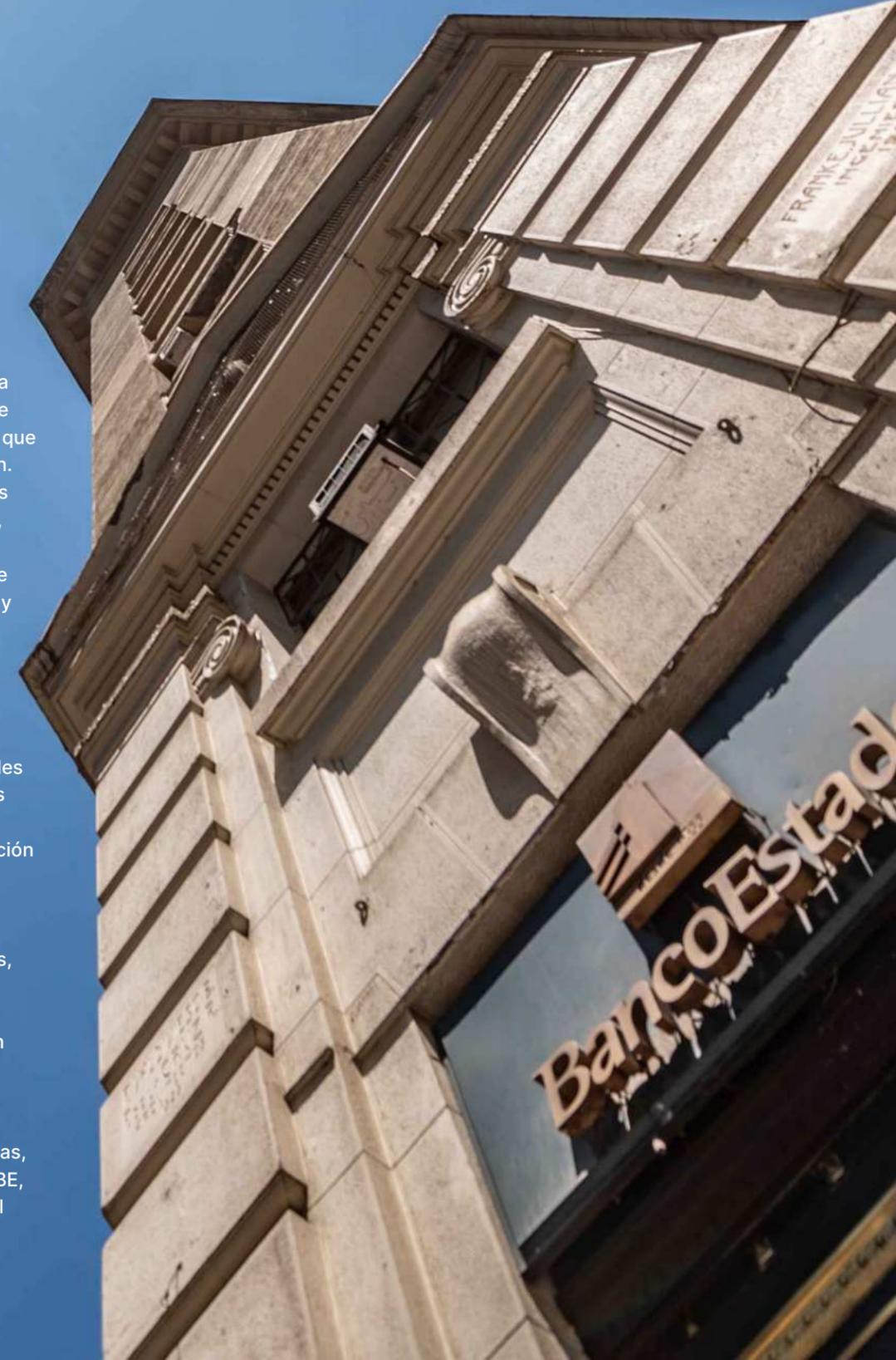
La responsabilidad de la gestión integral de riesgos de BancoEstado recae en la Gerencia de Corporativa de Riesgos, la cual realiza su labor a través de distintas gerencias y comités especializados en distintas categorías de riesgos, y un marco de políticas corporativas que guían su gestión y control.



Todo el trabajo realizado por la Gerencia Corporativa de Riesgos se acompaña de una estructura robusta de gobernanza, que considera distintos niveles de actuación. A través del Comité Ejecutivo, definimos lineamientos para la gestión de riesgos, los cuales son recogidos por distintas políticas y son implementados mediante normas, metodologías, procedimientos y estándares.

La administración para controlar el cumplimiento de las políticas de riesgo (financieras y no financieras) recae en distintos comités, instancias en las cuales se reportan, analizan y definen medidas tácticas y estratégicas que permitan alinear la gestión de riesgos en la dirección esperada.

Para divulgar toda esta información y capacitar respecto de nuestras políticas, procedimientos, controles y códigos para la gestión de riesgos, contamos con programas de formación que tienen por objetivo crear conciencia sobre la importancia de su gestión al interior del Grupo. En este sentido, realizamos cursos e-learning, publicación de noticias, artículos y entrevistas en la intranet MIBE, y capacitaciones focalizadas a personal especialista en estas materias.





## Principales funciones de los órganos de la administración del riesgo

### Comité Ejecutivo

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 del Banco. Periódicamente realiza seguimiento específico de estos temas en las sesiones ordinarias del Comité.

### Comité de Auditoría

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.

### Comité de Tecnología

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.

### Comités de Activos y Pasivos, Riesgo Crédito y Riesgo Operacional y Tecnológico

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.

### Gerencia Corporativa de Riesgos

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.

### Dirección de Cumplimiento

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 Financiero (UAF) conforme a las disposiciones del mismo organismo.

## Modelo de Tres Líneas

CMF 3.6.iii



Con el fin de dividir las funciones al interior del Banco, contamos con un modelo de tres líneas que nos permite mantener un control y gestión de riesgos adecuado y efectivo.

### Primera línea

Trabajadoras y trabajadores del Grupo BancoEstado, responsables de los 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.

### Segunda línea

Compuesta por la Gerencia Corporativa de Riesgos, la Gerencia de Riesgo Personas, y Empresas de Menor Tamaño, Gerencia de Riesgo Mayorista, Gerencia de Riesgo Agrícola, Gerencia de Planificación y Control de Gestión, Gerencia de Riesgo Mercado y Negocios Internacionales, Gerencia de Riesgos No Financieros y Dirección de Cumplimiento.

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, motivo por el cual la segunda línea reporta de forma periódica a los Comités correspondientes.

### 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 propios del negocio

CMF 3.6.ii.a, 6.2.viii

### 1. Riesgos financieros

#### a) Riesgo de crédito

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

#### Políticas relacionadas

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

#### b) Riesgo de mercado y liquidez

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

#### Políticas relacionadas

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





## 2. Riesgos no financieros

### a) Riesgo operacional

Esta clasificación de riesgos está compuesta por los riesgos relacionados a procesos, continuidad del negocio, servicios externalizados, fraude y riesgos tecnológicos. Contamos con matrices de riesgo y control que permiten la evaluación de riesgo operacional para todos los procesos críticos de BancoEstado. De forma periódica actualizamos 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.

#### Políticas relacionadas

- 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.

Nuestro mapa de procesos cuenta con 117 procesos creados al cierre del año 2023, de los cuales 91 fueron categorizarlos como procesos críticos, según nuestra metodología. Durante el mismo periodo, realizamos la actualización de la evaluación de riesgos operacionales para estos procesos críticos, determinando los niveles de riesgo y acciones que permitan su mitigación ante las desviaciones que puedan ser identificadas. Esto nos permite mantener

un entorno de control adecuado sobre los riesgos que pueden presentarse tanto en los procesos como en el desarrollo de nuevos proyectos e iniciativas.

En el mismo periodo, avanzamos en la implementación funcional del software GRC (SIRO) cuyo objetivo es mejorar la eficiencia y oportunidad en la gestión de riesgos, entregando el soporte necesario para administrar las pérdidas operacionales del Banco, los riesgos en procesos y los planes de continuidad de negocio, entre otras funciones. Este software, al llevar un registro de los riesgos no financieros materializados y disponer de datos relevantes en cuanto a volumen de clientes afectados, impacto económico y multas aplicadas, nos permite analizar con mayor eficacia la materialización de riesgos e implementar nuevas estrategias de actuación para situaciones futuras que presenten similares características.

Con el fin de detectar aquellos riesgos que, producto de su criticidad, requieren la elaboración de planes de contingencia, en 2023 realizamos análisis del impacto en el negocio (BIA) al 100% de nuestro mapa de procesos. En cuanto a los planes de continuidad del negocio (BCP) realizamos 131 pruebas en áreas centrales y tres pruebas 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 veinte nuevos planes de continuidad de negocios y se actualizaron 69 planes asociados.



Respecto a la gestión de Riesgo Tecnológico, robustecimos nuestra estructura organizacional con la creación de la Subgerencia de Riesgo Tecnológico, con un enfoque proactivo hacia la identificación, evaluación y mitigación de riesgos asociados a procesos TI en proyectos asociados a la renovación tecnológica y digitalización de los canales. En relación con el Plan de Recuperación de Desastres o DRP, se realizaron 10 pruebas, incluyendo el escenario de falla del *data center* principal, a lo que se sumaron las pruebas de recuperación de respaldos para evaluar la integridad de 45 sistemas.

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

Adicionalmente, durante 2023 mejoramos significativamente la estabilidad de nuestros sistemas tecnológicos, reflejándose en un porcentaje promedio de 0,51% de transacciones impactadas por incidentes tecnológicos.

Para más información sobre estabilidad de nuestros sistemas, véase el **Anexo 2**.



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

CMF 3.6.ii.b

En BancoEstado seguimos potenciando la digitalización de nuestros servicios, por lo mismo, estamos constantemente reforzando nuestros equipos y procesos de ciberseguridad y seguridad de la información. A través del Comité Ejecutivo se definen los lineamientos para la gestión de riesgos, incluyendo riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, los cuales son recogidos en las políticas e implementados mediante normas, metodologías, procedimientos y estándares en cada ámbito de aplicación. Todo lo anterior, complementado con un plan de concientización de las amenazas y riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad para todos los usuarios.

#### Políticas relacionadas

- 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.
- Política interna de seguridad y gestión de la información del deudor.

La gestión de la ciberseguridad recae en la Gerencia Divisional de Operaciones y Tecnología, específicamente en la Gerencia de Ciberseguridad. No obstante, contamos con instancias de gobierno que permiten hacer seguimiento de indicadores, riesgos, incidentes y medidas de mitigación en esta materia, como el Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico y la Mesa Directiva de Seguridad de la Información, además del Comité de Tecnología integrado por nuestros ejecutivos y directores.



#### Mesa Directiva de Seguridad de la Información

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.





A través del Plan Director de Ciberseguridad concentramos las iniciativas que contribuyen a mejorar el nivel de madurez y abordar los riesgos más relevantes en el tema, siendo revisado periódicamente por el Comité Ejecutivo. Adicionalmente, realizamos auditorías independientes a múltiples niveles en esta materia.

Adicionalmente, en BancoEstado contamos con procesos tecnológicos que consideran la continuidad tecnológica del Banco ante diferentes eventos de indisponibilidad. De igual forma, se cuenta con procesos que permiten gestionar la ciberseguridad en BancoEstado, en los cuales se consideran procedimientos para identificar, detectar, proteger y responder de forma oportuna en los diferentes escenarios de incidentes de ciberseguridad. Con estos procesos la organización puede reaccionar a tiempo para no comprometer el equilibrio interno (como organización) y externo (como institución), frente a los clientes, trabajadores y trabajadoras, proveedores, industria financiera e instituciones del Estado.

Cabe señalar que la divulgación no autorizada de información a terceros está estrictamente prohibida y sujeta a las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, así como en el Protocolo de Responsabilidades y Sanciones de Seguridad de la Información para los Usuarios. Adicionalmente, en caso de que sea necesario compartir información de algún cliente o clienta con una institución pública, se realiza una evaluación de riesgos.

En materia de gestión y protección de datos, durante 2023 realizamos auditorías específicas, abordando aspectos clave como la Política Interna de Seguridad y Gestión de la Información del Deudor (o PISMID) y la gobernanza de datos. Este último incluyó una evaluación de los avances en el cumplimiento del proyecto legislativo que actualizará la vigente Ley N°19.628 de Protección a la Vida Privada. Actualmente, el Banco recopila información esencial, como nombres, apellidos, números de identificación, direcciones de correo electrónico, teléfonos de contacto, entre otros, que son necesarios para la apertura de un producto bancario. Esta recaudación está en línea con las necesidades inherentes del sector financiero.

Con la finalidad exclusiva de mejorar nuestros servicios y proporcionar una experiencia personalizada hacia nuestros clientes, se hace un uso secundario de los datos que alcanza el 87% de nuestros clientes durante el 2023. Lo anterior, garantizando que los datos sean usados de manera segura, cumpliendo los estándares de privacidad pertinentes.



### **Sobre la Política Interna de Seguridad y Manejo de la Información de Deudores (PISMID):**

Según el capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos (RAN) de la CMF, en su artículo N°6 se establece que las entidades bancarias deben contar con una política que cumpla con los principios internacionales y mejores prácticas sobre tratamiento de datos personales de las y los deudores, considerando que por ley existen excepciones justificadas para compartir información sometida a reserva bancaria sobre la deuda de las personas.

En consecuencia, la PISMID establece los derechos de clientes y clientas respecto sobre el uso de su información:

- Derecho de acceso: pueden solicitar información sobre el uso y procesamiento de los datos de sus deudas en el sistema financiero.
- Derechos de rectificación: pueden corregir o actualizar sus datos.
- Derecho de cancelación: pueden solicitar la supresión de los datos cuando ya no sean necesarios para los fines del tratamiento o hayan quedado desactualizados.



### Resultados ejercicio de Ethical Phishing



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

Para más información sobre nuestros ejercicios Ethical Phishing, véase el Anexo 2.



Durante el año 2023, el Banco no fue afectado directamente con ningún evento de seguridad que haya comprometido la información de clientes o funcionarios. Contamos con un equipo de *Cyber Threat Intelligence* que realiza la revisión de los datos que entregan los proveedores de inteligencia, sumado a las actividades propias del equipo para recopilar información de amenazas emergentes en la industria, como también la recuperación de datos de funcionarios y clientes que puedan estar a la venta en el mercado negro, foros y comercio *underground*.

Con el fin de concientizar sobre los riesgos de seguridad de la información, la responsabilidad de los usuarios, ciberseguridad y phishing dentro del Banco, contamos con un programa de concientización anual dónde se capacitan a todas y todos los trabajadores BancoEstado mediante cápsulas educativas con enfoque en riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. Durante el año 2023 realizamos cursos vía e-learning, capacitaciones y charlas en vivo, donde contamos con más de 27 mil participantes, de los cuales 6.509 corresponden a filiales. Asimismo, llevamos a cabo, por primera vez, dos conferencias presenciales de ciberseguridad para

el sector público, donde participaron más de 100 clientes.

Adicionalmente, ejecutamos capacitaciones focalizadas a cargos con mayor exposición al riesgo, considerando a las y los ejecutivos del Grupo, incluyendo a los miembros del Comité Ejecutivo. De la misma manera, realizamos inducciones de ciberseguridad particularmente a equipos de desarrolladores, Gerencia de General de Créditos, entre otras áreas.

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

Para más información sobre capacitaciones en seguridad de la información, véase el Anexo 2.





### 3. Riesgos sociales, ambientales y climáticos

CMF 3.6.ii.a, 3.6.ii.e, GRI 201-2



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

Dentro de esta categoría de riesgo buscamos prevenir y mitigar:

- Riesgo de crédito de cliente o riesgo de flujo de efectivo, ocasionado por multas y/o costos de implementar medidas de mitigación ambiental.
- Riesgos de garantías, tales como poseer terrenos con algún nivel de contaminación.
- Riesgo reputacional, vinculado a cuestionamientos de la comunidad.
- Riesgo legal, relacionado a multas, juicios y/o daños a terceros.

Contamos con una Política de Riesgo Social, Ambiental y Climático, la que declara nuestro compromiso de promover e incentivar una gestión socioambiental responsable en las empresas y proyectos financiados por BancoEstado. Es de suma importancia para el Banco, que estos clientes cuenten con procedimientos e instancias formales de gestión ambiental y que minimicen, controlen y gestionen los impactos negativos que sus actividades económicas y financieras puedan tener en los ecosistemas y comunidades.

Internamente, para dar cumplimiento a esta política, integramos la evaluación social y ambiental en el proceso de crédito y sus variables de riesgo son evaluadas en diferentes comités que cuentan con grupos de trabajo interdisciplinarios. De la misma forma, todos los proyectos son categorizados por la Unidad de Riesgo Social y Ambiental, revisando el cumplimiento legal y, en algunos casos, incorporando condiciones de cumplimiento de variables sociales y ambientales en los propios contratos de crédito.

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, nuestro Cuestionario de Riesgo Social y Ambiental que evalúa las variables ESG, está inspirado en los Estándares de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC) e incluye los siguientes temas:

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

El número de proyectos evaluados bajo esta metodología fue de 119, de los cuales 3 se rechazaron. Del restante, se ha otorgado financiamiento a 51 proyectos.

#### Cumplimiento de los Principios de Ecuador

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

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

En este marco, hemos trabajado con las consultoras G-Advisory, Stantec y ECOS, que han realizado evaluaciones de proyectos de Concesiones y el seguimiento del Plan de Cumplimiento Complementario.

#### Políticas relacionadas

- Política de Riesgo Social, Ambiental y Climático.



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

**Infraestructura Hospitalaria:** Realizamos una Debida Diligencia Ambiental, mediante un equipo externo de profesionales expertos en la materia, el cual revisó el cumplimiento de normativa ambiental nacional, Principio de Ecuador, Normas de Desempeño IFC y Guía sobre el medio ambiente, salud y seguridad (EHS). La revisión otorgó Categoría C -Riesgo Bajo- al proyecto de infraestructura hospitalaria, en consideración a que en el análisis no se identificaron riesgos socioambientales y territoriales del proyecto.

Adicionalmente, el gestor del proyecto mantiene una estructura organizacional que incluye dentro de su estructura interna, un área especializada encargada de dar seguimiento a las medidas de mitigación comprometidas en un Plan de Gestión Sustentable (PGS).

**Evaluación Infraestructura aeroportuaria:** Contempló la evaluación de dos recintos de aeropuertos para el cual realizamos un proceso de Debida Diligencia Ambiental externa de manera independiente para cada recinto.

Este proceso evaluó la conformidad de los proyectos respecto de estándares ambientales

como Principios de Ecuador, Normas de Desempeño IFC y Normativa Ambiental Nacional.

La categoría otorgada por los consultores fue Categoría C-Riesgo Bajo- en consideración de que no se detectó presencia de impactos significativos o riesgos en la salud de la población, en recursos renovables naturales, sistemas de vida y costumbres de grupos humanos, áreas protegidas o sitios prioritarios para la conservación, valor paisajístico o turístico de la zona o elementos pertenecientes al patrimonio cultural de las partes, y las características naturales del lugar de emplazamiento de ambos recintos aeroportuarios.

De acuerdo a una Revisión Ambiental Independiente, se evidencia que, en relación a Principios de Ecuador, sus requerimientos se encuentran mayormente cubiertos por la tramitación y aprobación ambiental de los proyectos, mientras que respecto a normas de desempeño de IFC, mantiene un porcentaje de cumplimiento mayor a un 75% en ambos proyectos, incorporando compromisos al Plan de Acción para las brechas encontradas.

**Evaluación de Proyecto Inmobiliario:** Consideró la construcción de aproximadamente 190 departamentos distribuidos en 10 torres de cuatro y cinco pisos. Está ubicado de manera alejada a un estero declarado como humedal urbano, contemplando la construcción de un muro de contención y sistema de aguas lluvias.

Si bien el tamaño del proyecto se encuentra bajo el umbral que requiere contar con evaluación ambiental de acuerdo a la normativa nacional, dada su cercanía a un humedal urbano protegido, el cliente realizó una Consulta de Pertinencia ante el Servicio de Evaluación Ambiental, el cual resolvió que el proyecto no debía someterse obligatoriamente al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, ya que, de acuerdo a los antecedentes, no existe susceptibilidad de afectar el humedal, pues no implicaría relleno, drenaje, secado ni extracción de caudales o áridos, ni afectaría la flora y fauna contenida dentro del humedal.

No obstante, considerando la importancia de proteger el humedal, el Banco incluyó la condición de contar con un consultor ambiental externo, que verifique trimestralmente el cumplimiento de las medidas y obligaciones ambientales de los permisos sectoriales asociados al proyecto.

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

Evaluación de <i>Project Finance</i> (incluyendo concesiones) y Proyectos Inmobiliarios	2021		2022		2023	
	N°	%	N°	%	N°	%
Riesgo Alto	1	1%	2	1%	2	2%
Riesgo Medio	18	14%	36	23%	35	29%
Riesgo Bajo	111	85%	118	76%	82	69%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

A diciembre de 2023, de los 119 proyectos evaluados, un 93% corresponden a proyectos inmobiliarios y terrenos. La ubicación geográfica y el tipo de desarrollo de estos proyectos son factores relevantes en la categorización de los riesgos socioambientales. Dado que la mayoría de estos proyectos se encuentran en zonas urbanas, con un impacto relativamente bajo en la biodiversidad, entre otros factores, tienden a alinearse con un Riesgo Medio o Bajo según los criterios establecidos.



## Riesgo agrícola asociado al cambio climático

GRI 201-2

Como cada año, mantenemos nuestro trabajo con pequeñas empresas agrícolas monitoreando constantemente estas carteras en relación con su afectación por los efectos del cambio climático. Asimismo, 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.

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



**Durante 2023, logramos realizar un financiamiento global para financiar obras de riego (pequeñas y medianas) de \$6.900 millones, aproximadamente.**

En este sentido, contamos con una amplia 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.

Para detectar qué clientes se encuentran potencialmente afectados, realizamos la combinación de distintas fuentes de información:

I. Los equipos comerciales (ejecutivos de negocios) y Jefes de Riesgo Agrícola constituyen la primera línea de alerta para determinar la existencia de clientes afectados en su flujo operacional y situación patrimonial, asociada a la sequía.

II. Elaboración de Informes de Seguimiento de la Sequía y su impacto en la cartera agrícola de BancoEstado, que incluyen seguimiento de la situación de balance hídrico en las principales cuencas hidrográficas, a partir de la revisión de la situación de precipitaciones, hidrología (caudales de ríos y niveles de nieve) y niveles de acumulación de la red de embalses que posee Chile, principalmente, desde la Región de Atacama hasta la Región del Biobío.

Lo anterior es complementado con un análisis de aproximación de balance hídrico de los clientes agrícolas de BancoEstado, el que realizamos a partir de un cuestionario que está incluido en las diversas herramientas de evaluación de clientes que son presentados a comités de crédito.

Para una proyección en profundidad de los riesgos climáticos del Banco, véase el **Capítulo 3: Sostenibilidad en BancoEstado.**





# Sostenibilidad en BancoEstado

- 3.1 Nuestra estrategia de sostenibilidad
- 3.2 Estrategia Medioambiental y Climática
- 3.3 Una banca al servicio del bienestar del país
- 3.4 Ciudadanía corporativa





**Comprometidos con el desarrollo verde del país, y la inclusión social y financiera de quienes lo habitan.**

Ser la banca pública nos llama a mantener compromiso continuo y permanente con el desarrollo del país. Desde esta mirada proyectiva, entendemos la sostenibilidad como un camino común, que busca enraizarse en nuestra cultura y procesos, para dar soluciones y acompañamiento oportuno a cada habitante de Chile, ante los mayores retos de nuestra sociedad.





# 3.1 Nuestra estrategia de sostenibilidad

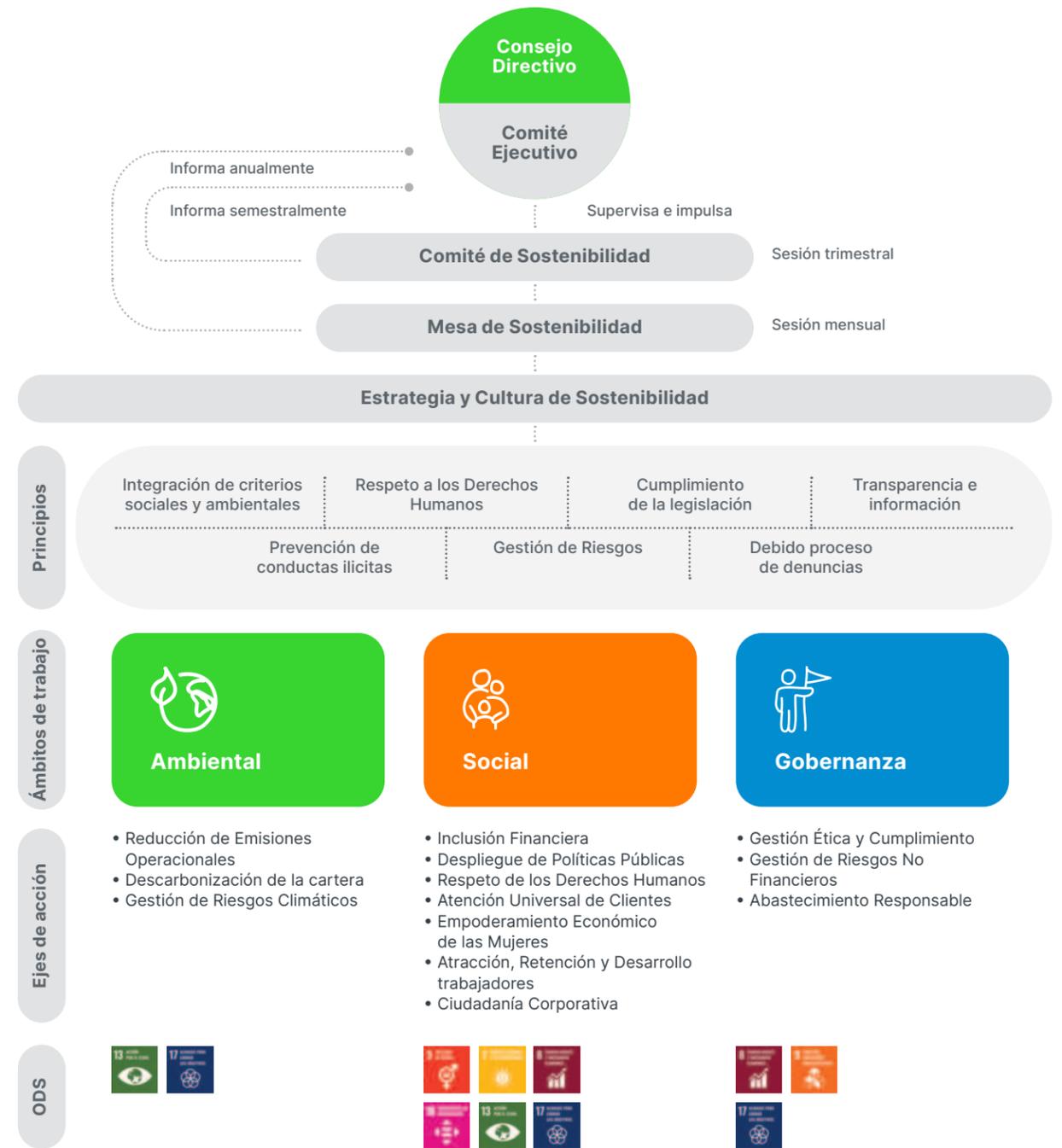
CMF 3.1.ii, 3.2.vii, 4.2, 8.1.3, GRI 2-12, 2-13, 2-14

**Integramos lineamientos ESG en los objetivos institucionales del Grupo, para que tengan una mirada de largo plazo y movilicen nuestras capacidades para enfrentar los desafíos mayores de nuestra sociedad y del planeta.**

Nuestra Política de Sostenibilidad Corporativa establece las bases de nuestro compromiso con el desarrollo del país, y la urgencia de integrar las materias ambientales, sociales y de gobernanza (o ESG, por sus siglas en inglés) en todas las actividades y procesos del Grupo BancoEstado. Es nuestro Comité Ejecutivo el encargado de supervisar la correcta implementación de esta política e impulsar la incorporación de una cultura de sostenibilidad entre nuestras trabajadoras y trabajadores, mientras que el Consejo Directivo es informado anualmente de los avances

en la implementación de la Política de Sostenibilidad Corporativa.

Nuestra estructura de gobernanza también está integrada por el Comité de Sostenibilidad Corporativa responsable de promover la implementación de los compromisos asumidos en la Política de Sostenibilidad de BancoEstado. Para el seguimiento del avance, cumplimiento de metas, hitos, e indicadores definidos para el despliegue de las diversas líneas estratégicas de sostenibilidad, contamos con la Mesa de Sostenibilidad.





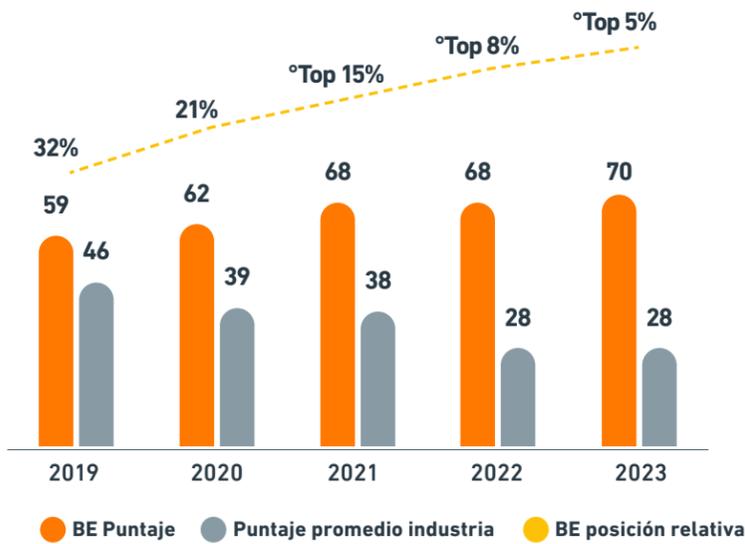
## Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI)

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

Nuestro desempeño en esta evaluación ha sido ascendente, alcanzando 70 puntos el año 2023, lo que equivale a 42 puntos por encima del promedio de la industria bancaria, que contó con más de 700 bancos evaluados. Cabe mencionar que, como banca pública, no cotizamos en bolsas de valores. De ahí el carácter voluntario de nuestra evaluación. En esa línea, leemos con orgullo nuestros resultados y nos enfocamos en gestionar las brechas identificadas, que creemos es lo más significativo para Chile y sus habitantes.

# En 2023 nos posicionamos dentro del 5% con mejor desempeño ESG del sector bancario, a nivel internacional.

Evolución resultados DJSI



## 3.2 Estrategia Medioambiental y Climática

CMF 8.1.3



**Ante los desafíos globales y nacionales, nuestra Estrategia Medioambiental y Climática da cuenta de nuestro compromiso de movilizar a Chile hacia una economía neutra en carbono y climáticamente resiliente, con soluciones financieras que permitan a todas y todos ser parte de esta transformación.**

En BancoEstado sabemos que como humanidad atravesamos un momento crucial en la lucha contra el cambio climático, cuyos efectos son cada vez más profundos y recurrentes. Según el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático de Naciones Unidas (IPCC) casi la mitad de la población mundial vive en regiones que son muy vulnerables al cambio climático. Chile no es la excepción a esta regla, cumpliendo con siete de las nueve condiciones de vulnerabilidad al cambio climático:

- Áreas costeras a baja altura.
- Zonas áridas y semi áridas.
- Zonas con cobertura forestal y expuestas al deterioro forestal.
- Territorio susceptible a desastres naturales.
- Áreas urbanas con problemas de contaminación atmosférica.
- Ecosistemas montañosos.
- Zonas propensas a la sequía y la desertificación.

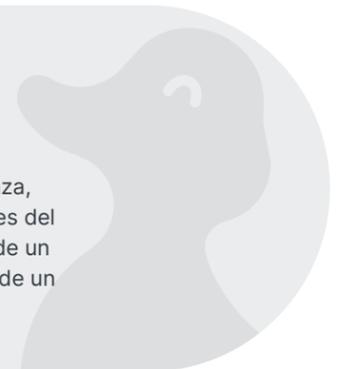
Esta realidad ineludible representa un desafío en el que todos los actores de la sociedad deben aportar, y en el que el sector bancario tiene un rol gravitante en financiar la transformación de procesos productivos y formas de vida hacia alternativas bajas en carbono, integrando los

riesgos climáticos en la toma de decisiones, para ofrecer soluciones financieras que permitan la adaptación de clientes y comunidades a nuevos escenarios, a la vez que gestionan y reducen los impactos ambientales de sus propias operaciones, en una ventana acotada de tiempo.

Considerando este contexto y que, como banca pública, asumimos una responsabilidad profunda con Chile en la lucha contra el cambio climático, creemos fundamental la adopción de las mejores prácticas del sector financiero en esta materia, y así garantizar la efectividad y exhaustividad de nuestro aporte en esta transformación.

### **Alineamiento con las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD)**

Estamos en sincronía con la estructura propuesta por el TCFD basada en cuatro ejes de trabajo fundamentales en cualquier organización: Gobernanza, Estrategia, Gestión de riesgos, y Métricas y objetivos. Las recomendaciones del TCFD, incluyen la posibilidad de no implementar las cuatro categorías desde un inicio, sugiriendo la elaboración de una agenda de implementación dentro de un periodo de cinco años, camino que ya iniciamos desde BancoEstado.





## Gobernanza y compromiso

Nuestra Política de Gestión de Cambio Climático y Medioambiental, materializa nuestro compromiso con ese rol y establece los principios de actuación para convertirnos en una banca verde que acompañe a las personas, empresas, las políticas públicas y al país en general, a cumplir las metas conducentes a la carbono neutralidad, que son refrendadas en el Acuerdo de París.

Por su parte nuestra Política de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos declara el compromiso e interés de nuestra institución en promover e incentivar una gestión responsable en las empresas y proyectos financiados por el Banco, siendo relevante para sus decisiones de crédito que sus prestatarios cuenten con procedimientos e instancias formales de gestión social, ambiental, y que consideren los efectos del cambio climático, favoreciendo la transición hacia una economía baja en carbono, de tal manera que minimicen, controlen y gestionen adecuadamente los impactos negativos que sus actividades económicas y financieras puedan tener en ecosistemas y comunidades.

En línea con nuestro compromiso, hemos desarrollado nuestra Estrategia Medioambiental y Climática. Una hoja de ruta que identifica los aspectos de nuestras actividades que debemos mejorar e implementar para disminuir los impactos propios y de nuestra cartera en el medioambiente, desarrollando un plan con objetivos claros y cuantificables, entre los que se encuentran las metas de carbono neutralidad de nuestras operaciones.



**Somos el primer 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 (NZBA) y la Campaña Race to Zero de Naciones Unidas.**

### Sobre Net Zero Banking Alliance (NZBA)

Esta alianza cuenta con uno de los estándares más exigentes en materia de descarbonización, instando a que los esfuerzos de la banca se dirijan a reducir sus emisiones de carbono, permitiendo compensar un porcentaje menor de emisiones residuales a través de bonos de carbono.

## Nuestra Ruta hacia el "cero neto"

Iniciamos las medidas de mitigación en uso de energía eléctrica.

**2007**

Creamos la Subgerencia y Política de Sostenibilidad.

Empezamos a medirnos voluntariamente por el CSA de Dow Jones Sustainability Indexes.

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

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

**2016**

**2011**

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

**2017**

Lanzamos Crédito para Eficiencia Energética y ERNC.

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

**2018**

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

**2019**

Publicamos nuestra Política de Cambio Climático y Medioambiental.

Adherimos al Acuerdo Verde del Ministerio de Hacienda.

**2020**

Lanzamos Mundo Verde, plataforma que reúne nuestra oferta de productos y servicios financieros verdes.

**2021**

Medimos emisiones de carbono del portafolio de colocaciones e inversiones.

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

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

**2022**

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

**2023**

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

Declaramos nuestros Objetivos de Reducción de Emisiones Financiadas.

Medimos nuestros Riesgos Climáticos de la cartera e infraestructura propia.

**2025**

Certificaremos avance y ajuste a las metas de emisiones financiadas.

**2030**

**0%**

**0% Ton CO2 eq Emisiones operacionales.**



**2050**

**0%**

**0% Ton CO2 eq Emisiones financiadas.**



## Nuestras emisiones operacionales



**Partimos por casa, identificando nuestros impactos, modificando nuestros procesos y realizando inversiones para disminuir las emisiones de GEI de nuestras instalaciones y actividades como banco.**

Con el gran desafío de cumplir con nuestra meta 2030, revisamos nuestro alcance de medición de emisiones operacionales y lo ampliamos, dado lo anterior redefinimos nuestro año base al 2022. Hemos creado el área de Gestión de Emisiones Operacionales, un equipo de dedicación exclusiva, responsable de la cuantificación de emisiones y de impulsar la ejecución de las distintas medidas de reducción de emisiones y compensación residual.

Estas medidas están contenidas en nuestro Programa de Reducción de Emisiones Operacionales, las que fueron construidas en colaboración con una empresa consultora reconocida internacionalmente, considerando compromisos prioritarios y aquellos procesos que están bajo control directo del Grupo BancoEstado, definiendo actividades y metas concretas que implementaremos en horizontes de tiempo definidos, para así cerrar las brechas de emisiones residuales detectadas.

### Huella de Carbono Grupo BancoEstado

#### Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en Ton CO2 equivalente

Emisiones Operacionales	36.010
Emisiones Financiadas	20.878.537
<b>Emisiones Totales</b>	<b>20.914.547</b>

## Programa de Reducción de Emisiones Operacionales



#### Ejes de acción

1. Gestión de la energía eléctrica y eficiencia energética.
2. Sustitución sistemas de climatización.
3. Grupos electrógenos.
4. Ahorro en el consumo de agua.

#### Avances 2023

Definición de nuevos estándares de construcción.  
Adquisición de energía eléctrica renovable con Certificado I-REC.  
45% de calderas eliminadas y reemplazadas por sistemas de climatización eléctricos (\*).

58 sucursales adicionales con:

- Nueva iluminación LED.
- Grifería temporizada
- Estanques de doble descarga



#### Ejes de acción

5. Gestión de residuos.
6. Movilización de trabajadores.

#### Avances 2023

Instalación de 535 nuevos contenedores en plazas de reciclaje (cobertura total de edificios matrices).  
Definición del Modelo de Reciclaje.  
Creación de incentivos de transición hacia la electromovilidad mediante convenio Hyundai Corporation y Tembici.



#### Ejes de acción

7. Corporación sin papeles.
8. Virtualización y materialidad de tarjetas.
9. Transporte de valores.
10. Viajes de negocio.
11. Flota vehicular propia.

#### Avances 2023

Disminución de un 9% en el uso de papel.  
Inicio del despliegue proyecto NuBE y piloto de uso de papel reciclado.  
Nuevas TIBEs fabricadas con plástico reciclado.  
Virtualización y cambio de materialidad de tarjetas.

(\*). El 45% de avance está calculado sobre el total de calderas con factibilidad de eliminación.

Para más información sobre la evolución de nuestra huella de carbono, indicadores de consumo de energía, agua y gestión de residuos, véase el **Anexo 2**.





**Para ser la banca de la transición a una economía verde y baja en carbono, asumimos la responsabilidad social y el rigor científico como puntos de partida, mejoramos nuestras mediciones y definimos objetivos que aporten con evidencia a la descarbonización del país.**

## Descarbonización de nuestra cartera financiada

La mayor parte de la huella de carbono del sector bancario es producida por sus carteras de clientes, y es ahí donde radica uno de nuestros mayores desafíos en la lucha contra la crisis climática: movilizar la transición de las personas y empresas hacia la carbono neutralidad, empezando por aquellos sectores de nuestra cartera más intensivos en emisiones de GEI. Además de nuestras propias alianzas y compromisos del sector bancario, nos alineamos a los horizontes de descarbonización asumidos por el Estado de Chile, y trabajamos para ser un aliado en el financiamiento y la articulación entre actores públicos y privados.

### Transición con enfoque socioecológico y justo

Es el principio ético que guía nuestro actuar frente a la crisis climática. Nace de la comprensión del escenario económico, social y climático, de cómo varía entre personas y empresas de distintos tamaños y sectores.

Con esa sensibilidad, queremos acompañar al país y sus habitantes en la ruta hacia una economía baja en carbono y resiliente climáticamente. Para que la transición sea viable para todos los sectores del país, priorizando aquellos sectores de nuestra cartera con mayores emisiones de carbono y proponiendo soluciones financieras innovadoras que permitan transformar sus procesos productivos por alternativas con menor impacto ambiental.



Para alcanzar nuestro objetivo de cero emisiones netas en nuestra cartera de clientes al año 2050, el punto de partida es el cálculo y medición de las emisiones de GEI de nuestra cartera de colocaciones e inversiones. Para ello adoptamos la metodología propuesta por la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera o PCAF, por sus siglas en inglés, para calcular las emisiones de GEI que financiamos a través de nuestros productos en los años 2021, 2022 y 2023.

Para más información sobre nuestras emisiones financiadas, véase **Anexo 2**.





## Objetivos de descarbonización de la cartera

Durante 2023, definimos nuestras primeras metas de descarbonización considerando los lineamientos de Science-Based Targets initiative (SBTi) para el sector financiero. Bajo estos criterios, aseguramos que nuestros objetivos de descarbonización tengan el respaldo científico que valida su aporte a limitar el aumento de la temperatura global promedio por debajo de los 1,5°C, respecto de temperaturas preindustriales.

### Nuestros compromisos



Al término del periodo, la postura científica para los objetivos de descarbonización del sector de Combustibles Fósiles estaba en proceso de definición. Mientras tanto, nos comprometemos a estar pendientes a las indicaciones de SBTi para este sector, y a evaluar las implicancias y efectividad de un plan de reducción de emisiones para la industria, que se alinee con la meta global de cesar su financiamiento para el año 2030.



## Gestión de riesgos climáticos



Estamos migrando de un enfoque reactivo frente a desastres climáticos, hacia uno basado en la prevención de los riesgos asociados con el clima y sus efectos económicos y sociales. Proyectando escenarios, medidas, adaptaciones y oportunidades frente a este desafío universal.



Durante la gestión 2023, evaluamos nuestro alineamiento con el marco regulatorio vigente y las expectativas de la Guía de Gestión de Riesgos Climáticos y Medioambientales del Banco Central Europeo (BCE). Como resultado de este análisis, desarrollamos planes de acción específicos para avanzar en la integración del riesgo climático en la gestión de riesgos, particularmente, en lo que respecta a la gestión del riesgo de crédito y la gestión de riesgos no financieros.

Con apoyo de un asesor externo, avanzamos en el desarrollo de metodologías de medición del riesgo climático en nuestra cartera de clientes, evaluando los impactos que los fenómenos climáticos extremos puedan suponer un aumento de la probabilidad de impago de los clientes empresas, así como una pérdida de valor de las garantías.

Además, efectuamos un ejercicio de autoevaluación de riesgos identificando el impacto potencial de fenómenos meteorológicos vinculados al clima en la capacidad de la institución para mantener la continuidad de la operación (riesgo físico), así como los riesgos asociados a posibles repercusiones financieras adversas, como daños a la reputación, responsabilidad legal y litigios futuros, incluyendo el incumplimiento de regulaciones medioambientales y climáticas (riesgo de transición).

Cabe destacar, que las metodologías aplicadas para riesgo crédito y riesgos no financieros son independientes, es decir, las temporalidades, escenarios y alcance puede variar, dependiendo del enfoque definido para cada riesgo.

### Análisis de escenarios y marcos utilizados

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

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





## Riesgo de crédito

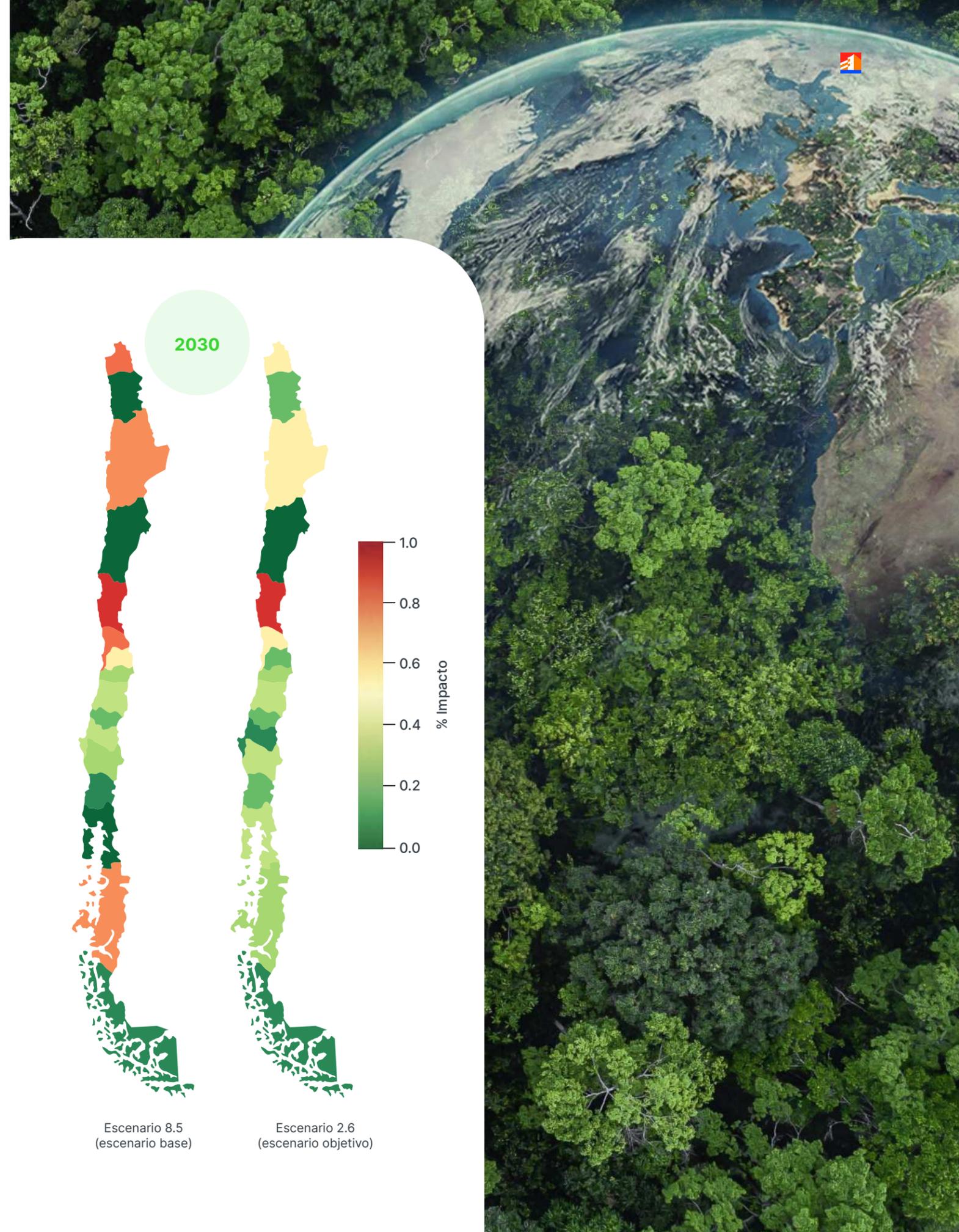
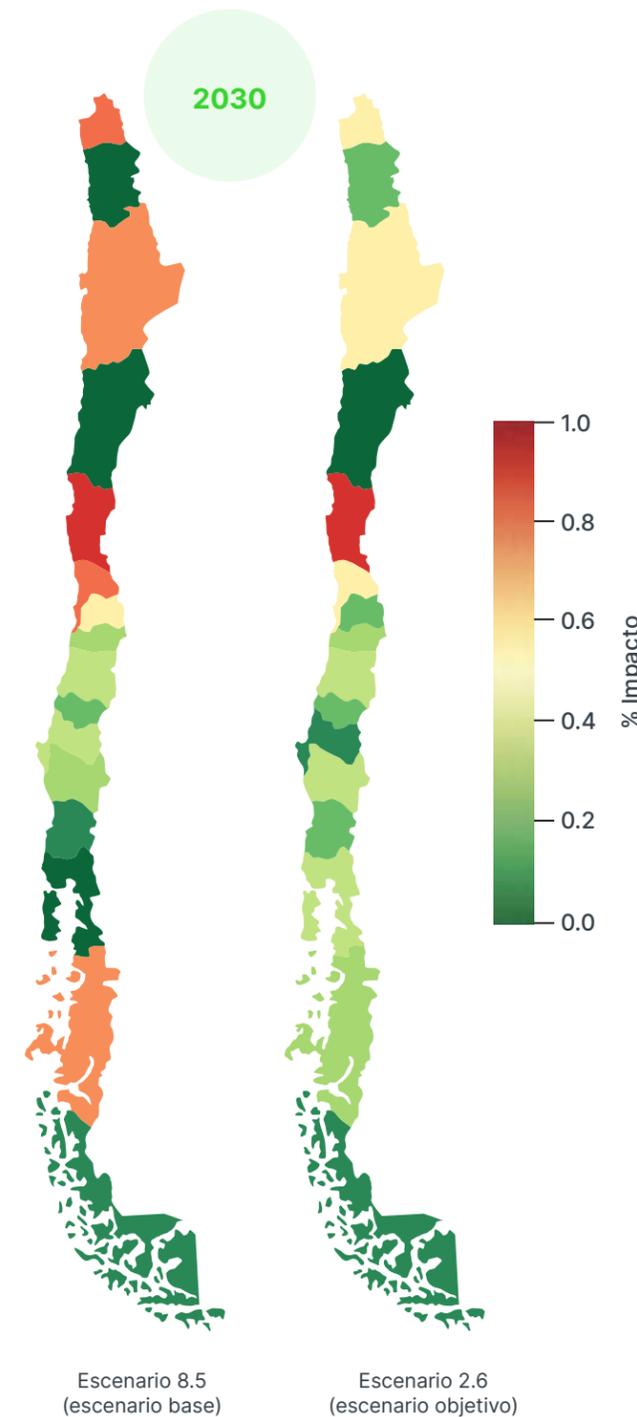
### Riesgo físico

Para medir el impacto de los eventos climáticos extremos en nuestra cartera de crédito, identificamos cinco factores de riesgo con el objetivo de estimar su afectación en la capacidad de generar ingresos y en el daño directo a los activos productivos a corto (CP), mediano (MP) y largo plazo (LP). Los factores de riesgo considerados fueron los siguiente:

- Sequías.
- Aluviones.
- Inundaciones.
- Incendios forestales.
- Variaciones en el rendimiento de los cultivos debido a olas de frío y de calor.

Con el fin de vincular estos factores de riesgo con variables y escenarios climáticos, como aquellos que establece el IPCC, desarrollamos mapas de calor proyectados por horizontes de CP (2030), MP (2040) y LP (2050), por zona geográfica. Estos mapas permiten identificar los sectores más vulnerables a nivel geográfico dentro del territorio nacional, brindándonos información valiosa para la gestión de riesgos climáticos en nuestra cartera de crédito.

Factor de riesgo físico	Variables climáticas	Escenarios climáticos	Potencial impacto
 Sequía	Precipitaciones Evo transpiración (T° max. T° min.)	RCP 8.5 (actual) RCP 6.0 RCP 4.5 RCP 2.6 (objetivo)	Pérdida de la capacidad de generación de ingresos por el impacto en la producción agrícola.
 Aluviones	Precipitaciones	RCP 8.5 (actual) RCP 6.0 RCP 4.5 RCP 2.6 (objetivo)	Pérdida de la capacidad de generación al afectarse las instalaciones productivas que están localizadas en la zonade riesgo de aluviones (daño total).
 Inundaciones	Precipitaciones Escorrentía Recursos hidrográficos	RCP 8.5 (actual) RCP 6.0 RCP 2.6 (objetivo)	Pérdida de la capacidad de generación de ingresos al afectarse las instalaciones productivas por riesgo de inundaciones.
 Incendios forestales	Humedad relativa T° media diaria Radiación solar Liberación CO2	RCP 8.5 (actual) RCP 6.0 RCP 2.6 (objetivo)	Pérdida de la capacidad de generación de ingresos por el impacto en la producción forestal.
 Rendimiento en cultivos	T° máx. / T° min. Precipitación Radiación	RCP 6.0 (actual) RCP 2.6 (objetivo)	Pérdida de la capacidad de generación de ingresos por el impacto en la producción agrícola afectada por olas de frío / calor.





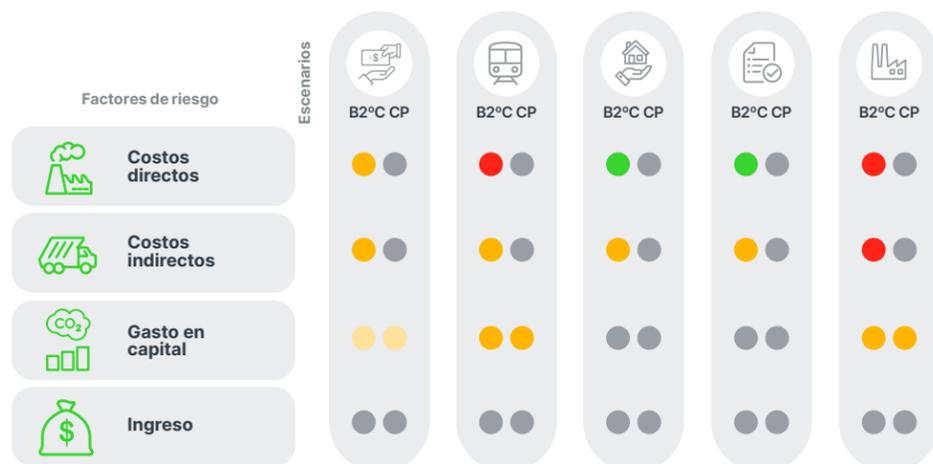
## Riesgo de transición

Lo caracterizamos en base a cuatro factores clave: costos directos, costos indirectos, inversión en capital e ingresos, los cuales están estrechamente relacionados con las emisiones de carbono de la cartera y los escenarios de precios del carbono. En ese sentido, evaluamos estos factores en función de diversos escenarios de precios del carbono proyectados por la NGFS.

Los escenarios, combinados con las emisiones de carbono de los clientes más grandes, sirvieron de base para determinar los mapas de calor de la

cartera de clientes del Banco según la actividad económica, proyectados para los años 2025, 2030, 2040 y 2050. Como resultado de este análisis exhaustivo, identificamos los sectores y clientes más susceptibles a este tipo de riesgo, evaluando parámetros como la probabilidad de incumplimiento y la pérdida en caso de incumplimiento. Esto permitió una comprensión más precisa de los efectos potenciales del riesgo de transición en la cartera de colocaciones del Banco.

		Ambición política	Reacción política	Cambio tecnológico	Eliminación de CO <sub>2</sub>	Variación de la política regional
Ordenado	Net Zero 2050	1.5°C	Inmediata y sin problemas	Rápido	Uso medio - alto	Media
	Below 2°C	1.6°C	Inmediata y sin problemas	Moderado	Uso medio - alto	Bajo
Desordenado	Divergent Net Zero	1.5°C	Inmediata pero divergente	Rápido	Uso bajo - medio	Media
	Delayed Transition	1.6°C	Atrasada	Lento / Rápido	Uso bajo - medio	Alta
Hot house	NDCs*	2.6°C	NDCs*	Lento	Uso bajo - medio	Media
	Current Policies	3°C+	Ninguna: políticas actuales	Lento	Bajo	Baja



## Riesgos no Financieros

### Riesgo físico

La evaluación del impacto de los eventos climáticos extremos en nuestras sucursales e instalaciones críticas, es realizada mediante un modelo que vincula la severidad con la frecuencia de estos eventos. La severidad la definimos a través de una función de daño que se aplica a una variable climática, determinando así su impacto en el valor de tasación del bien. Esta estimación considera una variedad de escenarios climáticos, ya que las variables climáticas son analizadas por diferentes entidades como el IPCC, bajo distintos niveles proyectados de GEI.

Además de catastrar exhaustivamente nuestra infraestructura física, también lo hicimos con la de nuestros proveedores críticos, con el objetivo de asegurar la continuidad operativa. Este análisis nos permite delimitar zonas de alerta a nivel nacional, mediante la elaboración de mapas de calor para el CP (5 años), MP (10 años) y LP (20 años), los cuales se han generado a partir de proyecciones facilitadas por el Ministerio de Medio Ambiente en el Atlas de Riesgo Climático para Chile (ARClím). Las proyecciones utilizadas contemplan los siguientes eventos de riesgos:

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

### Riesgo de transición

Elaboramos una Matriz de Riesgo Ambiental con el propósito de identificar y gestionar los riesgos de transición a los que estamos expuestos, como también la capacidad para mantener la continuidad operacional ante eventos climáticos. Esta matriz aborda posibles incumplimientos de normativas ambientales, riesgos reputacionales derivados de controversias ambientales y la posibilidad de incurrir en prácticas de lavado verde

de imagen o *green washing*, entre otros aspectos relevantes. En la medición del impacto, aplicamos una metodología que considera tanto la probabilidad de ocurrencia como el potencial impacto, siguiendo la Metodología de Riesgo Operacional por Proceso.

Como resultado del análisis realizado, evidenciamos una escasa regulación de las exigencias medioambientales. No obstante, observamos una tendencia creciente hacia un mayor nivel de regulación, lo que sugiere que estos riesgos adquirirán una relevancia cada vez mayor a medida que el país asuma nuevos compromisos medioambientales y la regulación subyacente se fortalezca y madure.

En conclusión, el nivel de riesgo residual para esta categoría es "Medio Bajo", lo que sugiere que no se requieren acciones inmediatas. Sin perjuicio de lo anterior, trazamos una hoja de ruta para la implementación de planes de acción destinados a fortalecer el entorno de control, con el propósito de asegurar la adopción de buenas prácticas y el cumplimiento de los estándares internacionales aplicables.

Para BancoEstado, la profundización de la Estrategia Medioambiental y Climática es identificada como ámbito prioritario sus ejes estratégicos. Con esa consideración, seguimos integrando las recomendaciones del TCFD en ámbitos como el monitoreo de riesgos, pero también de la detección de oportunidades vinculadas al cambio climático, mejorando nuestro sistema de incentivos en este ámbito y la divulgación de nuestros objetivos, metas e indicadores a nuestros grupos de interés tanto externos como internos.

Somos conscientes que el tránsito hacia una banca verde, implica alinear a toda nuestra organización en la persecución de objetivos comunes. No solo como un resultado positivo para BancoEstado; también para Chile. En consecuencia, hablamos de un cambio cultural significativo, potenciando las capacidades y el compromiso dentro de nuestros equipos, para así potenciar el desarrollo de soluciones que potencien la resiliencia climática de nuestros distintos segmentos de clientes y comuniquen responsablemente la urgencia de actuar frente a esta crisis.



# 3.3

## Una banca al servicio del bienestar del país



Somos y seguiremos siendo el soporte financiero y un aliado estratégico del Estado en la implementación de políticas públicas, estando presentes cuando el país y sus comunidades más nos necesitan, impulsando la educación financiera y aportando al bienestar comunitario, la cultura, las artes y el deporte.

### Socio estratégico del Estado

CMF 3.1.v

Trabajamos en estrecha colaboración con el Estado, prestando nuestros servicios y diseñando soluciones de calidad para la implementación de políticas públicas, que apoyen el desarrollo económico y social de Chile, especialmente, de los grupos más vulnerables.

#### Canalizando los pagos del Estado

En la banca pública asumimos la responsabilidad de apoyar la reactivación económica del país, aportando como una plataforma de pago para distintas iniciativas presentadas por el Estado.

Constantemente estamos invirtiendo en tecnología y trabajando para mejorar nuestros servicios, lo que nos permite tener una rápida capacidad de respuesta a los requerimientos del país.

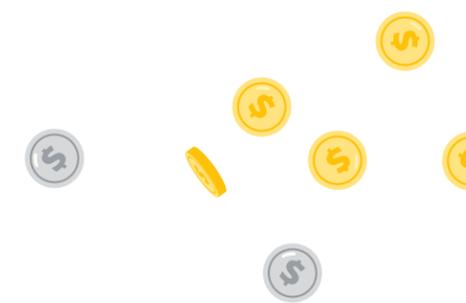
#### Beneficios sociales pagados por BancoEstado

Beneficios sociales	N° de Pagos	Monto (MM\$)
Ingreso Ético Familiar	10.000.525	746.408
Ingreso Mínimo Garantizado	4.518.510	164.766
Asignación Familiar y Maternal Pago Directo Trabajadores	12.631	415
Pensión Garantizada Universal	13.439.446	2.770.383
Bono Chile Apoya Invierno	1.073.492	65.690
Aporte Compensatorio Canasta Básica	1.271.034	31.719
Bolsillo Familiar Electrónico	12.308.578	344.552
Bono Marzo	2.067.963	238.329
Bono IFE	18	12
Bono Apoyo Familiar	511	37
Otros Pagos	5.588.539	1.866.686
<b>Total</b>	<b>50.281.247</b>	<b>6.228.997</b>



## 4.506.649

personas recibieron beneficios sociales en cuentas BancoEstado durante 2023.





## Respaldo financiero del Estado y sus instituciones

**Prestamos servicios a una gran cantidad de clientes institucionales, quienes confían en nuestras capacidades y competitividad como banca pública, para dar solución a sus distintas necesidades financieras.**

Durante el año 2023, firmamos e implementamos diferentes convenios para fortalecer nuestras instituciones y facilitar el acceso a nuestros servicios. Somos la entidad bancaria de diferentes agrupaciones estatales, entre las que se encuentran Ministerios, Servicios Públicos, Poder Judicial y las Fuerzas Armadas y de Orden, con un 98% de participación de mercado. Asimismo, tenemos convenios con Gobiernos Regionales y Municipalidades, que representan un 68% de participación de mercado.



### Poder Judicial - Apertura en línea de cuentas de ahorro

Gracias a este acuerdo, este año se han abierto más de 91 mil cuentas vista en los tribunales de familia del país.

En febrero de 2023, implementamos el acuerdo suscrito con el Poder Judicial, desarrollando una nueva modalidad de apertura de las cuentas de ahorro para la Pensión de Alimentos de manera automática, vía interconexión entre ambas instituciones.

Con esta mejora, pasamos de la presencialidad a la automatización de la instrucción, durante las audiencias, agilizando y facilitando considerablemente el proceso y el cumplimiento de pago de las pensiones. Esto se ha traducido en una reducción de los tiempos, permitiendo aceptar las condiciones a través de la App BancoEstado, entregando una garantía de la información y disminuyendo el riesgo de que no se concrete el trámite de apertura de la cuenta.



### Ministerio Público - Servicio de Depósitos a Plazo (DAP)

Durante el año 2023, se realizaron 5.000 DAP, por un monto de \$500 millones.

Hemos generado un convenio para implementar un nuevo sistema de toma y rescate de Depósitos a Plazo (DAP), que viene a perfeccionar el antiguo servicio tecnológico que se utilizaba para estos fines.

En concreto, implementamos para todas las fiscalías del país un nuevo sistema para que las operaciones ahora se realicen a través de la integración de servicios informáticos del Ministerio Público con los sistemas del Banco, permitiendo habilitar perfiles de usuarios por cada Fiscalía Regional y Local, así como en la Fiscalía Nacional, además de incorporar la toma y rescate de Depósito a Plazo en dólares.



### Servicio de Impuestos Internos (SII) y Tesorería General de la República (TGR) - Compraquí

A la fecha el SII ha recaudado más de \$476.000 millones mediante 560.000 transacciones y la TGR ha recaudado \$165.000 millones mediante 377.000 transacciones por este canal.

En julio de 2023, Compraquí se convirtió en el medio de pagos para todas las transacciones del SII y la TGR, aportando a la modernización de estas instituciones. Así, la recaudación de impuestos como contribuciones, IVA (F29) y otros tributos y pagos que se deban realizar a estas entidades, deberán realizarse por la plataforma Compraquí.

Implementar este convenio fue un gran desafío, ya que el cambio del antiguo medio de pago a la implementación de Compraquí debió realizarse en un sólo día, sin embargo, la transición fue todo un éxito. No hubo reclamos y los usuarios y usuarias lograron realizar sus transacciones sin problema alguno.



### Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño - Premio InspiraTEC

Desde su creación, el premio InspiraTEC ha reconocido a 52 mujeres de diversas edades y ocupaciones, de las cuales 33 han sido finalistas y 19 las ganadoras del premio en diferentes categorías.

Con el objetivo de fomentar el emprendimiento STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) liderado por mujeres, hemos firmado un convenio con la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño para formalizar el apoyo de BancoEstado al premio InspiraTEC y su red conformada por todas las participantes de esta iniciativa, que establece tres ejes principales de trabajo: mayor visibilización, capacitación y financiamiento.

En este contexto, se desarrolló un Conversatorio STEM donde reflexionamos acerca de cómo enfrentar una empresa en Chile, abordando las brechas de género existentes, particularmente, en el mundo de las ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas para las mujeres emprendedoras.



### Ministerio de Obras Públicas - Financiamiento Pymes

Este trabajo conjunto podría beneficiar a los más de 600 contratistas de obra y consultoras para que puedan tener el financiamiento necesario para postular a las más de 1.800 licitaciones que hay en un año.

Anunciamos la colaboración para una nueva línea de financiamiento para pequeñas y medianas empresas contratistas y consultoras del MOP, que facturen hasta UF 1.000.000 al año. Este producto denominado "Obras para Chile" surge como parte de la activación de la economía y para hacer frente a la crisis que ha enfrentado la industria de la construcción los últimos años.

Entre las principales características de esta oferta financiera están una tasa de interés preferencial del 0,89% mensual en 12 meses; la posibilidad de acceder a las garantías estatales disponibles como FOGAES, FOGAPE, FOGAPE Chile Apoya y Fogain; la posibilidad de financiar capital de trabajo y boletas de garantía, y contar con una oferta de seguros para vehículos pesados.



### Ministerio de Economía - Seguros Macro Zona Sur

A partir del 31 de enero de 2023 estos seguros cubren pérdidas totales para vehículos motorizados pesados y equipos móviles a causa de los denominados Riesgos Políticos.

Junto al Ministerio de Economía, Filial Corredora de Seguros y Gerencia de Productos de BancoEstado, trabajamos durante el año 2023 en una propuesta de seguro para las empresas de la macrozona sur que, a raíz de los temas de violencia en la zona de la Araucanía, no estaban obteniendo seguros para cubrir su maquinaria o infraestructura. Así, logramos elaborar dos seguros que cubren las circunstancias que afectan a los transportistas o empresarios agrícolas que prestan servicios en las regiones de Biobío, Araucanía, Los Lagos y Los Ríos.

Estos seguros pueden ser contratados por personas naturales o jurídicas, gremios o inclusive municipalidades y son ofrecidos de forma presencial en todas las sucursales BancoEstado a lo largo del país, sin embargo, su cobertura es exclusiva para siniestros en las zonas mencionadas.



### Ministerios de Economía, Fomento y Turismo y Ministerio de Hacienda - Fondo de Garantías Especiales (FOGAES)

Hemos otorgado 1.800 créditos con garantía FOGAES por un total de UF 4.331.000, cubriendo un 58% de las solicitudes de reservas de garantías solicitadas en la industria.

En abril de 2023, lanzamos en conjunto la iniciativa que forma parte del Fondo de Garantías Especiales (FOGAES), creado por la Ley N°21.543, y que, entre otros beneficios, busca fomentar y dinamizar la actividad de la construcción, inmobiliario y sectores relacionados, además de favorecer la compra de viviendas, mejorando el acceso a los Créditos Hipotecarios.

Esta garantía nos permite entregar mejores condiciones para el financiamiento de Créditos Hipotecarios, alcanzando hasta el 90% de financiamiento para las personas o familias que quieren acceder a su primera vivienda, ya sea nueva o usada, con tasa especial y rebajada, apoyando a su seguridad económica y contribuyendo a la reactivación económica del sector.



### CORFO - Financiamiento de Start-ups

Más de 30 mil *startups* y emprendimientos que podrán acceder a este beneficio e impulsar su crecimiento.

En abril de 2023 debutamos con esta nueva garantía estatal para créditos *startups*, denominada Escala ProInversión, que se muestra como una herramienta clave para apoyar el crecimiento de estos emprendimientos innovadores.

De esta manera, todas las empresas del país que sean apoyadas por alguno de los instrumentos de las gerencias de Emprendimiento, Start-Up Chile, Redes y Territorio, Capacidades o Innovación de CORFO, podrán solicitar esta garantía, reflejando nuestro compromiso con la inclusión financiera al permitirnos respaldar créditos de hasta UF 100 mil.

Adicionalmente, para potenciar este segmento, lanzamos en 2023 una plataforma de financiamiento exclusivo, que consta de varios elementos clave, incluyendo una oferta comercial especializada con ejecutivos capacitados para comprender las necesidades de estos negocios y un modelo de evaluación de riesgo diferenciado.



### Ministerio de Relaciones Exteriores (MINREL) - Implementación de SmartPOS y Compraquí

En prestaciones online, se recaudaron \$192.420.906 mediante 9.813 transacciones con tarjetas y \$74.597.175 mediante 5.384 transacciones QR. En prestaciones presenciales en caja se recaudaron \$377.149.868 mediante 10.042 transacciones con tarjetas.

El MINREL es la primera institución del Estado en implementar el uso de SmartPOS y del botón de pago Compraquí Web, ON US y QR para la recaudación del servicio de traducciones. A partir de marzo de 2023 se comenzó la marcha blanca de estos servicios, abordando de esta manera no sólo la recaudación por pagos en caja, sino que también la recaudación online.



**Gracias al Bolsillo Familiar Electrónico más de 1,7 millones de personas se han visto beneficiadas, realizando más de 12 millones de transacciones por un monto total de \$344.552 millones.**

### **Bolsillo Familiar Electrónico**

**Bolsillo Familiar Electrónico es una herramienta innovadora, asequible y de fácil uso en una amplia red de comercios y es parte de los aportes focalizados a los sectores más vulnerables del país frente al incremento de los precios de los alimentos.**

El Bolsillo Familiar Electrónico es un aporte estatal que nace de conversaciones con el Ministerio de Hacienda en septiembre de 2022. Luego de cinco meses de desarrollo de esta idea, iniciamos en mayo del año 2023 el pago del primer Bolsillo Familiar Electrónico, cuyo objetivo es compensar el alza que ha tenido la canasta de alimentos.

Este beneficio, consta de un aporte de \$13.500 mensuales por cada carga familiar, el que es recibido automáticamente por los jefes o jefas de hogar en un bolsillo habilitado en su CuentaRUT, y está destinado únicamente para la compra en comercios del rubro de alimentos. Esta nueva modalidad constituye un avance significativo en la focalización de políticas públicas, no sólo en las y los beneficiarios, sino también en el ámbito de uso de dichos aportes.

El Bolsillo tiene la condición de ser usado de manera presencial en los comercios que dispongan de sistema de pago con tarjetas. Las personas beneficiarias pueden activarlo

o desactivarlo cuando estimen y utilizarlo como complemento o en su totalidad, ya que el aporte que reciben en el bolsillo va a quedar siempre separado del saldo de su CuentaRUT.

El impacto de esta iniciativa ha sido de tal magnitud que se convirtió en una herramienta capaz de adaptarse ante contextos de emergencia, pues ofrece una respuesta rápida y efectiva para entregar asistencia con rubros determinados. De esta manera, impulsamos la extensión de esta iniciativa en septiembre de 2023, para poner en funcionamiento un Bolsillo de Emergencia por motivo de las inundaciones que ocurrieron durante los meses de junio y agosto, el cual benefició a más de 14 mil personas afectadas con un aporte para la compra de materiales para la reconstrucción.

Obtuvimos el Premio Nacional de Innovación Avonni 2023 en la categoría de Innovación Pública BID, como reconocimiento a la gestión de BancoEstado y por el impacto que ha tenido a nivel social tanto para personas de nacionalidad chilena como extranjeras.



## 3.4 Ciudadanía corporativa



Queremos ganar un lugar en el corazón de Chile y sus comunidades, más allá de nuestra oferta comercial, acompañamos a la ciudadanía y buscamos su desarrollo y bienestar. Somos la banca que enseña, promotora de la educación financiera, y también la banca del deporte y la cultura, la que se emociona y colorea pueblos y ciudades.

### Educación financiera



**Parte esencial de nuestro rol social, es inculcar que las y los habitantes del país tengan herramientas suficientes para decidir de forma informada sobre sus finanzas personales.**

Para lograrlo, implementamos distintas iniciativas de educación financiera, valiéndonos de canales presenciales y digitales, buscando impactar cada año a una mayor cantidad de comunidades.

Durante 2023, con el fin de promover la educación y el conocimiento en materia financiera, hemos realizado más de 1.000 charlas presenciales a lo largo de todo el país, impactando a más de 15.000 personas. Estas charlas estuvieron centradas en promover la importancia del ahorro, evitar el sobreendeudamiento y nuevas formas de ciberataques, adquirir hábitos de buen manejo del dinero y juntar capital para invertir o emprender.

Todo lo anterior ha sido posible gracias al interés y la motivación de las Subgerencias Regionales y nuestros equipos en sucursales, demostrando un firme compromiso por acercarse a la comunidad y entregar herramientas que permitan a los asistentes mejorar la gestión de sus recursos, de acuerdo a sus necesidades y entornos particulares.





## Algunas de nuestras iniciativas

### 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. En términos generales, esta plataforma comparte contenido sobre cómo cuidar el dinero, cómo prevenir fraudes, tips para ahorrar y comprar seguro, entre otros temas relevantes en torno a la educación financiera.

Este 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 para aprender a manejar sus finanzas personales.

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.



### Curso de Alfabetización Digital y Educación Financiera en Lota

En marzo de 2023, BancoEstado Centro de Contacto realizó el primer curso de Alfabetización Digital y Educación Financiera para OSC de Lota. La instancia formativa fue realizada por el área de Capacitación y Contenidos del Centro de Contacto y buscó acercar a representantes de organizaciones y dirigentes comunales, temáticas relacionadas a ofimática, apresto laboral, educación financiera y Ley de Inclusión.

Las organizaciones consideradas en esta actividad fueron: Comerciantes de la Feria de Lota, Agrupación de Discapacitados Zurich, Cruz Roja Filial Lota, Agrupación Manos de Lota, Agrupación de Gestión Cultural, Patrimonial y Turístico (Gota de Leche), Agrupación de mujeres emprendedoras de la zona del carbón y Agrupación de Amigos con Discapacidad Visual de Lota (AGADIVIL).



### Talleres de capacitación a mujeres privadas de libertad

Durante el año 2023, BancoEstado Microempresas realizó cuatro talleres de educación financiera para mujeres reclusas en Santiago (Cárcel de San Joaquín) y cuatro talleres en Concepción (Cárcel el Manzano, Cárcel Punta Parra). Estos talleres contaron con la colaboración de Fundación Mujer Levántate, cuya misión es contribuir a la reinserción social de mujeres privadas de libertad, a través de una intervención enmarcada dentro de la justicia social.





## Charlas de educación financiera

En el mes de la educación financiera nuestra filial BancoEstado Centro de Contacto, se propuso reducir las asimetrías de la información financiera en la comunidad a través del otorgamiento de herramientas que les permitan ser actores competentes en este ámbito y obtener un mayor bienestar económico, personal, familiar y social.

Con esto en mente, impulsamos la realización de dos charlas de educación financiera en el Teatro de Lota, donde convocamos a estudiantes de terceros y cuartos medios de los establecimientos educacionales, además de representantes de diversas OSC.

En la primera parte de esta jornada educativa, estudiantes de siete liceos distintos de Lota, fueron guiados en ámbitos de iniciación financiera, con el fin de que pudieran comprender y saber las temáticas básicas relacionadas con la administración responsable y los productos financieros que tienen a su disposición y a los que podrán acceder una vez egresen.



**350**

estudiantes participaron en 2023.



## Talleres a dirigentes sociales sobre compra de primera vivienda

En un esfuerzo por disminuir la creciente demanda habitacional en Chile, establecimos una alianza con Déficit CERO y la Academia por la Vivienda y la Ciudad, para entregar instrumentos de educación financiera relativa a la vivienda, brindando herramientas concretas para la construcción de ciudades más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles. Esta iniciativa siguió cuatro ámbitos de acción:

### 1. Vinculación Territorial:

Educación Financiera para 500 dirigentes sociales con un alcance de 42.500 familias, atendiendo de manera focalizada a mujeres, personas con discapacidad, inmigrantes y familias homoparentales.

**300 dirigentes capacitados en 2023.**

### 2. Mesas Internacionales de Vivienda:

Convocatoria de actores relevantes para generar la primera guía de recomendaciones para vivienda resilientes y sostenibles, con enfoque de género y de derechos de niños, niñas y adolescentes.

**Tres mesas realizadas en 2023.**

### 3. Plan tu casa mi casa:

Plan de capacitaciones de libre acceso en Chile y a todo el personal del Banco, sensibilizando y optimizando el acceso a la primera vivienda de las personas.

**Objetivo del programa: 5.000 personas capacitadas.**

### 4. Mecanismo de reclamaciones con enfoque en derechos humanos:

Mecanismo elaborado principalmente para deudores habitacionales.

**500 casos analizados en 2023.**



Para más información de Educación Financiera, véase el **Anexo 2.**





## Más acceso al deporte, las artes y la cultura



**Parte importante de nuestra identidad como banca pública es la cercanía con la ciudadanía. Esto incentiva a sumarnos o pensar iniciativas que respondan a sus intereses culturales y de recreación, y son parte esencial del tejido social, el bienestar y el desarrollo comunitario.**

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

Durante el año 2023, diseñamos una Política Cultural Corporativa, cuyos objetivos estratégicos son:

1. Poner en valor los activos culturales propios.
2. Crear, fortalecer y visibilizar los proyectos propios (nuevos y existentes).
3. Ampliar, consolidar y proyectar la vinculación con el medio.

En el marco de implementación de la Política, llevamos a cabo varias iniciativas entre las que destaca el anuncio de un nuevo espacio cultural en Valparaíso que concluirá sus obras durante el segundo semestre de 2024, y la puesta en valor de los activos culturales propios del banco, como lo son el Museo del Ahorro, la colección de artes visuales (con cerca de 400 obras), la colección de piezas de la vida y obra de reconocidos poetas nacionales como Gabriela Mistral, Pablo Neruda y Vicente Huidobro.

Asimismo, considerando el positivo impacto que generó el gran mural pintado en el Centro de Contacto de Lota, creamos siete nuevos murales en distintas sucursales del país. Todas las intervenciones artísticas plasmadas fueron realizadas por artistas locales y definidas a través de un proceso de participación ciudadana, destacando murales como “Libertad en la tabla” en Pichilemu, el mural “Del Mar” en Algarrobo y el mural “La pasión de Todos” en Peñalolén, que se realizaron en torno al desarrollo de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.



Con el objetivo de contribuir con arte y cultura al espacio público, nuestras sucursales de San Miguel, Huechuraba, San Bernardo, Pichilemu, Cerrillos, Algarrobo y Peñalolén fueron las primeras en mostrar estos murales y esperamos en 2024 realizar varios más.



## Iniciativas destacadas 2023

### PlazaCine

Con el objetivo de contribuir al desarrollo cultural del país, continuamos realizando el Programa PlazaCine, con exhibiciones abiertas y gratuitas de cine chileno en comunas con escaso acceso a actividades culturales de calidad.

Durante el mes de agosto de 2023, aprovechamos esta iniciativa para presentar la nueva campaña corporativa "Impacto, un cuento corriente no tan corriente" y la pieza central de una campaña institucional que abre una conversación sobre el relevante papel de la banca pública.

Lota, Petorca, Punitaqui, Quemchi, Puerto Cisnes y otras localidades del país disfrutaron de PlazaCine.



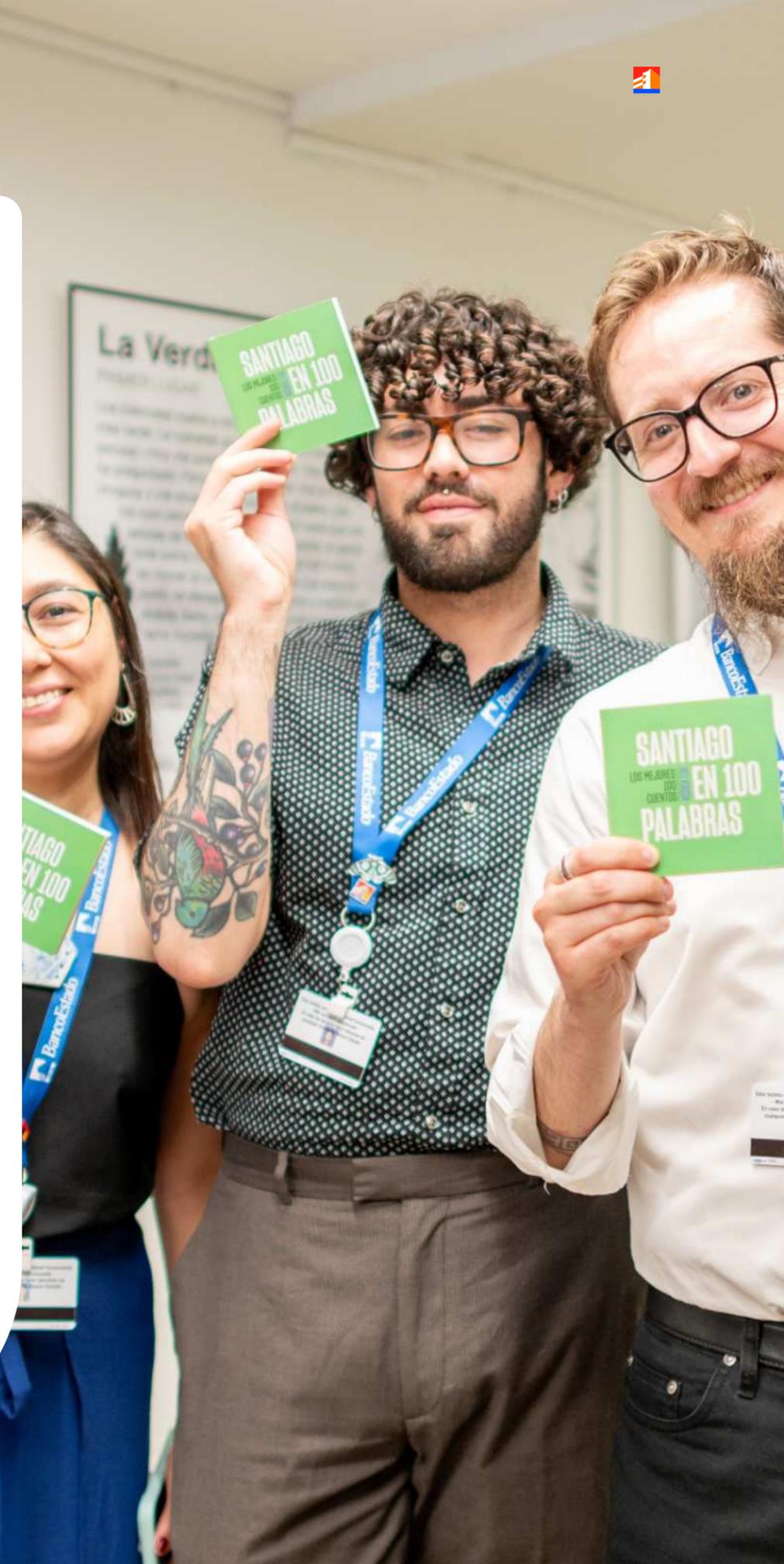
### Santiago en 100 palabras

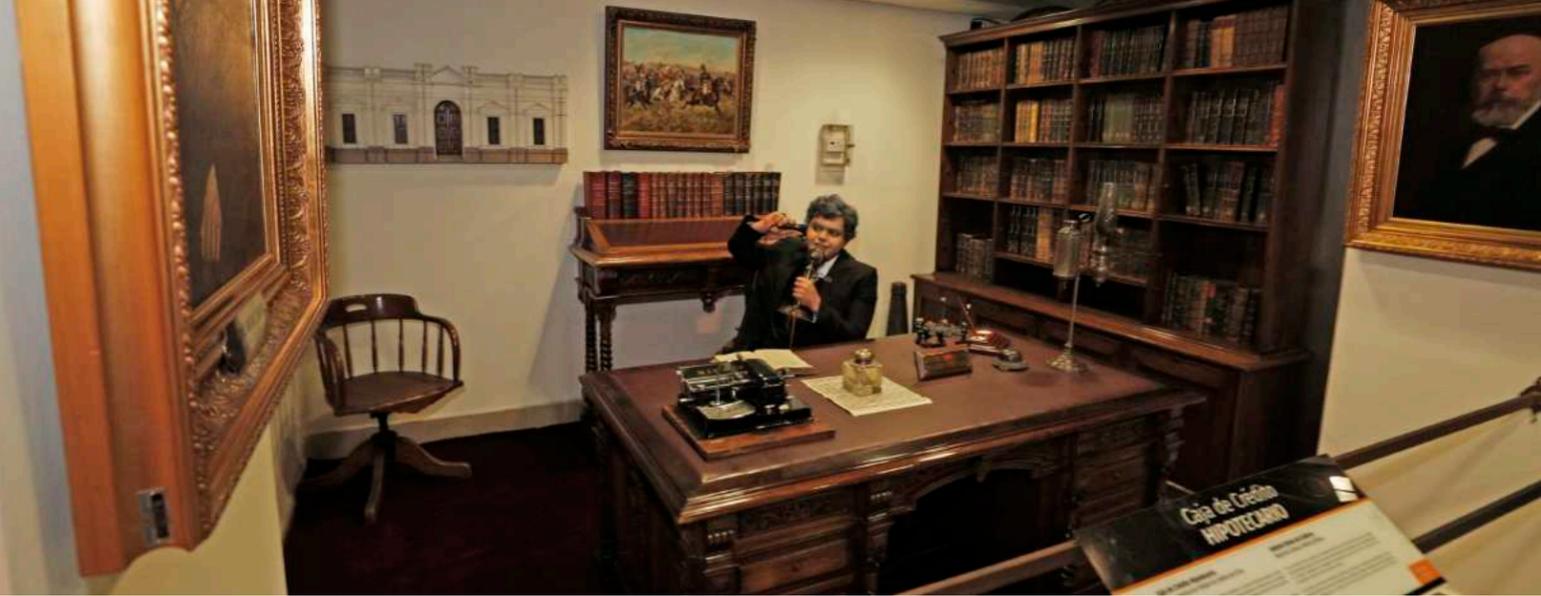
Por tercer año consecutivo somos auspiciadores del concurso de cuentos cortos más masivo del país.

Esta iniciativa lleva más de 20 años difundiendo la literatura sobre la vida urbana contemporánea y, a la fecha, ha recibido más de medio millón de relatos, promoviendo la escritura creativa y la participación ciudadana, a la vez que fomenta el desarrollo lector, la educación y la inclusión social en el territorio.



**La convocatoria de esta versión partió el domingo 26 de noviembre de 2023, tras una serie de eventos dirigidos a públicos de todas las edades, y se mantendrá abierta hasta el 30 de abril de 2024.**





## Programa de voluntariado de Fondos concursables para trabajadores

Nuestra filial BancoEstado Microempresas ejecutó 50 proyectos a lo largo del país, en distintas líneas, que abarcan desde el apoyo a los sectores vulnerables, hasta la mitigación de impactos producto de desastres por el cambio climático. En las distintas iniciativas participaron 734 trabajadores y trabajadoras, tanto en la gestión de la iniciativa como aportando con recursos.



**4.224**

beneficiadas por proyectos de voluntariado en 2023.

## Día de los Patrimonios

Desde 1992 participamos en esta actividad organizada por el Ministerio de las Culturas, invitando a la comunidad a descubrir los tesoros de nuestro patrimonio a través de una visita a nuestra Casa Matriz.

Este año 2023, el evento tuvo lugar los días 27 y 28 de mayo. El ingreso del público fue por Morandé 25, realizando un recorrido por el Museo del Ahorro, además de los Salones Ejecutivos del piso 9, la Sala de Monitoreo y una nueva experiencia cultural en el Hall Central, donde instalamos una muestra con parte de la colección de artes visuales del Banco y algunos dioramas.

Además, aprovechando los avances digitales, dispusimos en nuestra página web algunos videos, documentos descargables y un tour 360° del Museo del Ahorro, creados especialmente para esta ocasión.



**4.225**

participantes en 2023.

## Apoyo al deporte

Ratificando nuestro compromiso de apoyo a la equidad y al deporte nacional, en 2023 nos transformamos en un importante auspiciador del deporte en el país, sumando a nuestra área de deportistas beneficiados a los equipos de fútbol femenino de Colo Colo y la Universidad de Chile, con quienes firmamos una alianza para apoyarlas hasta el año 2024. Nos llena de orgullo destacar el rendimiento de estas deportistas y apoyarlas en el cumplimiento de sus objetivos.

Asimismo, la selección nacional de fútbol para ciegos se integró a nuestra área de deportistas beneficiados. Esta vez, con el auspicio de los pasajes e indumentaria para presentarse en la IBSA Blind Football (Campeonato Mundial de Fútbol para Ciegos), evento que se realizó en India.



En octubre de 2023, Chile se coronó campeón de la Copa Intercontinental del fútbol para ciegos, cerrando invicta su campaña en el torneo, venciendo en la final a Costa Rica.

## Árbol de Navidad para Santiago

Buscando representar el espíritu de unión tan característico de la fiesta de navidad y resignificar la cultura desde uno de los lugares más representativos de Chile, por segundo año consecutivo, en conjunto con el Palacio de la Moneda, instalamos en la Plaza de la Constitución un gran árbol de navidad.

Para la ceremonia de encendido contamos con la participación del Presidente Gabriel Boric y trabajadoras y trabajadores de BancoEstado junto a sus familias, además de la presentación musical de villancicos a cargo de la Orquesta Infantil y Juvenil de La Pintana y el Coro Sinfónico de la misma comuna.



**800**

asistentes en 2023.

## Feria de Navidad

Para apoyar a los emprendedores y emprendedoras clientes de BancoEstado, nuestra filial Microempresas y la Gerencia de Empresas de Menor Tamaño, con apoyo de la Municipalidad de Providencia, organizaron una Feria de Navidad en la Plaza Pedro de Valdivia para exponer y ofrecer sus productos.



**1.200**

asistentes en 2023.





## Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023



**“Acompañamos a los que se la juegan por hacer historia”**

Bajo este lema formamos parte del evento deportivo más importante realizado en Chile en los últimos 50 años, convirtiéndose en el primer auspicio de estas características en el que nos embarcamos. Para nosotros, auspiciar los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023 permitió fortalecer nuestro rol social desde la perspectiva de facilitar el acceso de la ciudadanía a un evento deportivo de categoría mundial, aprovechando nuestra amplia capilaridad.

Una vez firmado el acuerdo con la Corporación Santiago 2023, iniciamos un proceso de inclusión y activación en

todos nuestros canales de atención, para masificar este tremendo evento, instalando desde el primer día más de 15 mil puntos de publicidad e información general, desplegada a través de la red CajaVecina. Mediante esta colaboración entregamos, además, importantes beneficios a todos los clientes y clientas de BancoEstado, incentivando la asistencia del público a los estadios con un descuento del 50% sobre el valor de las entradas comprando con los medios de pago BancoEstado. Gracias a este motor de activación pudimos ver llenas las audiencias de cada deporte que conformaron estos juegos, realzando la belleza e importancia de un evento así para nuestro país.





**Para Santiago 2023 se vendieron más de un millón de entradas, de las cuales el 13% utilizaron el beneficio ofrecido por el Banco.**

Este acuerdo se valoró como un aporte más allá de lo económico, destacando el apoyo a la difusión y fuerza que le da a esta actividad un auspiciador con una red de alcance nacional, logrando involucrar a más niños y niñas en la actividad física y en el deporte, y dejando un legado permanente en nuestra juventud.

Además, bajo este acuerdo dimos acceso a los servicios de caja y mesón de BancoEstado, habilitando 10 oficinas móviles en las principales sedes del evento deportivo, permitiendo que cientos de deportistas, delegaciones y público general realizaran giros, depósitos en efectivo, compra y venta de dólares, entrega de tarjetas y claves, solicitud de reemisión de tarjetas, entre otros servicios.

En esta línea, generamos un convenio con el Instituto Nacional de Deportes (IND), que permitió beneficiar a los deportistas de alto

rendimiento, entre otros, con soluciones financieras, acceso a financiamiento, asesoría integral, educación financiera y acompañamiento en su toma de decisiones.

Integramos una mirada de futuro en nuestra participación en los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023, dejando una herencia importante tanto en infraestructura, como en materia deportiva y social, que esperamos perdure por mucho tiempo y se siga reforzando. En este sentido, financiamos el 50% de la construcción de la Villa Panamericana, que recibirá a las y los atletas de la competencia. La misma que, posteriormente, fue reacondicionada para recibir a las y los paratletas. Estamos orgullosos de saber que esta inversión trasciende a lo deportivo, ya que, al finalizar estos juegos, la Villa Panamericana se convertirá en viviendas para numerosas familias.





# Productos y servicios para la inclusión financiera

- 4.1 En todos los rincones del país
- 4.2 Digitalización: facilitando el acceso
- 4.3 Clientes en el centro de nuestro quehacer
- 4.4 Nuestra oferta de productos y servicios
- 4.5 Nuestra oferta financiera ESG





## 4.1 En todos los rincones del país

GRI 2-6



**Año tras año, continuamos expandiendo nuestra presencia territorial, engrosando una red que llega a todos los rincones de Chile, de manera que cada vez más personas encuentren una solución cercana y accesible a sus necesidades financieras.**

Conscientes del impacto social que generamos en el territorio nacional, nuestra vasta cobertura geográfica nos permite llegar al 100% de las comunas del país a través de nuestra red presencial, ofreciendo los servicios del Banco incluso en las zonas más aisladas de Chile.





## Canales de atención presencial

CMF 6.2.i, 6.2.ii

Para nosotros es clave generar cercanía con todas las personas, respondiendo a las necesidades especiales y emergentes de nuestros clientes y de las comunidades donde estamos inmersos. Por eso continuamos nuestra estrategia de despliegue territorial, aumentando la cobertura de nuestros canales presenciales.

Durante 2023 hemos inaugurado nuevas sucursales, priorizando aquellas localidades más aisladas y reforzando el desarrollo de nuestro modelo de atención omnicanal, que permite ofrecer una experiencia más integrada, sin importar la forma en que las personas se contacten con BancoEstado.



**En 150 comunas somos el único banco presente con una sucursal, otorgando servicios financieros a más de 3,4 millones de habitantes en estas comunas.**

Somos el Banco con la red de atención más extensa del sistema financiero nacional



**406**

Sucursales BancoEstado.



**120**

Sucursales BancoEstado Express.



**40.621**

Puntos de atención CajaVecina.



**2.588**

cajeros automáticos.



**54**

puntos Conecta BancoEstado habilitados desde 2021.

Región	Sucursales BancoEstado	Sucursales BancoEstado Express	CajaVecina	Cajeros Automáticos	Atención remota y autoatención Conecta BancoEstado
Arica y Parinacota	5	3	1.086	26	-
Tarapacá	6	3	1.179	45	3
Antofagasta	13	4	1.562	83	1
Atacama	10	3	1.235	51	1
Coquimbo	21	6	2.611	126	2
Valparaíso	42	13	3.835	280	5
Metropolitana	118	56	9.761	1.009	1
O'Higgins	30	4	2.780	147	5
Maule	30	5	4.049	144	4
Ñuble	13	3	1.630	64	6
Biobío	36	7	3.851	206	5
La Araucanía	31	4	2.523	142	3
Los Ríos	13	2	1.026	68	2
Los Lagos	28	5	2.600	140	5
Aysén	5	1	504	18	5
Magallanes	5	1	389	39	6
<b>Total</b>	<b>406</b>	<b>120</b>	<b>40.621</b>	<b>2.588</b>	<b>54</b>
Incremento 22-23	7	-2	4.691	228	-1





## Sucursales BancoEstado

Este año inauguramos siete nuevas sucursales BancoEstado en las comunas de Alhué, Catemu, Los Sauces, Marchigüe, Maule, Quillón y Romeral, impulsando el acceso a servicios financieros. Clave en la concreción de este objetivo han sido las alianzas con los municipios que, en modalidad de comodato, nos han permitido habilitar pequeñas sucursales en espacios municipales de localidades alejadas, entregando un acceso cercano a servicios financieros y bancarios, y aportando al desarrollo local.



**79,5% comunas del país tienen sucursales BancoEstado.**

## Sucursales BancoEstado Express

Uno de nuestros principales canales de atención, a través del cual ofrecemos servicios de caja y post venta en un horario extendido, facilitando el acceso a aquellas personas que tienen dificultades para acceder a los servicios bancarios en los horarios tradicionales.

A contar de 2023, incorporamos nuevos servicios de caja, permitiendo a nuestros clientes y clientas realizar giros, depósitos y cambios de divisa.



**20,2% comunas del país cuentan con sucursales BancoEstado Express.**

## CajaVecina

Nuestra cobertura en terreno llega a cada barrio y alcanza los lugares más remotos gracias a los puntos de atención CajaVecina, un modelo de corresponsalía que lleva 19 años en permanente expansión. CajaVecina funciona como un minibanco dentro de locales comerciales que, por lo común, venden víveres o artículos de primera necesidad. En ellos instalamos un POS y otorgamos una línea de crédito para que tengan la capacidad de operar como cajero, realizar transacciones de pagos y transferencias bancarias en el barrio.

A través de este canal se ofrecen más de 20 servicios distintos, tales como recaudaciones, pagos de productos financieros y servicios básicos, transferencias de fondos, retiros de dinero en efectivo, entre otros. Los locatarios de estos comercios ganan comisiones por las transacciones realizadas y tienen el potencial de mejorar sus ventas por el flujo de clientes que es atraído por los servicios de CajaVecina.

Durante 2023, la red alcanzó más de 40 mil operadores habilitados, instalando más de 7 mil nuevos puntos, recibiendo a más de 10 millones de clientes durante el año y un promedio de 38

millones de transacciones al mes. En el mismo periodo, buscamos fidelizar a las y los operadores, aumentando en un 50% la comisión por cada transacción realizada.

Otra acción relevante fue el recambio tecnológico masivo de los POS en toda la red CajaVecina, entregando más de 35 mil equipos Súper Compraquí con la plataforma Mi CajaVecina, donde los operadores pueden acceder a material audiovisual relacionado a consultas frecuentes de postventa e información general sobre el producto. Al cierre de 2023, 19.585 puntos CajaVecina operaban con Super Compraquí.



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



## Cajeros Automáticos

Contamos con la red más grande de cajeros automáticos (ATMs) del país, representando el 33,8% del parque a nivel nacional, siendo el único banco que entrega este servicio en 96 comunas.

Uno de los hitos destacados del periodo fue el inicio de la instalación de ATMs en las estaciones del Metro de Santiago, donde tenemos proyectada la instalación de 205 dispensadores de dinero, distribuidos en 65 estaciones de la red. Estos equipos cuentan con pantalla táctil y están habilitados con un menú intuitivo para los usuarios. Otra cualidad de estos ATMs es que son inclusivos para personas con discapacidad visual y física, ya que realizan giros y consultas con guía audible e incluyen teclados a la altura de las sillas de ruedas, al igual que el 29% de nuestro parque de ATMs.



**89,9% de las comunas de Chile cuentan con ATMs BancoEstado.**

## Conecta BancoEstado

Considerando la complejidad geográfica que tienen algunas localidades en nuestro país, surge Conecta BancoEstado. Este sistema basado en tótems de autoservicio nos ha permitido entregar servicios financieros en localidades aisladas geográficamente, fortaleciendo los pagos digitales y la atención remota con ejecutivos comerciales.

De esta manera, extendemos la presencia del Banco utilizando la tecnología, y aportamos al desarrollo de ciudades más sostenibles, potenciando las economías locales y facilitando la vida de casi 400 mil habitantes de zonas alejadas en las comunas donde se encuentra disponible esta solución financiera. Estas personas pueden resolver rápida y fácilmente sus necesidades financieras básicas, sin tener que dirigirse a una sucursal BancoEstado, disminuyendo los tiempos y costos de traslado de las personas que viven en las zonas remotas de Chile.



**54 comunas geográficamente aisladas cuentan con soluciones Conecta BancoEstado.**



### Comunas que cuentan con Conecta BancoEstado

Río Ibáñez	San Rosendo	Melipeuco
Queilén	Vichuquén	La Higuera
Tortel	Pencahue	Puqueldón
Coinco	Contulmo	Pumanque
La Estrella	Corral	Rauco
Lolol	Pinto	Alto del Carmen
Villa O'Higgins	Quilleco	Juan Fernández
Antuco	Rinconada	Río Hurtado
Colchane	Panquehue	Timaukel
Huara	San Esteban	Primavera
Guaitecas	La Cruz	Río Verde
Ránquil	San Pedro de Atacama	Torres del Paine
San Fabián	Renaico	Quilaco
Portezuelo	Perquenco	Camiña
Curaco de Vélez	Máfil	San Juan de la Costa
Empedrado	Laguna Blanca	Cochamó
Trehuaco	Calera de Tango	Cabo de Hornos
Cobquecura	Codegua	Lago Verde





## 4.2 Digitalización: facilitando el acceso

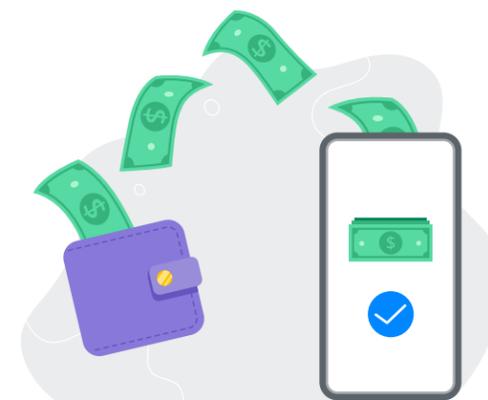
CMF 3.1.v, GRI 2-6



**Hemos puesto el enfoque en integrar la transformación digital en toda la gestión del Banco, de manera que podamos fortalecer la conexión de nuestros clientes y clientas, ampliar nuestro impacto social a través de la accesibilidad y mejorar la experiencia, seguridad y calidad de nuestros servicios.**

A lo largo de nuestros años, hemos visto cómo el entorno social, económico y tecnológico del país ha cambiado. Con él hemos evolucionado, fortaleciendo nuestra capacidad de adaptarnos, sobre todo, cuando se trata de innovar y conectar con nuestros distintos públicos.

Desde aquí que, como banca pública, profundizar en la transformación digital sea uno de nuestros pilares estratégicos: una oportunidad irrenunciable para mejorar la conexión, la experiencia y la calidad de nuestros servicios y productos en cualquier lugar del país. Nos preocupa integrar el desarrollo de nuevas tecnologías desde un punto de vista estratégico, combinando nuestra presencia física, con el uso y masificación de los servicios financieros digitales, a través de las plataformas como el sitio web y nuestra App BancoEstado, que son capaces de gestionar millones de transacciones al día de manera ágil y eficiente.





## Canales remotos de atención

Nuestros principales canales digitales son el sitio web bancoestado.cl y la App BancoEstado, los cuales, alineados a nuestro pilar estratégico, mantenemos en constante mejora, enfocándonos en subir la calidad de la experiencia de nuestros clientes y clientas, y sumando nuevas cualidades, servicios o herramientas que permitan una atención remota, fácil y segura.



**7.719 millones de transacciones realizadas a través de canales digitales durante 2023, siendo 90% de ellas desde la App BancoEstado.**



Uso de nuestras plataformas digitales

**11 millones**  
de clientes (2021)

**11,5 millones**  
de clientes (2022)

**12,6 millones**  
de clientes (2023)





## Sitio web



**El 10% de nuestras transacciones por canales digitales del 2023 se realizaron a través de nuestro sitio web.**

Durante 2023 realizamos importantes cambios a nuestro sitio web privado, que incluyeron mejoras en accesibilidad universal y nivel de experiencia, fortaleciendo aspectos como la navegación intuitiva y el desarrollo de una web 100% responsiva, que permite la homologación de la experiencia en cualquier dispositivo desde donde se acceda.

Adicionalmente, facilitamos la administración y uso del sitio web, agregando botones directos para ver movimientos y transferir, añadiendo la opción *copiar-pegar* para datos de transferencias, creando un acceso directo a la línea de crédito, entre otras mejoras que fueron resultado de la escucha activa a las opiniones y necesidades de nuestros clientes y clientas.



Transacciones web  
(en MM)

**691**  
Año 2020

**521**  
Año 2021

**611**  
Año 2022

**795**  
Año 2023



Visitas web  
(en MM)

**1.555**  
Año 2020

**1.220**  
Año 2021

**1.035**  
Año 2022

**1.493**  
Año 2023





## App BancoEstado



**En 2023 las y los usuarios de la App BancoEstado aumentaron un 12% respecto al periodo anterior.**

Esta plataforma está pensada para hacer más fácil y segura la experiencia de nuestros clientes y clientas. A través de ella se pueden realizar directamente, desde cualquier teléfono inteligente, remesas al extranjero, autorizar transacciones con BE Pass, comprar pasajes de bus, tren y transfer, usar el Pasaje QR Red para pagar el transporte público en la Región Metropolitana, girar dinero en CajaVecina, pagar y girar con código QR, conocer y administrar las suscripciones asociadas a la cuenta, acceder a la compra de seguros y fondos mutuos, además de los usos básicos y tradicionales de una cuenta bancaria.

Entre los hitos y mejoras que realizamos a la App BancoEstado en 2023, destacan:

- Aumento de la velocidad de carga de la aplicación en fechas de mayor demanda, manteniendo su disponibilidad por sobre el 95%.
- Opción de activar un Ahorro Programado Automático (APA).
- Reconocimiento biométrico facial como nueva forma de autenticación de la aplicación para permitir la apertura de la CuentaRUT digital, de forma remota y segura, entre otras habilitaciones asociadas a los nuevos atributos de este producto.



Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su banco o en [www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)



## Contacto telefónico 24 horas

A través de nuestra filial BancoEstado Centro de Contacto, entregamos servicios no presenciales de asistencia a clientes, que incluyen captación, atención de venta y post venta, estudios de satisfacción de clientes, entre otros. Mediante la vía telefónica y digital, esta filial presta un servicio esencial para la comunicación con nuestros clientes, alcanzando una cobertura tanto nacional como internacional. Sus operaciones se concentran en regiones, siendo una importante fuente de empleo local.

Durante el año 2023 implementamos una serie de novedades tecnológicas para optimizar el trabajo de esta filial, como la incorporación de nuevas opciones en el canal WhatsApp, botones de llamado directo para ventas en el sitio privado y la integración de *Power BI Microsoft* en paneles de gestión. También avanzamos en omnicanalidad, destacando la alianza con BancoEstado Microempresas, que nos ha permitido llegar a más emprendedores y emprendedoras, realizando la oferta de crédito de FOGAPE Chile Apoya a través del Centro de Contacto, sin papeles y con firma digital.

En paralelo, nos enfocamos en instalar capacidades en nuestros equipos de trabajo, con entrenamientos que permitan generar una experiencia distintiva para nuestros clientes y clientas.



**Felicitemos a las 100 ejecutivas de venta telefónica, que en 2023 realizaron 56.168 operaciones de crédito que sumaron ventas por \$190.854 millones.**



**103,3 millones de llamados atendidos en 2023.**

## Redes Sociales (RRSS)

Las RRSS se han convertido en una parte crucial de la modernización de las empresas. Entendemos que mantener una fuerte presencia en este canal nos ayuda a acercar al Banco a las personas de una forma más fácil y funcional, entregando canales adicionales de atención, especialmente de consultas y reclamos. Este canal nos ha permitido captar la atención de la audiencia, entregándonos un espacio para poder visibilizar masivamente tanto nuestros productos, servicios y beneficios, como consejos financieros, campañas de concientización social, datos estadísticos relevantes, entre otra información de valor que consideramos importante comunicar.

Durante 2023, en nuestra filial Microempresas, abrimos un nuevo espacio de comunicación para las y los microempresarios a través de nuestro WhatsApp Corporativo, aumentando la entrega de ofertas de una manera más eficaz.



**Nuestra comunidad en este medio continúa creciendo, con más de 1,3 millones de seguidores entre Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn.**





## 4.3 Clientes en el centro de nuestro quehacer



Nos moviliza promover el bienestar y desarrollo de las personas, las empresas de todos los tamaños, las organizaciones sociales, instituciones y comunidades del país, no sólo a través de productos financieros competitivos. Queremos ser reconocidos como una banca pública transformadora, cercana e inclusiva, que articule ecosistemas financieros sostenibles y soluciones concretas para todos y cada uno.

### Nuestros clientes y clientas



#### Personas

Con un enfoque de inclusión financiera y atención universal, somos la banca de todas y todos los habitantes de Chile.

**15,3**

millones de clientes.

**82%**

de los habitantes de Chile son clientes BancoEstado.

**51,2%**

de nuestros clientes son mujeres.

**14,6**

millones de CuentaRUT.

**166.105**

clientes con créditos hipotecarios subsidiados.

**12,1**

millones de clientes con cuentas de ahorro.

**417.912**

clientes con créditos hipotecarios.



#### Empresas de menor tamaño (EMT)

Apoyamos el emprendimiento innovador y la pequeña empresa, cuidando el rol fundamental que representan para el desarrollo económico y social del país.

**988.661**

clientes microempresas.

**106.883**

clientes pequeñas empresas.

**358.672**

mujeres EMT.

**367.709**

clientes EMT con financiamiento.



#### Grandes empresas

Entregamos una oferta de valor atractiva y competitiva para las empresas que impulsan la economía, ayudan a crear empleo, estimulan la productividad y aportan al desarrollo del país.

**817**

corporaciones.

**1.206**

inmobiliarias.

**3.113**

grandes empresas.



#### Instituciones del Estado y OSC

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

**+235**

Municipios y 15 Gobiernos Regionales.

**+250**

entre Ministerios, Servicios Públicos, FFAA, Poder Judicial.

**+170.000**

clientes de las OSC.



**Entendemos que nuestra vocación pública no se contrapone con ser una banca competitiva, innovadora y rentable y es por esto que continuamente buscamos oportunidades para entregar una atención oportuna y de calidad a nuestras clientas y clientes.**

## Satisfacción del cliente

GRI 2-25

Nos preocupamos siempre de implementar mejoras en nuestra atención, medir la satisfacción y gestionar a tiempo los reclamos de nuestros clientes y clientas. Por medio de nuestra Gerencia de Clientes y Calidad, cada año definimos objetivos corporativos basados en indicadores de experiencia sobre los productos y servicios que ofrecemos, cuyos avances son informados de manera interna para la implementación de acciones que mejoren nuestro desempeño, y los informamos externamente en caso de ser requeridos por los organismos reguladores.

Semestralmente, realizamos evaluaciones que miden los niveles de satisfacción de nuestros clientes y clientas, a través de dos indicadores clave: la "Voz del Cliente" y "Transparencia activa". De forma complementaria, realizamos estudios focales con clientes que reiteran reclamos o presentan bajos niveles de satisfacción, con el fin de gestionar los ajustes necesarios para mejorar su experiencia.

## Voz del Cliente

Programa con metodología que permite medir la disposición a recomendar BancoEstado y los ámbitos claves de la experiencia de las y los clientes. Se construye en base a un estudio estratégico que obtiene la experiencia transversal de nuestros clientes y clientas, abarcando su recorrido y satisfacción con nuestros productos, canales y servicios. Los resultados obtenidos son comunicados a todo el Grupo BancoEstado, con el fin de ajustarnos a las expectativas y necesidades que nos expresan las y los clientes.

De esta manera, el aumento en la disponibilidad y los nuevos servicios de la App BancoEstado han contribuido en aumentar la satisfacción con este canal pasando de 51% neto en el año 2022 a 57% neto en el año 2023.

### Metodología para obtener la Voz del Cliente

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



### Resultados de la Voz del Cliente

2021	<b>47</b> (puntos)
2022	<b>57</b> (puntos)
2023	<b>56</b> (puntos)

**Meta 2023:  
58 puntos**





## Transparencia Activa

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

## Gestión de los reclamos

GRI 2-25

Para gestionar los reclamos de nuestros clientes y clientas, contamos con la plataforma NuBE, que nos ha permitido simplificar y automatizar las etapas del proceso, disponer de información de gestión en línea, descentralizar las actividades y agilizar el mantenimiento del sistema, entregando una buena experiencia para el proceso de atención y resolución de reclamos.

Además, mantenemos indicadores críticos de gestión, monitoreados constantemente por las gerencias Clientes y Calidad, Riesgos No Operacionales y Planificación, para asegurar que se cumplan los estándares de calidad definidos frente al cliente y a los organismos reguladores. De manera complementaria, sometemos a auditorías externas las respuestas enviadas y el proceso de ingreso de reclamos en nuestros canales de contacto.

Durante el 2023, se generó un alza inusitada de reclamos por fraude, debido al cumplimiento de la Ley 21.234, también conocida como Ley de Fraudes, que establece regulaciones relacionadas con la responsabilidad en casos de extravío, hurto, robo o fraude de tarjetas de pago y transacciones electrónicas.

### Resultados Indicador Transparencia Activa

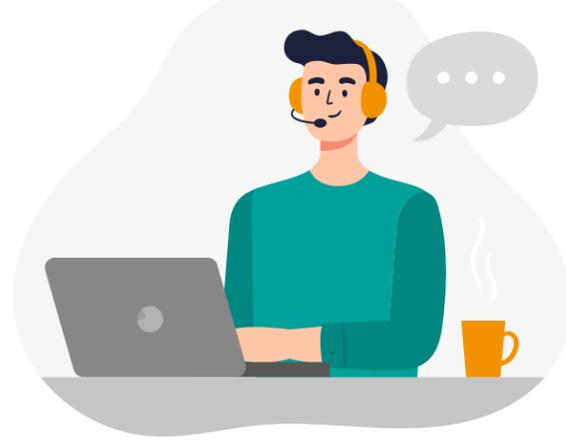
93%  
2021

91%  
2022

89%  
2023

Nota: Resultado indicador transparencia de venta a diciembre 2023





## Programa de Atención Universal de Clientes

CMF 3.1vi, GRI 406-1



**Un programa que fortalece nuestro compromiso con la inclusión financiera y el camino del Banco hacia la sostenibilidad, disminuyendo las barreras de infraestructura física, tecnológica y digital, y las barreras sociales y culturales que limitan el acceso al sistema financiero de los grupos minoritarios de la sociedad.**

Como banca pública, tenemos el compromiso de facilitar el acceso de cada habitante del país a nuestros productos y servicios con autonomía, igualdad de trato y sin discriminaciones. Por este motivo, desde el año 2016 implementamos nuestro Programa de Atención Universal de Clientes, que aborda distintos ámbitos de las actividades del Banco en que nuestros clientes, especialmente los de grupos minoritarios, pueden ver dificultado su acceso al sistema financiero.

### 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.

## Infraestructura física

Nuestro Programa de Atención Universal contempla que todas las nuevas sucursales de BancoEstado y BancoEstado Express, deben ser diseñadas para permitir el libre acceso, desplazamiento autónomo y respetar el principio de vida independiente de todas las personas, es decir, garantizar la accesibilidad universal a dichas sucursales desde su inauguración.

El estándar de diseño universal utilizado, contempla aspectos que sobrepasan los requerimientos normativos, incorporando en todas las cajas y mesones de atención una 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 elevadores o ascensores para acceder a sucursales de más de dos pisos.

Para el caso de las sucursales ya existentes, tenemos un plan de adaptación de accesibilidad de sucursales, que permita el acceso de todo tipo de público, especialmente, aquellas personas con algún tipo de discapacidad o dificultad de desplazamiento. La disponibilidad de sucursales que cuentan con estas características se encuentra georreferenciada en nuestro sitio web y en la App BancoEstado.



**145 sucursales universales y 213 adaptadas en accesibilidad, entre BancoEstado y BancoEstado Express.**





## Infraestructura tecnológica y digital

Además de la infraestructura física, nuestro Programa de Atención Universal se ocupa de los ajustes de accesibilidad a nivel tecnológico y en nuestros canales digitales.

Una de las iniciativas destacadas en este ámbito, es el trabajo colaborativo que hemos sostenido con la comunidad ciega, considerando su participación para la incorporación o adaptación de soluciones tecnológicas, que son diseñadas a partir de la opinión y experiencia de personas con discapacidad visual.

De esta manera, hemos adaptado el 29% de nuestros cajeros automáticos a nivel nacional para que funcionen por guía audible, dando solución al problema de seguridad y autonomía de las personas ciegas. Adicionalmente, hemos incorporado teclados que coincidan con la altura de las sillas de ruedas para quienes posean algún tipo de discapacidad física.



## 734 cajeros automáticos habilitados para personas con discapacidad visual.

Puedes encontrar nuestros cajeros automáticos audibles en el siguiente enlace:

<https://www.bancoestado.cl/content/bancoestado-public/cl/es/home/campanas-bancoestado--bancoestado-personas/2021/personas-bancoestado/cajeros-audibles.html#/>



Respecto a las adaptaciones a nuestros canales digitales para garantizar el acceso universal, en el 2023 continuamos desarrollando mejoras. Entre ellas, iniciamos el proceso de implementación de una serie de adaptaciones a nuestro sitio web, para que sea compatible con los lectores de pantalla utilizados por la comunidad ciega, y empezamos el desarrollo de un módulo inclusivo para facilitar que personas de esta comunidad puedan operar con seguridad y autonomía nuestras POS con pantalla táctil. Ambas iniciativas también contaron con la colaboración de personas ciegas a través de jornadas de prueba y retroalimentación.

Este tipo de acciones se suman a otras mejoras de acceso en nuestros canales digitales que piensan en la diversidad de nuestra sociedad, por ejemplo, al contemplar la diversidad lingüística de Chile en nuestro sitio web, el que tiene la opción de mostrar su contenido en mapudungun y créole.

## Respeto a la identidad social de las personas

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





## Formación en Atención Universal

Para garantizar que nuestra atención sea universal y respetemos los derechos humanos, en BancoEstado elaboramos el Manual de Atención Universal de Clientes, que establece toda la normativa interna, los protocolos de atención y uso correcto del lenguaje para relacionarnos con personas pertenecientes a grupos como la comunidad LGBTQIA+, personas migrantes, personas con discapacidad, adultos mayores, entre otros, garantizando así un trato igualitario y libre de discriminación.

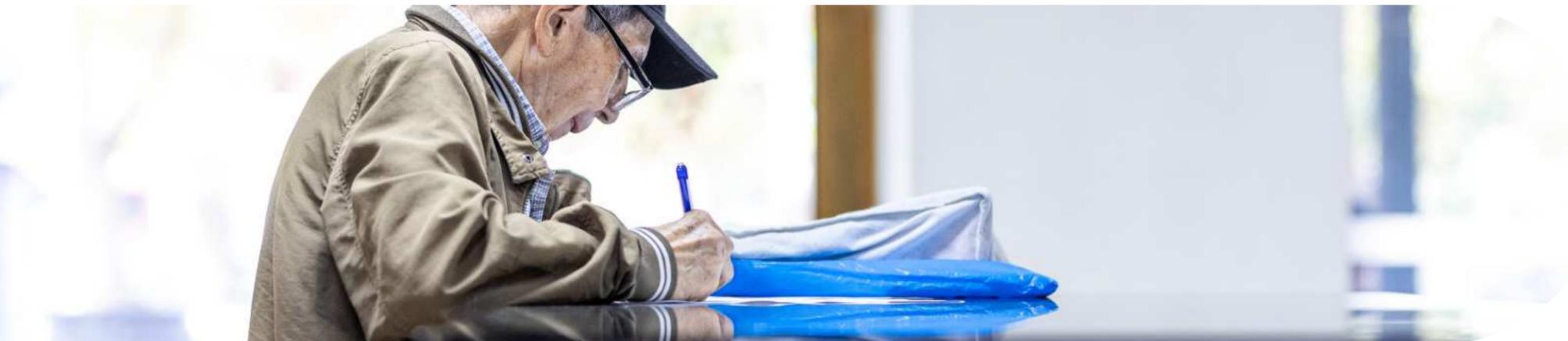


Durante 2023, nuestras filiales BancoEstado Centro de Contacto y BancoEstado Cobranzas, avanzaron en el diseño de su propio Manual de Atención Universal, considerando los respectivos canales de contacto con clientes y su propio modelo de negocios.

En este ámbito, nos preocupamos porque la atención igualitaria de los grupos de la diversidad permee en la cultura interna del Banco, generando material de apoyo y capacitaciones periódicas, de carácter obligatorio, sobre las materias contenidas en nuestro Manual de Atención Universal.



**1.684 trabajadores y trabajadoras fueron capacitados en Atención Universal, durante 2023.**





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

## Más oportunidades para las empresas de menor tamaño (EMT)

Como parte del rol contra cíclico que hemos asumido, cada año nos esforzamos por mejorar las condiciones de financiamiento y servicios no financieros ofrecidas a las empresas de menor tamaño, desplegando plataformas de atención y programas especializados para cada etapa de sus negocios. Es necesario considerar que este segmento representa el 98,6% de las empresas del país y concentran el 65,3% de los empleos formales.



**\$2,6 billones en créditos otorgados a empresas de menor tamaño en 2023.**

### El rol de BancoEstado Microempresas

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

**84% de clientes empresas de menor tamaño que recibieron financiamiento en 2023, fueron microempresas, cuyo saldo financiado alcanzó \$1.677 mil millones durante el 2023.**

## Programas enfocados en EMT

### Confirming de BancoEstado

Programa de apoyo directo, focalizado en empresas de menor tamaño proveedoras del Estado, que consiste en permitir a los proveedores anticipar el cobro de sus facturas. De esta manera, las empresas interesadas en anticipar facturas, pueden hacerlo de manera 100% digital, obteniendo condiciones financieras muy ventajosas.



**543 instituciones del Estado informaron facturas validadas en 2023, anticipando facturas por un monto de \$147.020 millones.**

### FOGAPE Chile Apoya

Programa de garantías estatales dirigido a clientes y no clientes micro, pequeñas y medianas empresas, para respaldar la recuperación y reactivación económica del país.

**136.000 operaciones de crédito con esta garantía en 2023, por un total de UF 41 millones.**

### Leasing para pequeñas empresas

Para apoyar a pequeñas empresas con el financiamiento de bienes productivos, en 2023 desarrollamos programas para crecer en financiamientos por vía del leasing. Así, apoyamos a este segmento de empresas con más de \$83 mil millones cursados y un crecimiento anual del 16% en colocaciones.



**Más de 970 operaciones realizadas en 2023.**





## Programa Emprende

Plataforma de apoyo, orientación y generación de redes para el emprendimiento, cuyo objetivo es convertirse en un socio estratégico para las y los emprendedores del país. Desde 2023, es gestionado por la Gerencia Empresas de Menor Tamaño.

Para conocer a cada emprendedor, utilizamos el concepto de “viaje” reconociendo el momento del emprendimiento, sus características y atributos, identificando sus necesidades y problemáticas, orientando con una guía de productos y servicios personalizada, simple y concreta, tanto de BancoEstado como de todas las instituciones públicas de fomento y alianzas con el sector privado.

Tras inscribirse en la plataforma, las y los emprendedores tienen acceso a espacios de capacitación, tips de gestión, charlas, entre otros servicios e iniciativas complementarias a la oferta financiera.

A través de la Academia Emprende, participaron más de 17 mil emprendedores y emprendedoras, en 170 charlas, cursos y talleres en 2023. Adicionalmente, realizamos cinco Ferias Emprende con un 89% de expositoras mujeres.



**26.948 emprendimientos inscritos en 2023 en la plataforma web [www.emprendebancoestado.cl](http://www.emprendebancoestado.cl).**

### Registros Programa Emprende

**223.494**  
2023

**193.953**  
2022

### Participantes Programa Emprende

**158.218**  
2023

**131.653**  
2022

### Visitas web Emprende

**2,6 millones**  
2023

**2,2 millones**  
2022

### Participantes Academia Emprende

**17.001**  
2023

**23.795**  
2022

## Premio Emprende

Junto a la filial BancoEstado Microempresas, durante el 2023 desarrollamos la 19° versión de este concurso que reconoce el esfuerzo de los emprendedores y emprendedoras a nivel nacional, destacando su talento e impulsando su aporte al desarrollo del país.

De las 39.865 postulaciones recibidas a nivel nacional, premiamos a 33 empresas de menor tamaño, en distintas categorías.

**Categorías transversales:** consideró tres premios por categoría Microempresas y Pyme.

**Categorías especiales:** consideró un premio por cada categoría:

- **CreceMujer:** emprendimientos liderados por mujeres.
- **MundoVerde:** emprendimientos que reducen su impacto ambiental.
- **Innovación:** modelos de negocio disruptivos, escalables y con potencial de crecimiento.
- **Impacto Social:** negocios que incorporan prácticas y acciones que amplifican el valor social y sostenible.

**Categorías regionales:** consideró 23 reconocimientos y menciones honorosas a emprendimientos de regiones.



**\$100,5 millones entregados entre ganadores de Premio Emprende en 2023.**

## CreceMujer

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

En 2023, incluimos nuevas temáticas en nuestras redes, como orientación legal, recursos humanos, inteligencia artificial, automatización de procesos, sustentabilidad y entre otras.

### Emprendedoras registradas en CreceMujer

**317.943**  
2023

**312.473**  
2022



**10,3 millones visitas a la web [www.crecemujer.cl](http://www.crecemujer.cl) desde 2015.**



### CreceAquí

Programa de espacios colaborativos, tipo co-work, abiertos a emprendimientos y proyectos, para el desarrollo de reuniones y/o capacitaciones. Estos espacios cuentan con servicios de asesorías, herramientas y soluciones orientadas a iniciar o fortalecer negocios.

### Mercadoaquí

A través de esta iniciativa ofrecemos una plataforma virtual gratuita para que emprendedores y emprendedoras puedan mostrar sus productos y servicios. En 2023 no realizamos campañas de registro, por lo que este año hubo una baja de emprendedores registrados respecto al 2022.

**Emprendedores registrados en Mercadoaquí**

**23.073**  
2023

**23.467**  
2022

**Número de visitas anuales a web Mercadoaquí**

**736.361**  
2023

**2.258.909**  
2022

### Vamos MiPYME

Campaña que durante el 2023 generó más de 26.000 operaciones entre micro y pyme por montos sobre los \$150.000 millones y \$110.000 millones. Dentro de la campaña, estaba la categoría de venta de máquinas Súper Compraquí, en la que alcanzamos más de 7.000 POS vendidos.



**\$284.000 millones en financiamiento a Mipymes a través de esta campaña en 2023.**

### Somos Almacenes

Red público-privada impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que busca trabajar ejes de financiamiento y visibilizar nuevos mercados y capacitaciones para las y los dueños de almacén. De esta manera, sumamos acciones destinadas a promover y facilitar el desarrollo de este segmento de emprendedores.

Somos Almacenes busca entregar de manera integral nuestra oferta financiera y no financiera para empresas de menor tamaño, a través de una plataforma web desplegada entre SERCOTEC y el Ministerio de Economía, donde se alojarán los beneficios de cada aliado estratégico, como descuentos, precios y planes preferenciales.

### Impacto+:

#### Modelo de Articulación Comercial

Iniciativa que busca la generación de vínculos entre las empresas mayoristas y las empresas de menor tamaño que componen su cadena de valor, jugando las primeras el rol de patrocinadoras de sus proveedores para que puedan acceder a financiamiento que, por su tamaño, les resultaría más difícil.

A través de este modelo de articulación, fortalecemos nuestro eje estratégico *Ecosistema Financiero Innovador*, generando relaciones comerciales virtuosas y de largo plazo que fomenten transformaciones en procesos productivos y el desarrollo de las empresas, en especial, las de menor tamaño.

**En 2023, contamos con 82 empresas mayoristas participando y casi 3 mil empresas de menor tamaño financiadas; y \$64.907 millones en colocaciones.**

#### Caso de éxito: Grupo Melón.

A mediados del periodo, se materializó el acuerdo firmado con Grupo Melón para mejorar la flota de vehículos. Entregando tres camiones *mixers* a contratistas que operan con la compañía cementera y aprobamos una línea de leasing que permitirá financiar un total de 113 vehículos mezcladores de concreto a operarios vinculados a esta empresa, que empezarán a funcionar como proveedores.



## Ingreso a Ecosistema Fintech

Las tecnología financiera o Fintech es una industria financiera que aplica nuevas tecnologías a actividades financieras y de inversión. En Chile han contribuido al desarrollo social y económico de miles de personas en su día a día a través de soluciones tecnológicas modernas y efectivas. Por este motivo, consideramos fundamental entrar al negocio del financiamiento de *startups* y apoyo a Fintech, creando la Gerencia de Desarrollo de Nuevos Negocios que apunta a potenciar dichos financiamientos y reforzar la innovación. Así, hemos cerrado acuerdos con tres Fintech en el ámbito del acceso a la información de clientes, cuya implementación operativa y técnica se encuentra actualmente en proceso.

### FinteChile

En esta línea, uno de los desafíos más grandes del año 2023 para la Gerencia de Créditos, de la mano del financiamiento de *startups*, fue la alianza generada con FinteChile para trabajar como socios estratégicos y apoyar el prometedor ecosistema emprendedor. A través de esta nueva alianza, iniciamos un proceso de innovación abierta.

### Proyecto Corporativo API's Fintech

Durante el año 2023, comenzamos el desarrollo de una plataforma de API Market (interfaces de programación de aplicaciones, por sus siglas en inglés), que nos permitirá en primera instancia dar cumplimiento a los requerimientos de la normativa, y donde las Fintech podrán ofrecer

sus desarrollos en conexión con las APIs que disponibiliza el Banco para ofrecer sus servicios a nuestros clientes y clientas.

### Fintech Prometeo

Sellamos un acuerdo con la fintech uruguaya Prometeo, que se especializa en proveer infraestructura tecnológica para el sector financiero a través de API. Esta alianza formalizará la captura de datos de clientes mediante conexiones API, proporcionando la apertura del rescate de información dentro del marco legal y parámetros técnicos y de seguridad establecidos y acordados mutuamente entre el Banco y Prometeo, potenciando nuestros procesos de transformación digital.



### Convocatoria de innovación abierta (Fintech)

Durante el primer semestre de 2023 realizamos una convocatoria a distintas Fintech para ampliar y mejorar el acceso a crédito mediante la captura de datos financieros, para nuestro segmento de personas. Ocho Fintech participaron en esta convocatoria, siendo FLOID la seleccionada, que nos ha permitido acceder a diversas fuentes de información, entregando un Reporte Financiero gratuito a 30.095 clientes y clientas sobre su situación financiera, incluyendo datos sobre ingresos y deudas, así como consejos financieros, ahorro y educación financiera.

## Modelo de Financiamiento para Startups

Durante el año 2023 desplegamos un modelo de atención orientado a apoyar al ecosistema de las *startup*, a través de una plataforma de atención exclusiva para emprendimientos dinámicos y que buscó entender las características particulares de estas empresas y desde ahí generar una oferta de valor.

El modelo se sustenta en cuatro pilares:

- Desarrollo de oferta comercial.
- Atención Especializada.
- Modelo de evaluación diferenciado.
- Vinculación con el Ecosistema.

Actualmente, el modelo atiende desde micro a grandes empresas que están en la búsqueda de financiamiento para el escalamiento de sus soluciones.



**\$8.866 millones en colocaciones para escalamiento de *startups* en 2023, sumando 27 empresas financiadas.**





## Potenciando a las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)



Somos la banca de las organizaciones sociales, comunitarias y territoriales, la única que pone a disposición toda su red de sucursales para atender a este tipo de clientes.



+ 600 dirigentes de OSC participaron en nuestros encuentros territoriales en 2023.

Tenemos certeza y convicción del valor que las OSC aportan en la formación del tejido social en los territorios y comunidades, para fortalecer a sus comunidades y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

A través de nuestro producto Cuenta Comunidad, atendemos a este segmento durante décadas, manteniendo cuentas desde el año 1921. Con el paso del tiempo, hemos fortalecido y potenciado nuestros equipos para entender el quehacer de este sector heterogéneo, que comparte necesidades transversales y distintivas, y así mejorar nuestra oferta de valor financiera y no financiera para las OSC.

Entre las actividades destacadas durante el 2023, mencionamos:

### Encuentros territoriales

Realizamos encuentros territoriales con dirigentes de OSC de carácter comunitario y funcionales. Esto se materializó a través de ciclos de conversación, escucha activa y capacitación, con dirigentes de las regiones de Valparaíso, Metropolitana y La Araucanía. Estos fueron logrados en colaboración con organismos del Estado como la División de Organizaciones Sociales y fundaciones especializadas, impulsando acciones de educación financiera y acompañamiento en aspectos como la disminución de la brecha digital.

### Comités de agua potable rural (APR)

En un trabajo integral de varias áreas del Banco y de la filial CajaVecina, logramos que los comités de APR de la Región Metropolitana recauden los pagos de sus servicios y puedan transformarse en operadores de CajaVecina, en sus respectivas sedes facilitando la gestión operativa de la recaudación y permitiendo el pago de otros servicios.

### Fondo de Protección Ambiental

Junto al Ministerio de Ciencias, Tecnología, Conocimiento e Innovación, comenzamos una iniciativa de acompañamiento a las OSC para la postulación de proyectos al Fondo de Protección Ambiental. Entre los proyectos comunitarios que potenciamos en esta iniciativa, destacamos:

- Cine Solar Móvil: cine alimentado con energía solar.
- Vereda Nativa: encuentro socio ecológico, vereda intervenida con flora nativa.
- El Lewfũ que volverá a correr: iniciativa para que el río Lewfũ vuelva a su curso natural.

### Convenio de colaboración con el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)

Para disminuir la brecha digital, potenciar la participación, vinculación, la bancarización y uso de herramientas financieras de las OSC, firmamos este convenio que busca mejorar las capacidades de las organizaciones que viven en condición vulnerabilidad, para que puedan establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo, incentivando la autogestión y la participación de las comunidades.

### Portal de Donaciones

Plataforma de pagos para que las OSC inscritas tengan mayor formalidad, facilidad y seguridad a la hora de recabar las contribuciones para sus respectivas causas sociales.



1.213 transacciones fueron realizadas a través del Portal de Donaciones en 2023.

Instituciones inscritas en el portal de donaciones

38  
2021

37  
2022

36  
2023

Monto de donaciones a través del portal (MM\$)

\$87  
2021

\$23  
2022

\$23,9  
2023





**Somos un aliado estratégico del Estado, lo que nos convoca a estar donde la ciudadanía más lo necesita, concatenando esfuerzos y siendo tan empáticos como efectivos en la entrega de soluciones financieras a comunidades afectadas por catástrofes.**

## Soporte financiero frente a contingencias nacionales

El año 2023 estuvo marcado por diferentes contingencias, especialmente, de índole climática, que han provocado que BancoEstado responda desde su rol público, con una oferta financiera que permita acompañar la recuperación de los territorios afectados.

Durante el periodo estuvimos presentes en los incendios forestales que golpearon la zona sur del país durante el verano, entregando soluciones de recuperación para las personas impactadas, al igual que en el sistema frontal registrado en la zona centro-sur en el mes de agosto, que trajo consigo abundantes precipitaciones, inundaciones y los consiguientes impactos en los medios de vida de sus habitantes.

En ambos contextos de emergencia, anunciamos una serie de medidas de apoyo para las familias y empresas afectadas:

- Postergación de pago créditos de consumo, comerciales y dividendos, para personas y empresas de menor tamaño.
- Dispusimos nuestros canales masivos para el pago del Bono de Recuperación para las personas afectadas.
- Renovación de líneas de crédito vigentes en clientes persona y Mipymes.
- Canalizamos el pago de bonos al sector agrícola y dimos acceso al crédito Enlace Obras de Riego y Drenaje y al crédito Siembra por Chile Contingencia, este último, con tasas preferenciales y desfase del vencimiento.

### Bonos y acciones de emergencia 2023

Nº de operaciones

**37.579**

Bono de emergencias – Sistemas frontales.

**4.415**

Bono de emergencia – Incendios Forestales.

**6.000**

Bonos Subsecretaría de Agricultura.

**1.800**

Crédito Siembra por Chile Contingencia.



### Bonos y acciones de emergencia 2023

Monto total canalizado (en MM\$)

**35.880**

Bono de emergencias – Sistemas frontales.

**5.581**

Bono de emergencia – Incendios Forestales.

**12.000**

Bonos Subsecretaría de Agricultura.

**2.455**

Crédito Siembra por Chile Contingencia.

### Campañas de recaudación

**#JUNTOSXCHILE**

Nos unimos al Hogar de Cristo para apoyar a las familias damnificadas por los mega incendios forestales del verano 2023.

**\$10 millones**

recaudados para la habilitación de viviendas de emergencia.

### Campaña de recaudación Cruz Roja Chile y Bomberos de Chile

En BancoEstado nos sumamos a las campañas de recaudación de estas dos organizaciones, disponiendo canales de recaudación a través de la App BancoEstado y el Portal de Donaciones.

**\$195**

millones a la cuenta 132 Bomberos.

**\$34,5**

millones a la cuenta 292222 Cruz Roja.



## Alianzas al servicio de las y los clientes



### Nuestro ecosistema financiero innovador busca soluciones financieras que potencien el desarrollo, la conexión y la inclusión de nuestras clientas y clientes, impactando positivamente en su bienestar.

Con ese espíritu, concretamos alianzas comerciales con propósito, que permiten a nuestros clientes personas y empresas acceder a productos y servicios a precios más convenientes, e incluso concretar sueños y proyectos que, por contexto o capacidad socioeconómica, les serían más difíciles de lograr.

En 2023 sumamos más de 40 alianzas comerciales, que potenciamos con el lanzamiento de nuestra CuentaRUT 2.0, entregando diferentes beneficios a nuestra comunidad, para acceder a servicios y productos de empresas como JetSmart, Farmacias del Dr. Simi, Unimarc, Rappi, RedSalud, Tiendas Corona, Ópticas Schilling, Barbazul, Gimnasio Pacific, entre otros. De este modo, ampliamos nuestra comunidad de beneficios, generando una mayor cercanía y mejorando la valoración del Banco por parte de nuestros clientes y clientas.

### Alianzas destacadas 2023

En junio de 2023 lanzamos nuestra campaña “Juntos Cuesta Menos”, ofreciendo descuentos en viajes de la aerolínea JetSmart. Esta alianza busca fomentar la planificación de viajes y acercar la oportunidad de usar el transporte aéreo a un mayor número de personas, a un menor costo.

Asimismo, durante el año extendimos nuestra alianza con MetLife para seguir facilitando el acceso de las personas al mercado de seguros de vida, bajo la intermediación de nuestra filial BancoEstado Corredores de Seguros.

Por otra parte, con el objetivo de apoyar a las familias en lograr el sueño de la vivienda propia, lanzamos la campaña “Nuevos propietarios para Chile”, que contiene una atractiva oferta hipotecaria, en medio de un escenario marcado por las altas tasas de interés. Para lograr esto, y como apoyo a las medidas que ha tomado el Gobierno de Chile, hemos establecido

alianzas estratégicas para entregar tasas con condiciones especiales con las inmobiliarias Socovesa, Leben, Pocuro, Imagina, Terracorp, GPR, PY Inmobiliaria y Koyam.

Este año continuamos potenciando la alianza con Fracción, farmacia que vende medicamentos en las cantidades exactas que los pacientes necesitan, de manera fraccionada. Esta iniciativa se vincula a las municipalidades de zonas aisladas y desprovistas de farmacias, enfocándose en cubrir necesidades específicas en dichas comunidades. Para potenciar esta alianza, involucramos a nuestra Corredora de Bolsa que patrocinó el ingreso de esta startup en el mercado alternativo ScaleX, permitiendo su acceso al Mercado de Capitales.

### SCALEX

ScaleX es un programa, fruto de una alianza público-privada entre la Bolsa de Santiago y CORFO, que facilita opciones de financiamiento mediante la apertura en Bolsa a emprendimientos de alto impacto, con un importante componente tecnológico y potencial de crecimiento.



Puedes revisar los detalles de todas las alianzas y sus beneficios asociados en nuestro sitio web [www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl)





## 4.4 Nuestra oferta de productos y servicios

CMF 6.1.i



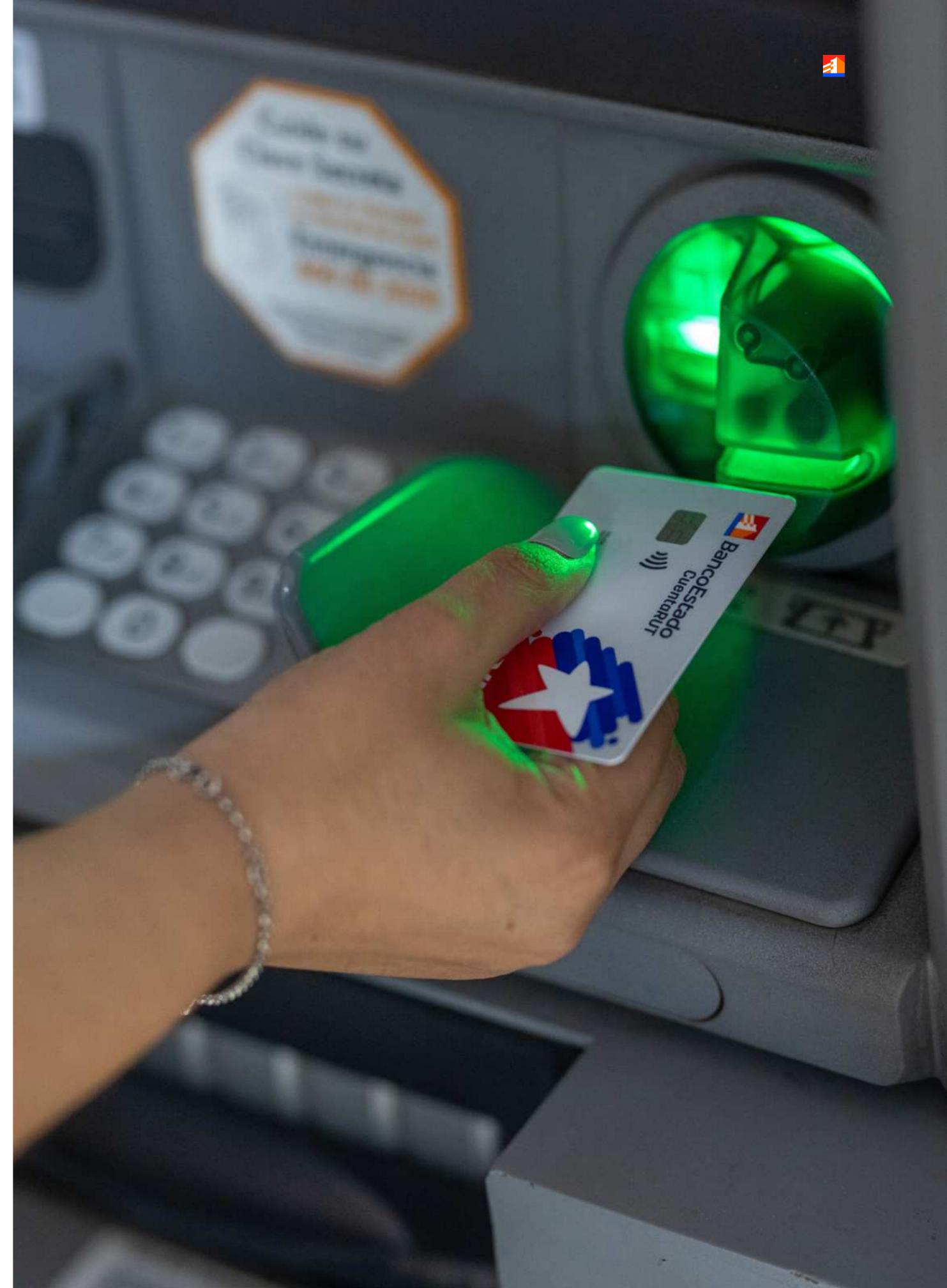
**El 82% de la población del país cuenta con al menos uno de nuestros productos y el 51,2% de nuestros clientes son mujeres. Nuestro compromiso es seguir profundizando la inclusión financiera y desarrollo de personas y empresas, mejorando constantemente nuestra oferta, acordes a las necesidades y aspiraciones de cada habitante del país.**

### CuentaRUT

Producto clave de BancoEstado que abrió las puertas a la bancarización de millones de personas en Chile. A través CuentaRUT, impulsamos el acceso a diversos productos y servicios financieros, disminuyendo y simplificando las barreras de entrada al sistema financiero para millones de personas que habitan el país, impactando directamente en su desarrollo y participación económica.

Es una cuenta vista que incluye una tarjeta de débito, sin costo de mantención ni apertura, cuyo único requisito es contar con una cédula nacional de identidad vigente, ya sean personas chilenas o extranjeras. El número de la CuentaRUT es el RUT de cada persona, sin dígito verificador, y puede utilizarse tanto dentro del país como en el extranjero, para transacciones financieras y consultas.

Dada su masividad, este producto ha sido utilizado por el Estado de Chile para canalizar todos los bonos y subsidios sociales que se otorgan a la población más vulnerable, facilitando el acceso y ahorrando tiempo y dinero a gran parte de las y los habitantes del país.





## CuentaRUT 2.0

Después de 18 años de la creación de la cuenta con la que se han logrado grandes niveles de bancarización del país, relanzamos CuentaRUT con una serie de nuevos atributos, aumentando los beneficios y facilidades de este producto financiero masivo. Las actualizaciones consideraron cuatro focos:

- **Digitalización:** La obtención de la CuentaRUT se suma a la App BancoEstado, permitiendo ser solicitada digitalmente y solicitar la reposición del plástico con envío a domicilio. Asimismo, se incorpora la billetera digital BE Pay que permite hacer compras sin tarjeta y el envío de remesas al extranjero directamente desde la App BancoEstado.
- **Tarificación:** Todas las transacciones que se realicen dentro del ecosistema BancoEstado (presencial y remoto) son gratuitas desde septiembre 2023.
- **Beneficios:** Incorporamos alianzas con distintos comercios para el beneficio de todos los clientes y clientas del Banco, en productos relevantes como son mercadería, medicamentos, librerías, artículos escolares, tecnología, entretenimiento, deportes, entre otros.
- **Autenticación biométrica:** Incluimos este método de autenticación de identidad que compara los datos de imagen de la cédula de identidad con la imagen en tiempo real de la persona, permitiendo hacer un *match* que permite la solicitud de su cuenta y realizar transacciones.

## Cuentas y tarjetas de crédito

Considera la apertura de planes de cuentas para personas o empresas que incluyen una cuenta corriente, una tarjeta de débito, una tarjeta de crédito y una línea de crédito, y que pueden acceder a diferentes beneficios dependiendo de los requisitos que cumpla quien solicite la cuenta.

## 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, que la o el cliente dispondrá parcial o totalmente. Estos créditos se categorizan entre créditos de consumo, hipotecarios, de educación y nuestro nuevo Crédito Verde Personas.

**14,6**

millones de clientes con CuentaRUT.

**51,4%**

de nuestros clientes CuentaRUT son mujeres.

**10,9%**

de nuestros clientes CuentaRUT son personas inmigrantes.

**4.992 millones**

de transacciones anuales CuentaRUT.

**11.500**

nuevos clientes contrataron y activaron su CuentaRUT desde la App BancoEstado en 2023.

**+74.000**

clientes repusieron su tarjeta CuentaRUT a través de la App BancoEstado en 2023.

**1.700.964**

Chequera electrónica.

**284.549**

Cuenta Emprendedor.

**59,9%**

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

**759.196**

tarjetas de crédito.

**51,0%**

participación de mercado en tarjetas de débito.

**1.040.222**

clientes con créditos de consumo.

**59,9%**

de clientes con créditos de consumo son mujeres.

**417.912**

clientes de créditos hipotecarios.

**223.754**

clientes mujeres con créditos hipotecarios.

**60,6%**

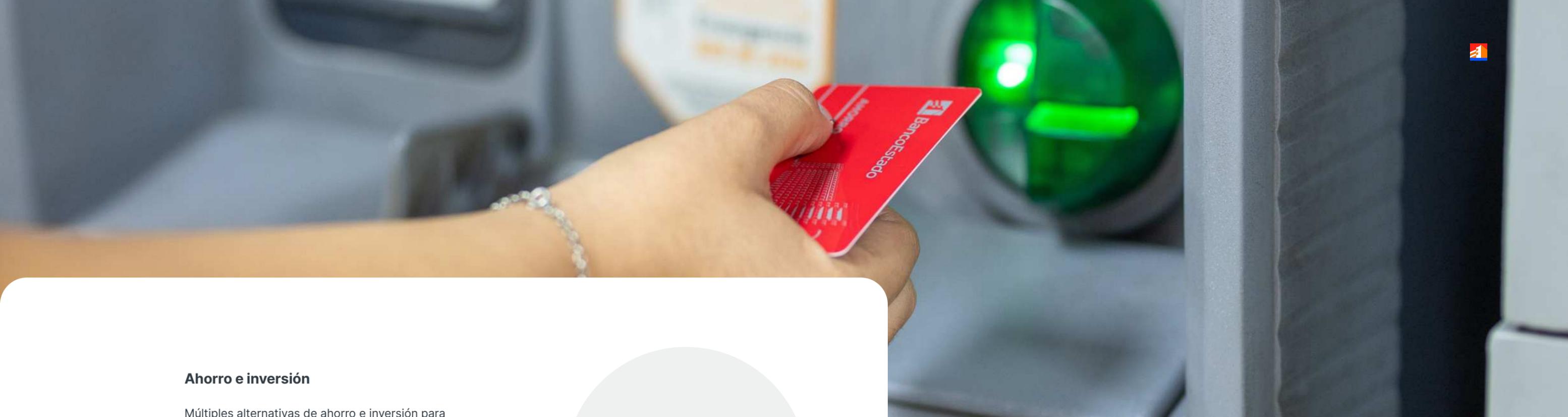
de participación en créditos hipotecarios entre 400 y 1.000 UF.

**31,1%**

de participación en créditos hipotecarios entre 1.000 y 3.000 UF.

**4,0%**

de participación en créditos hipotecarios de más de 3.000 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 cuentan con una amplia oferta que permite a cada persona elegir conforme con sus preferencias, objetivos y horizonte de inversión.

Durante el año 2023, nuestra filial BancoEstado Corredores de Bolsa, desarrolló mejoras en su Web Minorista, habilitando nuevas alternativas a los clientes y cuentas de acciones para que realicen sus movimientos de fondos con BE Pass desde los canales digitales.



**BancoEstado Administradora General de Fondos, con sus 20 años de existencia en 2023, se ha transformado en la única administradora de fondos del país con más de un millón de inversores, ocupando el primer lugar en la industria con un 33% de participación.**

**12,1**

millones de clientes con cuentas de ahorro.

**49,9%**

de nuestros clientes de cuenta de ahorro son mujeres.

**\$9.499**

mil millones en saldo de cuentas de ahorro.

**95,5%**

de participación de mercado en número de cuentas de ahorro.

**92%**

de participación de mercado en monto de cuentas de ahorro.

**63%**

participación de clientes APV.

**437.977**

clientes APV.

**52,1%**

de clientes APV son mujeres.

### Seguros

Durante 2023, logramos superar las 400 mil pólizas contratadas, ofreciendo a nuestros clientes y clientas un canal de contratación simple, rápido y 100% online. Además, BancoEstado Corredores de Seguros destacó por estar cerca de sus clientes en las contingencias que afectaron al país, como incendios forestales e inundaciones, a través de sus equipos comerciales y de fidelización, entre otros, acompañando en terreno.

**4.190.668**

clientes RUT únicos.

**3.321.513**

clientes seguros familia.

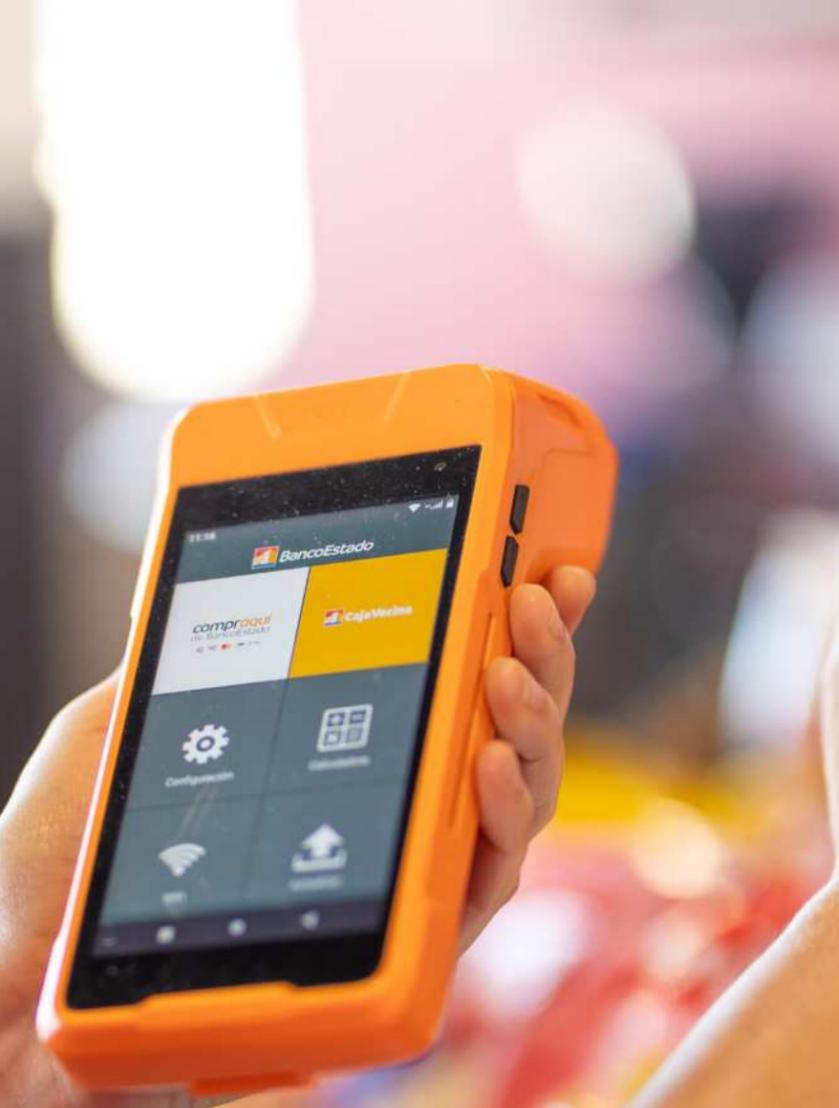
**860.407**

clientes seguros de bienes.

**1.540.084**

clientes seguros de cuentas y tarjetas. 37% clientes cuentas asegurados.





## Oferta de productos y servicios digitales



Para facilitar la vida de nuestros clientes y clientas, ampliamos nuestra oferta de productos y servicios, aprovechando las oportunidades que nos brinda la digitalización.

## Evolución de nuestras ventas digitales

Durante 2023 logramos consolidar la venta de productos y servicios digitales, alcanzando más de 4,7 millones de productos en canales digitales, con un 66% de participación de la venta digital y no presencial, sobre el total de la venta de estos productos en el Banco.

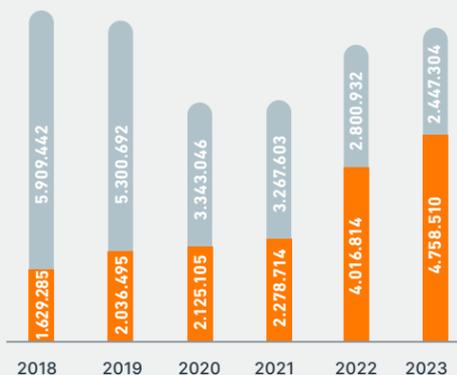
## Nuestra Billetera Digital Be Pay

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

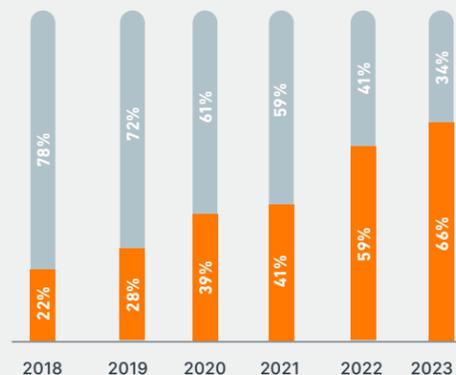


**+ 214 mil clientes y clientas enrolaron su medio de pago en Be Pay, de los cuales 56 mil han hecho pagos por un monto cercano a los \$5.000 millones.**

Venta en Unidades de Productos en BancoEstado

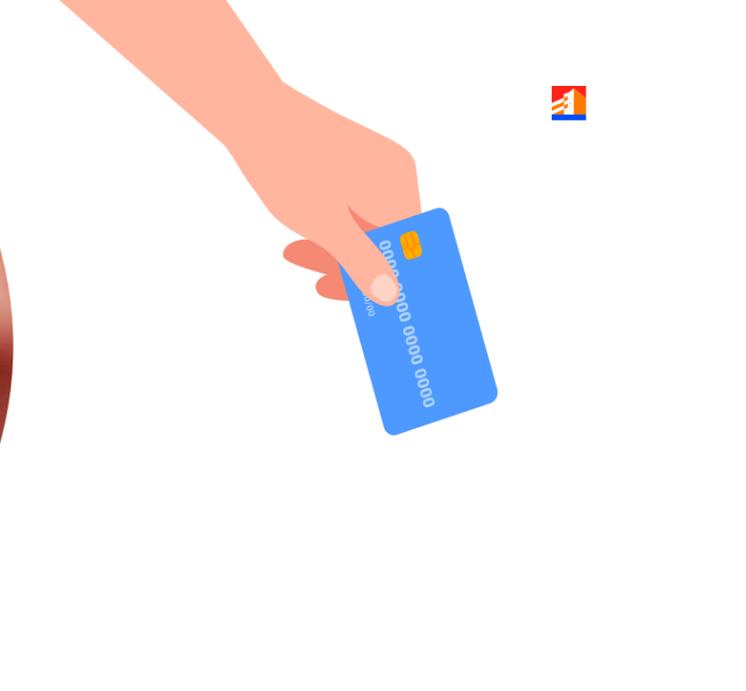
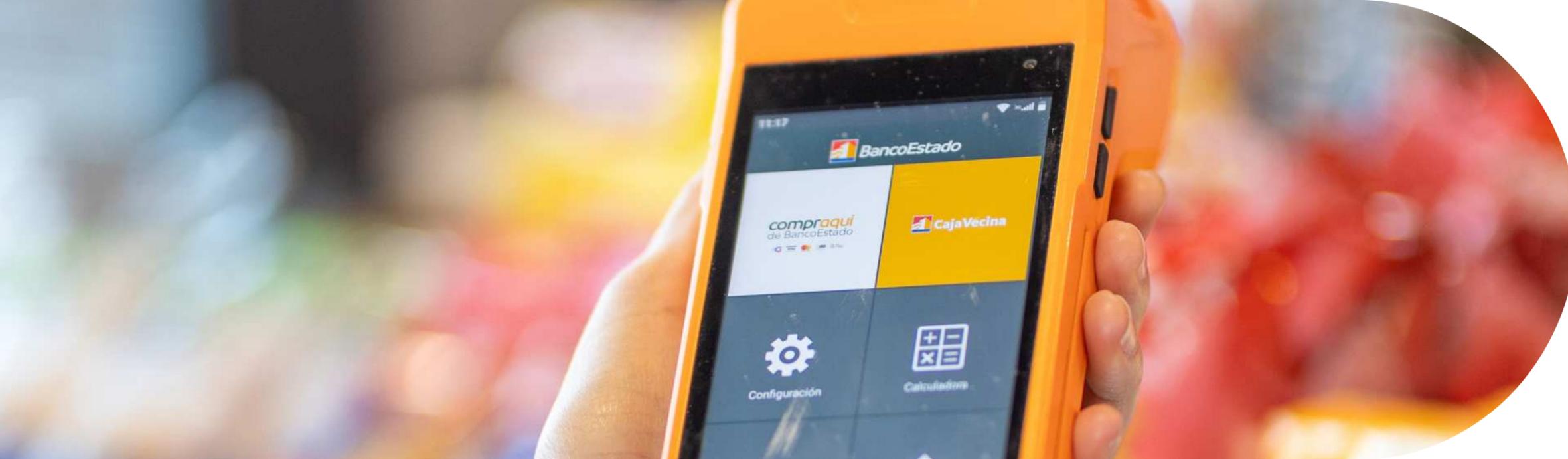


% Venta Digital de Productos en BancoEstado



● Digital ● Presencial

Considera los siguientes productos: Crédito de consumo, FOGAPE, Tarjeta de Crédito, Avances en TC, Seguros, Fondos Mutuos, APV, Depósito a Plazo, Ahorro y CuentaRUT.



## Compraquí

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

Nuestra red nació el año 2017, de cara a las necesidades de los micronegocios, creando una solución de pago accesible y simple, para acercar la recaudación digital con tarjetas, sin asumir costos fijos. 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.

Compraquí cuenta con diversas soluciones de pago:

### • Compraquí Máquina (MPos)

Dispositivo portable que se adquiere a un valor fijo y con pago una sola vez, sin costo de arriendo ni mantención. El comercio sólo debe pagar una comisión por cada transacción exitosa. Para su uso, es necesario vincular el MPos con un teléfono inteligente. Este sistema también cuenta con la innovación Compraquí QR que, mediante un código QR exclusivo de cada comercio, permite realizar compras con la App BancoEstado, sin necesidad de contacto.

### • Súper Compraquí (SmartPOS)

Lanzada a finales del 2022, consiste en una máquina POS autónoma que no necesita conexión al teléfono, imprime comprobantes y boletas, acepta pagos con todas las tarjetas del mercado, pagos con código QR de BancoEstado, y cuenta con una batería de larga duración con carga rápida. Al igual que el MPos, este dispositivo no tiene costo de arriendo y el comercio sólo debe pagar una comisión asociada al tipo de plástico.

**Durante el 2023, la red de Compraquí procesó un volumen total de \$1,2 billones, correspondiente a más de 71 millones de transacciones. Al cierre del periodo, Compraquí ha afiliado cerca de 200.000 comercios a sus distintas soluciones de pago con tarjetas, representando un crecimiento destacable en relación al año anterior.**

### • Compraquí Web

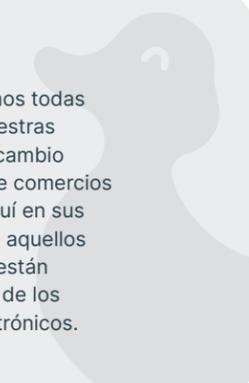
Consiste en un botón de pago orientado a empresas con alto volumen de transacciones, que reciben pagos con tarjetas de todo tipo. De esta forma, a través de Compraquí Web, aumentamos la competencia de botones de pago como WebPay y similares. En materia de seguridad, este botón cuenta con un sistema de autorización adicional para el pago con tarjetas, llamado *3-D Secure*.

En julio del 2023, se afiliaron como clientes al botón de pago Compraquí Web, el Servicio de Impuestos Internos (SII) y la Tesorería General de la República, lo que aportó un incremento transaccional relevante para el Grupo BancoEstado, además de un aumento en la visibilidad y conocimiento del servicio de adquirencia que ofrece Compraquí.

En 2023 implementamos una nueva modalidad de pago, donde los clientes de la Súper Compraquí que tienen una cuenta de abono de BancoEstado, reciben sus abonos durante el mismo día, reduciendo el tiempo de espera anterior, que era de un día hábil.



En octubre de 2023, actualizamos y bajamos todas las comisiones de nuestras máquinas POS. Este cambio benefició a cientos de comercios que utilizan Compraquí en sus negocios y también a aquellos emprendedores que están ingresando al mundo de los medios de pago electrónicos.





### Remesas al extranjero

Como parte de nuestro ecosistema innovador y buscando facilitar la vida de miles de extranjeros que viven en Chile, nuestra App BancoEstado cuenta con una modalidad de servicio de remesas que permite enviar dinero en línea al extranjero, sin necesidad de ir a una sucursal, ni de usar dinero en efectivo. Este servicio cuenta con comisiones competitivas, definiendo una tarifa única por país de destino, independiente del monto que se envíe, permitiendo al usuario tener conocimiento de cada aspecto de la operación, los costos asociados y el monto real a recibirse en la moneda de destino. Además, se puede realizar un seguimiento en línea de la remesa, consultando el estado del pago en la misma App.

Durante el periodo 2023, continuamos con el envío de dinero hacia Perú, Haití, Venezuela y Colombia y con una marcha blanca hacia Bolivia. Asimismo, logramos que más de 45 mil clientes y clientas disfruten la comodidad de enviar dinero estén donde estén, sumando un monto total enviado de US\$32 millones.

### Pasaje QR Red



**Pasaje QR es una innovadora forma de pago digital del transporte público en la Región Metropolitana a través de la App móvil BancoEstado, y utilizado por más de 600 mil personas en promedio al mes.**

Gracias a este desarrollo tecnológico, a partir de una alianza con el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones del país, nuestros clientes y clientas ya no necesitan recargar sus tarjetas BIP ni validar sus recargas, sino que utilizan nuestra App BancoEstado desde sus respectivos dispositivos móviles para ocupar el Metro de Santiago, buses del Sistema RED y Tren Nos.

**300%**  
crecimiento en Remesas

**US\$32**  
millones enviados al cierre de 2023

**225.000**  
operaciones al cierre de 2023

**4%**  
tasa de rechazos

**0,8%**  
de nivel de reclamos



# 4.5 Nuestra oferta financiera ESG

CMF 6.1.i



**Impulsamos los proyectos de personas, Mipymes y grandes empresas que buscan la creación de valor sostenible, a través del financiamiento de iniciativas y sectores clave, y de soluciones de inversión que creen en el potencial de Chile para transitar hacia una economía baja en carbono y socialmente responsable.**

Nuestra Política de Gestión Cambio Climático y Medio Ambiental confirma nuestro compromiso de disponer de productos y servicios financieros, para apoyar a nuestros clientes personas y empresas en la transición, reconversión o transformación que requieran sus actividades y negocios, y alcanzar juntos una economía carbono neutral en 2050.

## MundoVerde

Nuestra Plataforma Mundo Verde agrupa una serie de productos y soluciones financieras destinadas a personas, pequeña empresa, microempresas y grandes empresas, enfocadas en promover el uso de energías renovables, la eficiencia energética, la electromovilidad, fomentar la economía circular, la adquisición de viviendas ecoeficientes y apoyar la adaptación al cambio climático, entre otras iniciativas.



### Monto de colocaciones en Financiamiento MundoVerde y Apoyo a la Transición (MM\$)

Clasificación	Personas	Microempresas	Pequeña Empresa	Organizaciones Mayor Tamaño (OMT)
MundoVerde Personas	15.128	-	-	-
Crédito EcoVivienda	178.498	-	-	-
Fondo Mutuo Chile Ecológico	16.050	-	-	-
Energía Renovable	-	52	1.796	48.949
Eficiencia Energética	-	48	4.633	131
Electromovilidad	-	1.048	16.816	18.903
Obras de riego	-	329	8.512	123
<b>Total MundoVerde</b>	<b>209.676</b>	<b>1.477</b>	<b>31.757</b>	<b>68.106</b>
<b>Total Apoyo a la Transición*</b>	<b>-</b>	<b>2.192</b>	<b>34.368</b>	<b>475.386</b>

\* **Apoyo a la Transición** hacia una economía baja en carbono, resiliente al clima y sostenible. Financiamientos que posibilitan la ejecución de proyectos verdes (ej. importadores de autos eléctricos, instaladores de paneles solares, etc.), proyectos de economía circular, así como financiamientos a empresas que demuestran su compromiso con la neutralidad de emisiones y la sostenibilidad.



**Durante el 2023, financiamos \$311 mil millones en productos verdes e incrementamos nuestra meta de productos verdes en un 15% respecto del año anterior y financiamos más de \$511 mil millones en apoyo a la transición.**



**En 2023 el Crédito EcoVivienda ha beneficiado a 2.714 familias, logrando acceder a vivienda energéticamente eficiente y un crédito con tasa preferente. El 66% de los créditos EcoVivienda entregados corresponden a créditos para familias de bajos ingresos con subsidios estatales.**

#### Convenio marco con CAF-Banco de Desarrollo de América Latina

Durante el año 2023, BancoEstado aumentó su línea de crédito vigente con CAF a un monto de US\$200 millones, para ser utilizada en apoyo a programas de eficiencia energética, cogeneración, negocios verdes y créditos hipotecarios sostenibles, y mantener el fomento de la productividad, innovación y sostenibilidad de empresas de menor tamaño y el desarrollo de infraestructura económica y social para el país.

#### Productos MundoVerde Personas y Empresas

EcoVivienda

A partir de una línea de crédito con el Banco Europeo de Inversiones, contamos con financiamiento de viviendas nuevas para proyectos inmobiliarios que cuenten con calificación de eficiencia energética con letra D o superior (C, B, A), validada por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Este producto ofrece un financiamiento de hasta el 90% del menor valor entre la tasación y el precio de venta de la propiedad, con un monto mínimo de crédito de UF 350.

Fondo Mutuo Chile Ecológico

Primer Fondo Mutuo que invierte exclusivamente en bonos verdes certificados internacionalmente por Climate Bonds Initiative y Green Bonds Principles, emitidos por empresas chilenas o por el Gobierno de Chile. Al menos un 60% del activo se invierte en instrumentos y/o emisores nacionales que en sus políticas incorporan principios que contribuyan a preservar y cuidar el medioambiente o al mejoramiento de las condiciones de la calidad de vida de las personas, las comunidades y la sociedad, considerando para ello los principios del Acuerdo Climático de París.

Crédito Energías Limpias y Eficiencia Energética

Este crédito financia proyectos de aislación térmica en techos, muros y ventanas, de energía solar, como la implementación de paneles fotovoltaicos para la generación de electricidad, baterías de litio para el almacenamiento de energía solar capturada desde paneles fotovoltaicos, sistemas solares térmicos para el calentamiento de agua sanitaria, y de climatización, ventilación e iluminación, como calderas de condensación, calderas a pellet, calefacción a leña de alta eficiencia, bombas de calor, tecnología LED para una iluminación eficiente de la vivienda.

Crédito Electromovilidad

Crédito para financiar vehículos eléctricos homologados, como scooters, bicicletas, motocicletas, triciclos, automóviles híbridos y automóviles eléctricos. Para el segmento Personas, se incluyen automóviles híbridos y eléctricos usados, comercializados por automotoras o comercios establecidos.

Crédito para Recuperación de Suelos

Crédito para financiar proyectos de incorporación de fertilizantes de base fosfatada, incorporación de elementos químicos esenciales y planes de manejo de suelos degradados.

Créditos para Obras de Riego

Crédito para financiar proyectos de construcción y rehabilitación de obras de riego y drenaje e inversión en riego tecnificado.

Seguro de Ahorro de Energía (ESI)

Resguardo para la inversión en proyectos de eficiencia energética, energías renovables y proyectos validados por la Agencia de Sostenibilidad Energética (ASE).



## Mundo Agrícola BancoEstado

Alternativas de financiamiento y servicios destinados a empresas agrícolas, que se dedican al cultivo, ganadería, producción de leche o la fruticultura.

Contamos con una Política de Crédito Agrícola, que nos permite mejorar los procesos de crédito y colaborar con las empresas agrícolas buscando las mejores opciones para solucionar sus problemas, principalmente, la sequía que se ha extendido por largos periodos en nuestro país por el cambio climático.



**28.151 pequeños agricultores financiados, con un total de \$517.269 millones en colocaciones.**



### Siembra por Chile

Tras el éxito de este programa durante la gestión pasada, el 2023 continuamos con esta iniciativa de financiamiento al sector agropecuario nacional que busca impulsar a los agricultores que utilicen nuevas tecnologías amigables con el medio ambiente. Otorgamos financiamiento para capital de trabajo e inversión, a través del FOGAPE Chile Apoya, permitiendo dar agilidad al proceso de evaluación y entrega de financiamiento, además de contribuir a la producción agrícola, con énfasis en la producción de alimentos básicos.

**15.000 clientes agrícolas financiados en Siembra por Chile durante 2023, por un monto total de \$264.000 millones.**

### Producto Riego Verde

Diseñamos un nuevo producto que permite potenciar y favorecer mejoras en los sistemas de riego tecnificado de empresas del sector agrícola, contribuyendo de esta manera al uso eficiente y racional del recurso hídrico.

**\$2.600 millones en financiamiento.**

### Programa de Ayuda a Emergencia Climática (Lluvias e inundaciones)

Realizamos un trabajo integral, en colaboración con el Ministerio de Agricultura, que consideró apoyar a agricultores y Organizaciones de Usuarios de Aguas (OUA), incluyendo entre los principales a Juntas de Vigilancia y Asociaciones de Canalistas que fueron afectados por las intensas lluvias de fines de junio y agosto 2023.

**\$2.400 millones en financiamiento global durante el 2023.**

### Financiamiento de Enlace

Producto tradicional de nuestra oferta comercial. Es clave en la oferta de valor para el sector agropecuario, pues es una excelente herramienta, para contribuir con los agricultores que se adjudicaron el certificado de bonificación al riego que entrega la Comisión Nacional de Riego (CNR), para desarrollar exitosa y oportunamente los proyectos de tecnificación del riego, drenaje de suelos y otras obras complementarias.

**Más de \$6.900 millones de financiamiento global durante 2023.**

### Programa de fortalecimiento de masa ganadería lechera

Este año 2023, realizamos una revisión y actualización con mejoras sobre el producto de financiamiento para la adquisición de vaquillas, orientado a fortalecer la producción ganadera (leche y carne).

### Crédito Agrícola Empresas

Apoyo a inversiones de proyectos agrícolas con flexibilidad, adaptándose a lo que la empresa necesita.

### Seguros Agrícolas

Nuestro seguro agrícola permite recuperar el capital de trabajo invertido en el cultivo y/o frutal asegurado, en caso de que resulte dañado por fenómenos climáticos cubiertos por la póliza.

### Pago de Remuneraciones

Convenio de pago a temporeros mediante CuentaRUT que permite que sea un proceso fácil, rápido y seguro.

### Convenio Banca Personas

A través de nuestros convenios, los trabajadores de empresas agrícolas tendrán acceso a productos y servicios financieros en condiciones preferenciales, financiamiento hipotecario, soluciones para reorganizarse financieramente, educación financiera y mucho más.

### Servicios Agrícolas

Gestionamos las operaciones de exportación, importación y de divisas, asesorando cómo enfrentar de la mejor manera los mercados internacionales con nuestros productos de Comercio Exterior y Mesa de Dinero, adaptándose a los ciclos agrícolas de cada empresa.

### Leasing Agrícola

Financiamos la adquisición de equipamiento agrícola a través de nuestros convenios con proveedores especializados.



## Financiamiento ESG

Aportamos al desarrollo sostenible apoyando financieramente a nuestro segmento de banca mayorista en proyectos que generen desarrollo económico y social en el país. Dentro de estos proyectos encontramos aquellos de alto impacto social, como la construcción de viviendas sociales e infraestructura crítica como hospitales, obras y transporte público. También se encuentran los proyectos de grandes empresas que demuestran tener un destacado impacto social o ambiental.



**22% 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 (MM\$)

Sector	Corporativa	Grandes Empresas RM	Grandes Empresas Regiones	Inmobiliaria y Concesiones	TOTAL
Educación	24.989	158.171	118.755	-	301.915
Salud	210.095	18.199	6.302	-	234.597
Agrícola	2.013	156.572	101.516	-	260.101
Energías renovables	26.534	18.219	6.407	-	51.160
Inmobiliaria	-	-	150.212	279.487	429.699
Construcción	-	-	-	87.260	87.260
Concesiones	-	-	-	1.352.902	1.352.902
<b>TOTAL</b>	<b>263.632</b>	<b>351.161</b>	<b>383.192</b>	<b>1.719.649</b>	<b>2.717.634</b>



### Financiamiento buses eléctricos

Durante el año 2023, cofinanciamos la segunda mayor flota de buses eléctricos del mundo por un monto de US\$90 millones, el cual permitirá suministrar 992 buses eléctricos a la Provincia de Santiago y las comunas de San Bernardo y Puente Alto. La operación permitió financiar la compra, el suministro y mantenimiento de 82 buses eléctricos de clase A1, que cuentan con una capacidad para 72 pasajeros, y 910 de clase B2, que cuentan con una capacidad para 90 personas.



## Proyectos destacados

### Infraestructura pública

Financiamiento de la Concesión Hospitalaria Red Maule, contemplando la construcción y posterior operación de tres recintos médicos de mediana complejidad, que estarán ubicados en las comunas de Cauquenes, Constitución y Parral, los que totalizan una superficie estimada en 157.000 m2 y proyectando una población beneficiada de 59.000 personas.

La concesión aportará al sistema de salud 368 camas, de las cuales 136 corresponden al Hospital de Cauquenes, 11 al Hospital de Constitución y 121 camas al Hospital de Parral. Considera también la mantención de la infraestructura a desarrollar y la adquisición, mantención y reposición de equipamiento médico y mobiliario clínico y no clínico.

Este proyecto considera una inversión total de UF 10,8 millones, de la cual UF 7,7 millones serán financiados mediante un crédito sindicado donde BancoEstado participa en un total de UF 2,7 millones, a un plazo de 12 años.

Por otro lado, durante 2023 emitimos en boletas de garantía por UF 225.000, para sacar adelante el contrato de construcción del Centro Acuático en el Estadio Nacional en Santiago.

### Cámara Chilena de la Construcción (CChC) – SelloPRO

En septiembre de 2023 suscribimos un acuerdo con la Asociación Gremial CChC para elevar el desarrollo sostenible de las empresas de la construcción. El acuerdo tiene como objetivo establecer un vínculo de cooperación y un marco de acción conjunta entre BancoEstado y la CChC, que permita promover el SelloPRO, un distintivo entregado a empresas de la industria que demuestran la implementación de distintas prácticas de sostenibilidad en su estrategia.



Como parte de nuestro compromiso con las finanzas sostenibles, desde el año 2016 hemos emitido ocho bonos con criterios ESG, de los cuales seis han sido emitidos en el mercado externo y dos en el mercado local, los que respondieron a nuestro Marco de Referencia de Bono Social, en su origen, y, actualmente, al Marco de Financiamiento Sustentable.



## Emisión de Bonos Sostenibles

Nuestro Marco de Financiamiento Sustentable responde a los criterios de la Asociación Internacional de Mercados de Capital (ICMA por sus siglas en inglés).

### Categorías definidas en el Marco de Financiamiento Sustentable

Categorías sociales	Categorías ambientales
Empresas micro, pequeñas y medianas	Edificios verdes
Mujeres emprendedoras	Energía renovable
Vivienda social	Eficiencia energética
Acceso a servicios bancarios y apoyo tecnológico a la inclusión financiera	Transporte limpio
Apoyo a MiPyme afectadas por desastres naturales o de salud	Uso sostenible de la tierra
	Economía circular



**En 2023 emitimos nuestro primer Bono Verde por un monto de UF 1 millón, siendo la primera entidad financiera en el mercado chileno en hacerlo.**

Esta emisión se enmarca en el segmento Bonos Etiquetados de la Bolsa de Comercio de Santiago, que permite la emisión de Bonos Verdes y Sociales, Bonos Sostenibles, y Bonos vinculados a la Sostenibilidad. Los recursos se destinarán para financiar dos tipos de proyectos: Créditos Hipotecarios de EcoVivienda y Créditos de Energía Renovable.



# Desempeño financiero

- 5.1 Informe económico
- 5.2 Resultados financieros
- 5.3 Clasificación de riesgo internacional
- 5.4 Emisión de bonos

**BancoEstado**  
desde 1855



desde 1855



# 5.1 Informe económico

CMF 6.2

## Economía Global



La economía global se mantuvo con moderado dinamismo en 2023, con un crecimiento estimado de 3,1%, menor al 3,5% registrado en 2022 y por debajo del promedio histórico de 3,8% entre los años 2000 y 2019, de acuerdo con la actualización del informe Perspectivas de la economía mundial publicado por el Fondo Monetario Internacional en enero de 2024. Según el Informe de Política Monetaria del Banco Central de Chile, el mejor desempeño se justificaría por la mayor resiliencia de las principales economías, con un mercado laboral y consumo fuertes en Estados Unidos (EE.UU.), y efectos rezagados de la recuperación post-pandemia en China.

Esto se enmarca en un contexto de política monetaria restrictiva, debido a que la inflación ha cedido, pero se ha mantenido en niveles altos. En 2023 se comenzaron a resolver los problemas en la cadena de suministros y se redujeron los precios de la energía, los alimentos y de las materias primas, ayudando a reducir la inflación desde los máximos de 2022 a menos de

la mitad a mediados de 2023, aun así, la inflación subyacente ha mostrado mayor persistencia y su evolución ha sido dispar en las diferentes economías desarrolladas y emergentes (FMI, 2023).

Las economías avanzadas se han mostrado resilientes a las adversidades geopolíticas, con un consumo recuperándose y niveles

de empleo comparables al período previo a la pandemia. Esto ha sido especialmente evidente en EE.UU., país con menor exposición a los shocks en los precios de energía o materias primas asociados a la Zona Euro y la guerra entre Rusia y Ucrania. Las economías emergentes, por su parte, han enfrentado dificultades persistentes asociadas a las condiciones crediticias más restrictivas enfocadas en controlar el componente subyacente de la inflación, sumadas a tipos de cambio aún depreciados. La inversión, por otra parte, no se ha recuperado completamente en gran parte del mundo, debido a los múltiples riesgos geopolíticos, las altas tasas de interés y las condiciones crediticias más estrictas.

En la última parte de 2023, se disiparon las preocupaciones de inicios de año respecto de una potencial crisis bancaria en EE.UU. y la Zona Euro, la inflación total mostró retrocesos, pero las tasas de interés continuaron altas, enfocadas en controlar el componente subyacente del aumento de los precios. Las principales economías crecieron a un ritmo acotado acorde a una trayectoria de bajo crecimiento en el futuro y las tensiones geopolíticas aumentaron y se abrieron nuevos focos de conflicto que podrían amenazar las perspectivas globales. Sin embargo, el año terminó con EE.UU., China y las principales economías emergentes mostrando un desempeño mejor a lo esperado, a causa de un mercado laboral y consumo más resilientes para EE.UU. y efectos rezagados y medidas reactivadoras en China.



### Producto Interno Bruto de Chile

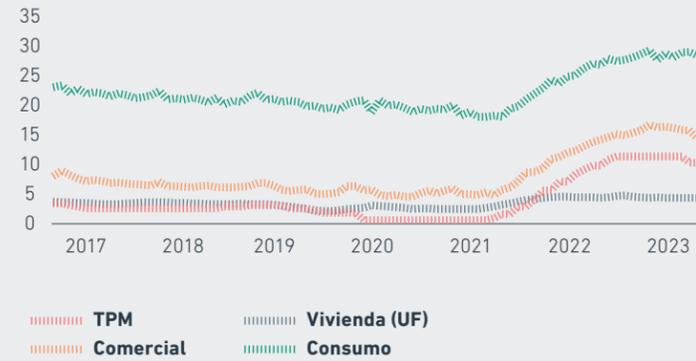
(variación real anual, porcentaje)



Fuente: Banco Central de Chile.

### Tasas de interés en Chile

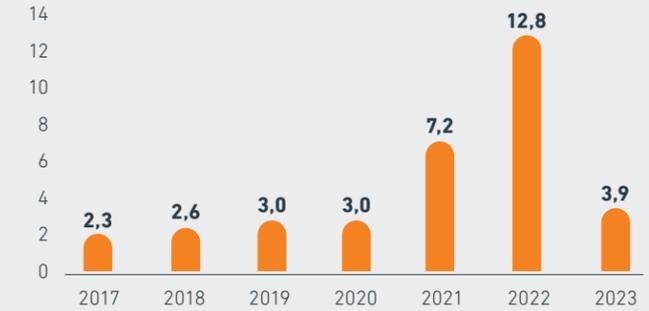
(porcentaje)



Fuente: Banco Central de Chile.

### Inflación en Chile

(variación anual, porcentaje)



Fuente: Banco Central de Chile.

## Economía Doméstica



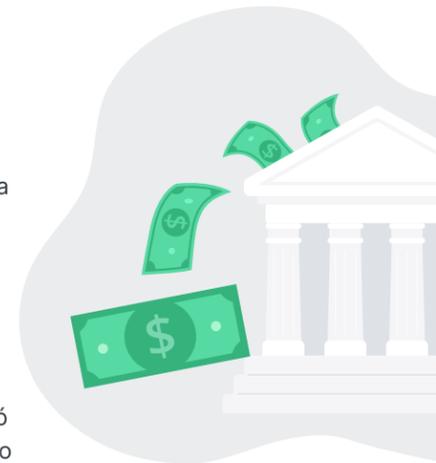
La economía chilena mostró en 2023 un desempeño mayor al esperado a comienzos de año, con un crecimiento anual de 0,2%, en un contexto en que el Banco Central ha ido reduciendo la tasa de interés a medida que la inflación ha mostrado una rápida reducción, particularmente, en el componente subyacente.

En este contexto, las condiciones financieras de más corto plazo se han vuelto algo menos estrechas, con tasas de interés comerciales y de consumo más bajas, asociadas al efecto de la política monetaria. Por su parte, el aumento de las tasas de créditos para la vivienda hacia finales de año muestra condiciones crediticias de largo plazo menos favorables.

La inflación mostró un importante descenso, retrocediendo desde 12,8% anual en 2022 hasta 3,9% en 2023. Esto se vio influido por la normalización del consumo privado con la disminución de las ayudas fiscales asociadas a la recuperación posterior a la pandemia, la resolución de shocks de costos provocados por problemas en las cadenas de suministros (tanto por pandemia como por conflictos geopolíticos), la reducción en el precio de la energía y otras materias primas y la menor incertidumbre local que ha llevado a una reducción del tipo de cambio real luego de máximos alcanzados en 2022. La tasa de política monetaria se mantuvo en 11,25% entre noviembre de 2022 y julio de 2023, comenzando la senda de bajas a partir de agosto para cerrar 2023 en 8,25%, por sobre el nivel considerado neutral. Se

espera que en 2024 continúe la reducción de la tasa de política al cierre de año, en línea con la inflación dentro del rango meta al cierre de 2023.

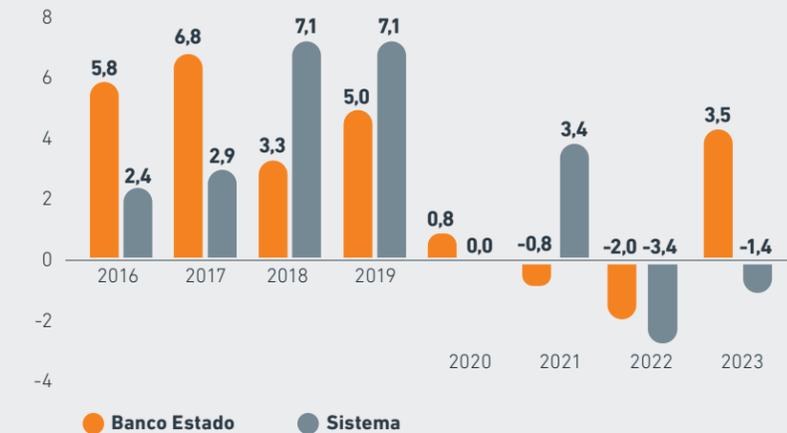
El mercado laboral mostró niveles de ocupación que a fines de año equipararon los observados previos a la pandemia. Pese a la recuperación en el número de ocupados, la tasa de desocupación mostró un aumento durante el último año, pasando desde un promedio de 7,8% en 2022 a 8,6% en 2023, debido a la expansión en la fuerza de trabajo. Por su parte, los salarios reales comenzaron a recuperarse desde fines de 2022 alcanzando variaciones anuales positivas a partir de marzo de 2023 para alcanzar un aumento de 3,3% anual.





### Colocaciones totales BancoEstado y Sistema (\*)

(MMM\$ de diciembre 2023, variación real)



Fuente: BancoEstado y CMF.

(\*) Excluye crédito interbancario e importes colocados en el exterior a través de filiales y sucursales.

## 5.2 Resultados financieros

El casi nulo crecimiento económico observado en 2023 impactó negativamente las colocaciones de la industria bancaria que mostraron un retroceso de 1,4% real. Esta evolución contrasta con la expansión de 3,5% real de BancoEstado, en línea con su rol contracíclico en las carteras comercial, consumo y de vivienda.

Los resultados antes de impuestos del sistema mostraron un retroceso respecto del año anterior, influidos principalmente por los menores reajustes netos dada la menor inflación y el mayor gasto asociado a riesgo crediticio. Si bien, ambos factores también afectaron a BancoEstado, los resultados antes de impuestos del Banco mostraron un avance moderado, impulsado por la mayor proporción de intereses ganados por inversiones financieras y la disminución del gasto en provisiones adicionales.

### Actividad crediticia

En 2023, las colocaciones totales del sistema bancario se contrajeron un 1,4% real en el año, en contraste con el incremento real de 3,5% de la cartera total de BancoEstado. Esto significó una mayor participación de mercado en colocaciones de BancoEstado, la cual escaló 70 puntos base en el año, pasando desde 14,1% en 2022 hasta 14,8% en 2023<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Las participaciones de mercado presentadas no consideran las filiales y sucursales que los bancos poseen en el exterior. Este criterio es utilizado para reflejar la posición del Banco en el mercado chileno. Fuente: CMF



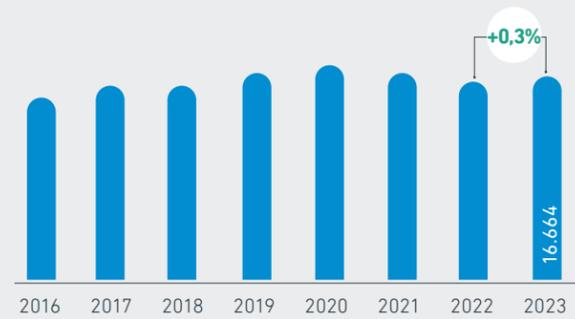
El saldo de colocaciones de BancoEstado llegó a \$34.031 mil millones en 2023, con una participación de mercado de 14,8%.





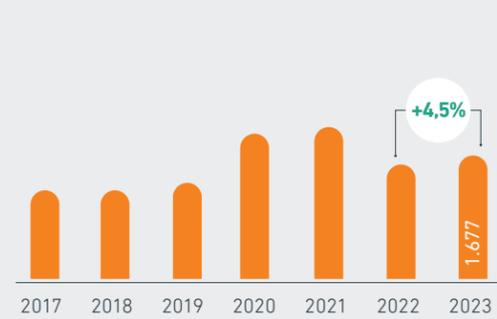
### Colocaciones comerciales

(MMM\$ de diciembre de 2023, variación real)



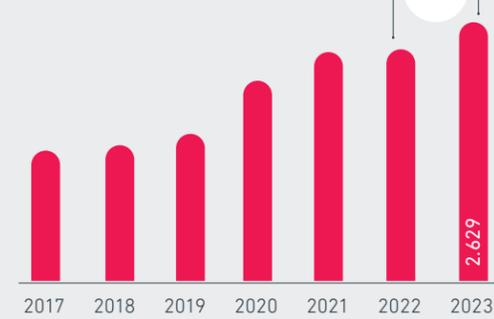
### Colocaciones comerciales Micro Empresa

(MMM\$ de diciembre de 2023, variación real)



### Colocaciones comerciales Pequeña Empresa

(MMM\$ de diciembre de 2023, variación real)



### Colocaciones de vivienda

(MMM\$ de diciembre de 2023, variación real)



Fuente: BancoEstado.

Fuente: BancoEstado.

### Crédito comercial

La cartera comercial aumentó 0,3% real en 2023, luego de dos años de disminuciones, tras el nivel récord alcanzado en 2020.

Los segmentos comerciales mostraron un comportamiento mixto en 2023. Así, mientras los segmentos de empresas y corporativo disminuyeron sus colocaciones, los de micro, pequeña empresa y otros, las aumentaron. El segmento corporativo e inmobiliario, que representa cerca de la mitad de la cartera comercial, registró una caída de 1,5% explicado por una menor demanda en un escenario económico más débil, sumado a restricciones en la oferta, en línea con lo reportado en la Encuesta de Crédito Bancario del Banco Central de Chile

durante el cuarto trimestre de 2023. Por su parte, los créditos a micro y pequeñas empresas aumentaron un 4,6% y 6,9% respectivamente, influidas favorablemente por el programa Chile Apoya.



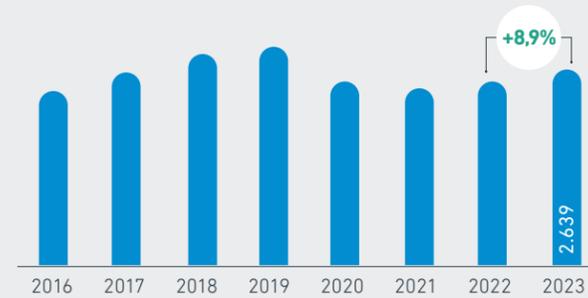
### Crédito para la vivienda

En 2023, el crecimiento de la cartera hipotecaria cobra más fuerza, cerrando el año con una expansión de 6,5% real. El buen desempeño de este segmento es atribuible a las campañas comerciales implementadas por BancoEstado durante el año, entre las que destaca la campaña "Hipotecazo", que estuvo vigente entre diciembre de 2022 y septiembre de 2023, en la cual el Banco ofreció las menores tasas de interés de la industria. En este contexto, las colocaciones de vivienda alcanzaron los \$14.728 mil millones al cierre de 2023, con una participación de mercado de 18,3%, ubicando a BancoEstado en el segundo lugar del ranking al cierre del año. Cabe destacar que un 24% del saldo de colocaciones para la vivienda corresponde a financiamientos con subsidio estatal, destacando a BancoEstado como un socio estratégico del Estado en el despliegue de las políticas públicas.



### Colocaciones de consumo

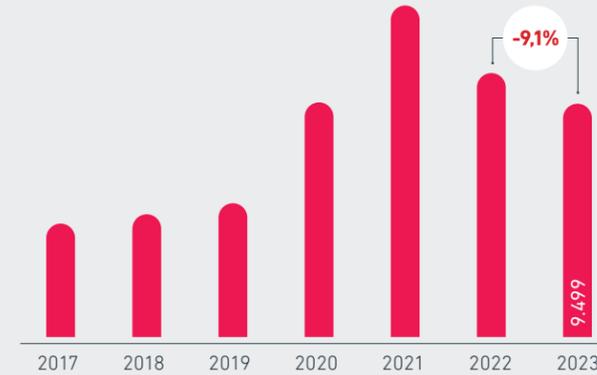
(MMM\$ de diciembre de 2023, variación real)



Fuente: BancoEstado.

### Saldo de Cuentas de ahorro

(MMM\$ de diciembre de 2023, variación real)



Fuente: BancoEstado.



### Crédito de consumo

Las colocaciones de consumo de BancoEstado aumentaron 8,9% real en 2023, explicado por un mayor número de clientes y un mayor endeudamiento promedio por cliente respecto del año previo. El incremento de esta categoría de créditos contrasta con la contracción a nivel de la industria, la cual disminuyó 2,3% real durante el mismo período.

El saldo de créditos de consumo alcanzó a \$2.639 mil millones al cierre de 2023, compuesto en un 78,3% por créditos en cuotas.

### Cuentas de ahorro

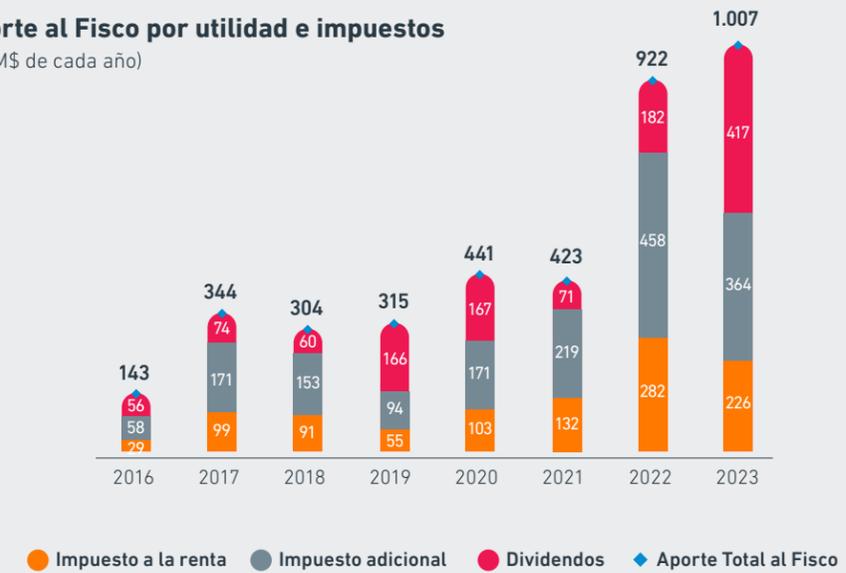
Al cierre de 2023, el saldo en cuentas de ahorro alcanzó a \$9.499 mil millones, mostrando un descenso respecto de los años 2021 y 2022, aunque se ubica muy por sobre los niveles observados en periodos previos a la pandemia. En efecto, entre el cierre de 2017 y 2023 se observa una variación real acumulada de 68%, lo cual refleja la confianza de los clientes en BancoEstado.





### Aporte al Fisco por utilidad e impuestos

(MMM\$ de cada año)



Fuente: BancoEstado.

## Resultados del ejercicio

Al cierre de 2023, la utilidad antes de impuestos alcanzó a \$1.360 mil millones, lo cual representa un aumento de 10,1% real respecto de igual periodo del año anterior.

Este incremento se explica principalmente por mejores resultados en:

- **Intereses netos**, que muestran un incremento real con relación a 2023, explicado principalmente por los mayores ingresos provenientes de intereses por inversiones financieras.
- **Gasto en riesgo por provisiones adicionales y activos financieros**, muestran una caída explicada por la disminución del gasto en provisiones adicionales y, en menor medida, del menor riesgo de crédito por activos financieros.

Algunos elementos que contrarrestaron parcialmente los resultados del ejercicio:

- **Reajustes netos**, los cuales disminuyeron por la menor inflación. En efecto, la variación anual de la UF pasó desde 12,9% en 2022 hasta 4,8% en 2023.
- **Gastos de apoyo**, presentan un incremento de 7,8 % real, explicados por mayores gastos de informática y judiciales, resultado de la entrada en vigor de la normativa que traspasó los cobros judiciales desde los clientes a los bancos.
- **Otros ingresos y gastos operacionales**, muestran un importante deterioro en 2023 debido a menores ingresos extraordinarios y mayores gastos por fraudes.
- **Provisiones y castigos netos por riesgo de crédito**, mostraron un incremento real de 39,1%, impulsadas principalmente por los castigos del segmento consumo y, en menor medida, del segmento comercial.

## Aporte al Fisco

En 2023, el aporte en dinero al Fisco por utilidades e impuestos del ejercicio alcanzó los \$1.007 mil millones (equivalente a US\$1.147 millones<sup>6</sup>), superando el aporte del año previo. De este aporte, \$590 mil millones corresponden a impuestos, y los \$417 mil millones restantes provienen de la distribución de dividendos con cargo a la utilidad del ejercicio 2022.

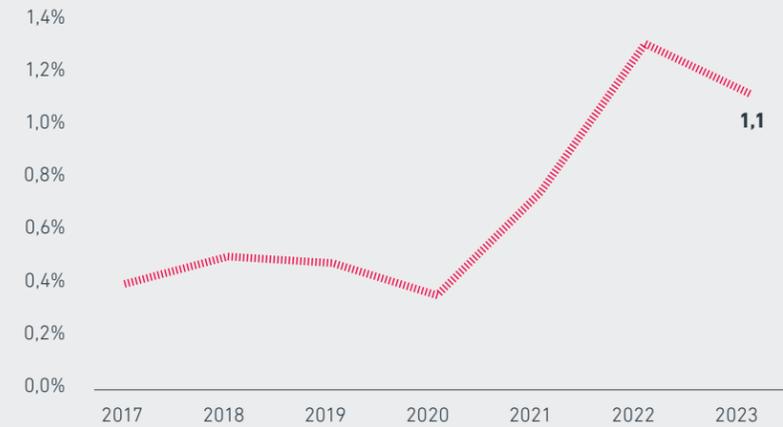
Entre 2016 y 2023, los aportes al Fisco por utilidades e impuestos fueron de \$3.899 mil millones, superando las capitalizaciones recibidas en dicho lapso, que totalizaron los \$848 mil millones, con dos aportes por US\$500 millones cada uno. El primero de ellos se anunció en 2019 y se materializó en dos cuotas por US\$250 millones cada una, en los meses de diciembre de 2019 y enero de 2020. El segundo aporte por US\$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 US\$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>6</sup> Tipo de cambio observado al 01 de enero de 2024, equivalente a \$877,12 por US\$.



### Rentabilidad después de Impuestos sobre activos promedio

Porcentaje (%)



Fuente: BancoEstado.

### Eficiencia (\*)

Porcentaje (%)



(\*) Gastos de apoyo sobre resultado operacional ajustado.  
Fuente: BancoEstado.

## Indicadores Financieros

### Rentabilidad

El resultado después de impuestos sobre activos promedio (ROAA) llegó en 2023 a 1,1%. Si bien se observa un descenso respecto del año previo, el indicador se encuentra por sobre el de los últimos siete años.

### Eficiencia

La razón entre gastos de apoyo e ingreso operacional ajustado llegó a 35,1% al cierre de 2023, mostrando un leve deterioro respecto del año previo debido al aumento de los gastos de apoyo. Así, la eficiencia muestra mejoras significativas respecto de sus niveles históricos, aunque tenderá a normalizarse en la medida que el resultado operacional bruto retome los niveles previos a la pandemia.





### Morosidad de 90 días y más / Colocaciones

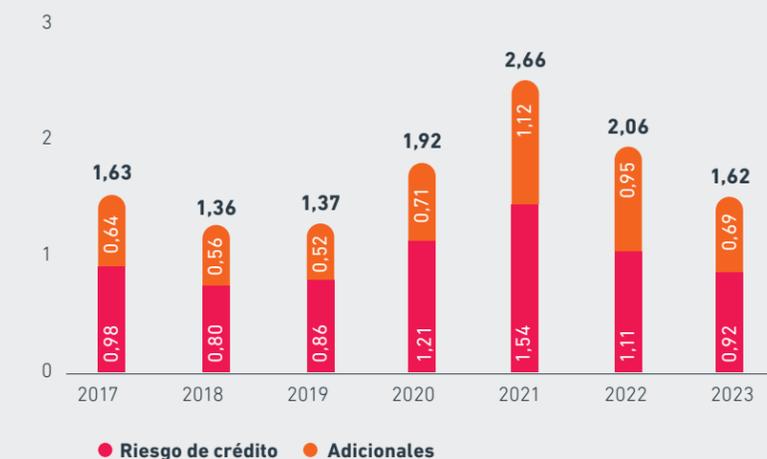
Porcentaje (%)



Fuente: BancoEstado.

### Cobertura (\*)

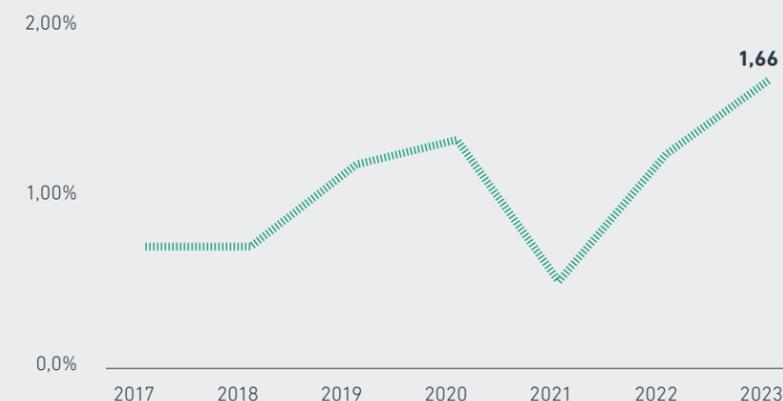
(Veces)



(\*) Provisiones constituidas sobre mora de 90 días y más.  
Fuente: BancoEstado.

### Cargo en riesgo neto doce meses

(Porcentaje de colocaciones)



Fuente: BancoEstado.

## Riesgo de Crédito

Si bien los indicadores de morosidad y de gasto en riesgo al cierre de 2023 superan los de años previos, ambos están holgadamente cubiertos en cada uno de los segmentos.

### Morosidad

La mora a 90 días llegó a 3,98% de las colocaciones totales al cierre de 2023, alcanzando valores similares a los observados previo a la pandemia. No obstante, la cobertura constituida mediante provisiones específicas y adicionales representa 1,6 veces la mora, lo cual se encuentra por sobre el promedio de los últimos años.

### Cargo neto en riesgo

El cargo neto en riesgo alcanzó 1,66% de las colocaciones totales, mostrando un aumento respecto del cierre de los dos años anteriores (1,24% en 2022 y el nivel mínimo de 0,5% en 2021). Este incremento del indicador se explica principalmente por el segmento consumo.

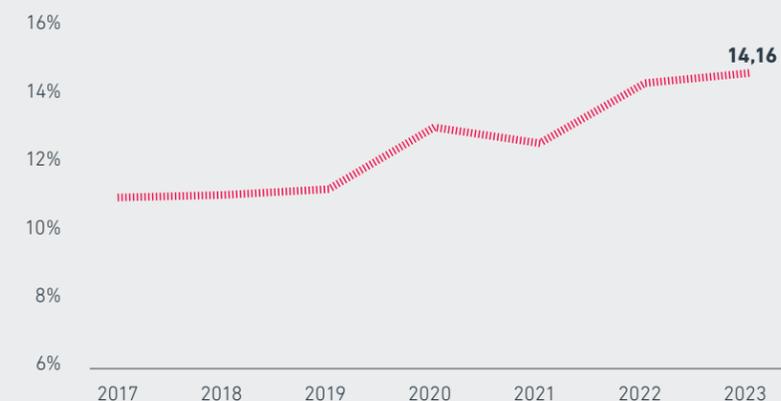
## Solvencia

El Índice de Adecuación de Capital (IAC) de Basilea llegó a 14,2% en diciembre de 2023, ubicándose levemente por sobre lo registrado al cierre de 2022. Si bien el patrimonio efectivo aumentó entre ambas fechas, explicado tanto por capital básico como por emisiones de bonos subordinados, su efecto se vio parcialmente contrarrestado por el aumento de los activos ponderados por riesgo, en línea con el dinamismo de las colocaciones.

Aunque el IAC de BancoEstado es menor al promedio del sistema (16,2%), éste supera ampliamente los requerimientos regulatorios. En efecto, para calificar en nivel de solvencia A, que es la máxima calificación que puede tener el Banco en este ámbito, el mínimo regulatorio alcanzó a 11,13% al cierre de 2023.

### Índice de Adecuación de Capital: (\*)

Porcentaje (%)



(\*) Patrimonio efectivo sobre activos ponderados por riesgo.  
Fuente: BancoEstado.



## Datos corporativos consolidados

Los indicadores de rentabilidad y eficiencia muestran una evolución favorable en 2023. En tanto, la solvencia supera el límite regulatorio para calificar en nivel de solvencia A, que es la máxima calificación a la que las instituciones financieras pueden aspirar.

BancoEstado sigue ampliando su red de puntos de atención física, con un rol destacado en el aumento de CajaVecina. Además, el Banco ha expandido sus niveles de transaccionalidad, asociados a una mayor digitalización e inclusión financiera.

## Datos Corporativos Consolidados BancoEstado y sus Filiales (MMM\$)

Indicadores	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	var. real 23/22
<b>Resultados después de impuestos</b>	132	179	182	154	377	712	<b>633</b>	-11,1%
<b>Capital básico</b>	1.646	1.704	1.803	2.012	2.238	2.865	<b>3.186</b>	11,2%
<b>Patrimonio efectivo</b>	2.599	2.796	2.912	3.144	3.411	4.305	<b>4.665</b>	8,4%
<b>Activo total consolidado</b>	40.639	42.696	45.284	54.793	53.586	57.091	<b>58.305</b>	2,1%
<b>Colocaciones totales</b>	22.531	23.935	25.813	26.719	28.259	31.369	<b>34.031</b>	8,5%
<b>Resultado después de impuestos sobre activos promedio (%) (a)</b>	0,37	0,47	0,45	0,32	0,72	1,30	<b>1,10</b>	-20 pb
<b>Resultado después de impuestos sobre patrimonio promedio (%) (a)</b>	8,2	10,7	10,4	7,7	17,8	28,6	<b>20,0</b>	-868 pb
<b>Índice de eficiencia (b)</b>	62,9	58,3	55,6	55,7	48,2	33,2	<b>35,1</b>	190 pb
<b>Gasto en Riesgo neto / Colocaciones (%)</b>	0,72	0,72	1,18	1,29	0,50	1,24	<b>1,66</b>	42 pb
<b>Capital básico sobre activos totales (%)</b>	4,05	3,99	3,98	3,67	4,07	5,02	<b>5,47</b>	45 pb
<b>Índice de Basilea (%) (c)</b>	11,04	11,12	11,26	12,80	12,41	13,91	<b>14,16</b>	25 pb
<b>Número de sucursales Banco</b>	410	417	413	401	400	399	<b>406</b>	7
<b>Números de BancoEstado Express</b>	108	107	108	114	122	122	<b>120</b>	-2
<b>CajaVecina</b>	22.147	25.400	29.275	31.405	33.000	35.930	<b>40.621</b>	4.691
<b>Número de servicios automatizados (d)</b>	3.683	3.701	3.464	3.296	3.270	3.482	<b>3.811</b>	329
<b>Transacciones totales anuales (millones)</b>	2.332	3.270	4.388	5.694	8.054	8.773	<b>10.013</b>	1.240

(a) El denominador corresponde al promedio de trece meses de los saldos de cierre de mes.

(b) Gastos operacionales sobre ingresos operacionales.

(c) El periodo 2017 a 2020 no es comparable, pues se calcula de acuerdo a normativa anterior.

(d) Cajeros automáticos, dispensadores de saldos y buzonerías.

Fuente: BancoEstado.



## 5.3 Clasificación de riesgo internacional

Durante 2023 BancoEstado mantuvo la clasificación de riesgo internacional en coherencia con la clasificación de riesgo país por parte de las agencias clasificadoras. En este contexto, durante el año, Moody's ratificó la clasificación de riesgo internacional y su perspectiva tanto para el país como para BancoEstado, mientras que Standard & Poor's rebajó la perspectiva de estable a negativa para el Gobierno de Chile y BancoEstado.

Moody's

MOODY'S

LARGO PLAZO <sup>(1)</sup> A2	CORTO PLAZO <sup>(2)</sup> P-1	PERSPECTIVA ESTABLE
----------------------------------	-----------------------------------	------------------------

Standard & Poor's

STANDARD  
& POOR'S

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

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

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

Fuente: Moody's y Standard & Poor's.

## 5.4 Emisión de bonos

En 2023, BancoEstado emitió bonos únicamente en el mercado local. El monto total emitido alcanzó UF 19 millones, de los cuales UF 6 millones correspondieron a bonos subordinados para fortalecer la solvencia. Las tasas y *spread* de emisión fueron competitivas, dando cuenta de la confianza que los inversionistas especializados mantienen en BancoEstado y en el país. Las emisiones se concentraron en el último trimestre y el plazo promedio fue de 13 años, con un rango entre 5,5 y 15 años.

# Nuestros trabajadores y trabajadoras

- 6.1 Diversidad, equidad e inclusión
- 6.2 Bienestar y clima laboral
- 6.3 Desarrollo organizacional
- 6.4 Relaciones laborales
- 6.5 Salud y seguridad





**A partir del eje estratégico Nueva Alianza Interna, abordamos en conjunto los desafíos y oportunidades del mundo del trabajo, y mantenemos la escucha activa con nuestros trabajadores y trabajadoras, convencidos en que su desarrollo, bienestar y compromiso, es indispensable para impulsar nuestros objetivos como banca pública.**

Para impulsar un ecosistema financiero innovador, social y sostenible, creemos necesario afianzar el compromiso de nuestros equipos. Es por esto que siempre buscamos atraer los mejores talentos, generando ambientes laborales que promuevan la diversidad, la inclusión, la equidad, el desarrollo profesional, el cuidado de las personas y sus derechos.

A una cultura de cooperación y relaciones laborales respetuosas, nuestra Nueva Alianza Interna propone sumar esfuerzos que aborden los cambios en el entorno y las nuevas tendencias en el mundo del trabajo, con liderazgos responsables que sirvan de puente para transmitir los valores de nuestra institución, profundizando la mejora continua en nuestros procesos de digitalización, aprovechando las oportunidades del teletrabajo y fomentando un mayor equilibrio entre la vida laboral, la vida personal de nuestros trabajadores y trabajadoras.



**16.380**

trabajadores y trabajadoras a lo largo del país.



**32%**

de participación de mujeres en cargos de alta responsabilidad. (\*)



Iniciamos Proyecto de Implementación de la Norma Chilena N°3262.



**87 y 84 pts.**

Puntaje histórico en Great Place To Work (GPTW): 87 en visión de área y 84 en visión corporativa.



**40 hrs.**

Incorporamos la reducción de la jornada laboral a 40 horas semanales.

(\*) Considera cargos de gerencias y subgerencias.

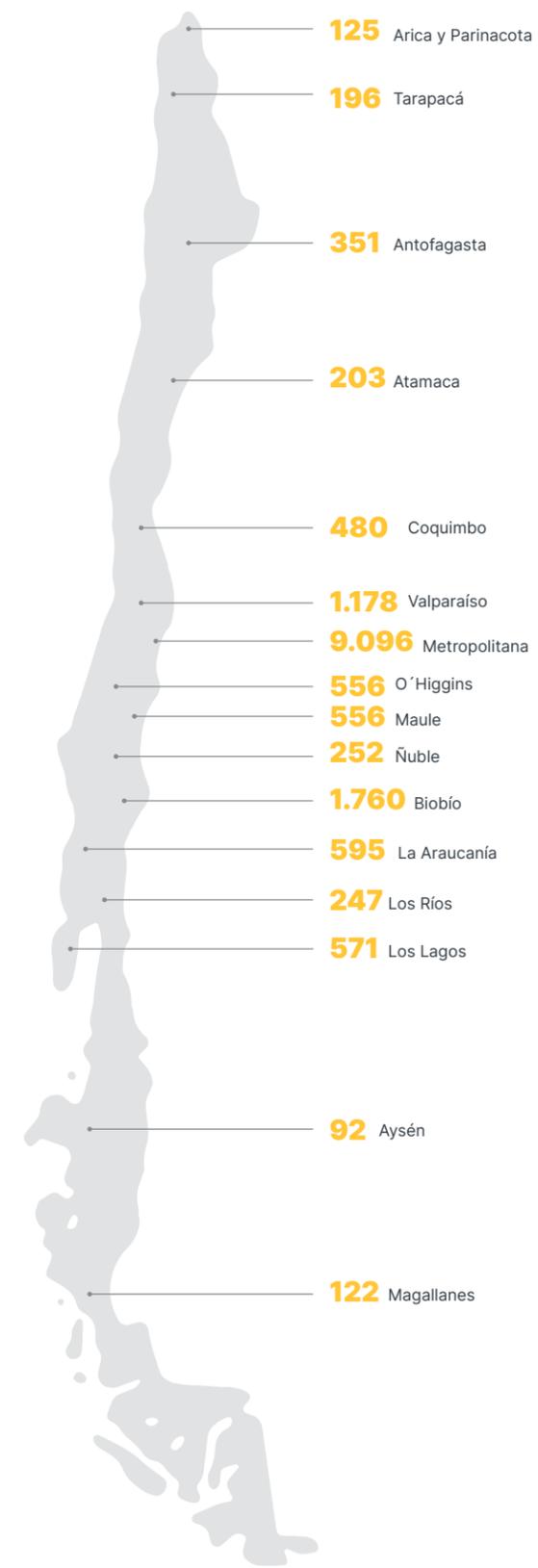


## Dotación Grupo BancoEstado por región



A lo largo de Chile contamos con 16.380 trabajadores y trabajadoras, comprometidos con transformar Chile en un país más próspero y sostenible.

**16.380**  
Total país.





## Nuestro equipo Grupo BancoEstado

GRI 2-7



### BancoEstado

**10.314**  
dotación.

**33%**  
de las personas en  
cargos gerenciales  
son mujeres.

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

**98%**  
sindicalización.

**75%**  
vacantes cubiertas  
por personal interno.

**16,3**  
horas promedio  
de formación.



### BancoEstado Microempresas

**1.159**  
dotación.

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

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

**90%**  
sindicalización.

**70%**  
vacantes cubiertas  
por personal interno.

**51,4**  
horas promedio  
de formación.



### BancoEstado Centro de Contacto

**1.897**  
dotación.

**50%**  
de las personas en  
cargos gerenciales  
son mujeres.

**77%**  
de nuestra dotación  
son mujeres.

**41%**  
sindicalización.

**8,5**  
horas promedio  
de formación.



### BancoEstado Express

**1.866**  
dotación.

**36%**  
de las personas en  
cargos gerenciales  
son mujeres.

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

**97%**  
sindicalización.

**8%**  
vacantes cubiertas  
por personal interno.

**62,5**  
horas promedio  
de formación.



### BancoEstado Cobranzas

**723**  
dotación.

**20%**  
de las personas en  
cargos gerenciales  
son mujeres.

**64%**  
de nuestra dotación  
son mujeres

**79%**  
sindicalización.

**48%**  
vacantes cubiertas  
por personal interno.

**150,2**  
horas promedio de  
formación.

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





### BancoEstado Corredores de Seguros

**125**  
dotación.

**33%**  
de las personas en cargos gerenciales son mujeres.

**62%**  
de nuestra dotación son mujeres.

**89%**  
sindicalización.

**39%**  
vacantes cubiertas por personal interno.

**136,3**  
horas promedio de formación.



### BancoEstado Red Global

**106**  
dotación.

**33%**  
de las personas en cargos gerenciales son mujeres.

**49%**  
de nuestra dotación son mujeres.

**24%**  
vacantes cubiertas por personal interno.

**8,8**  
horas promedio de formación.

No cuenta con sindicato



### BancoEstado Adm. General de Fondos

**75**  
dotación.

**25%**  
de las personas en cargos gerenciales son mujeres.

**47%**  
de nuestra dotación son mujeres.

**84%**  
sindicalización.

**25%**  
vacantes cubiertas por personal interno.

**21,9**  
horas promedio de formación.



### BancoEstado CajaVecina

**64**  
dotación.

**33%**  
de las personas en cargos gerenciales son mujeres.

**55%**  
de nuestra dotación son mujeres.

**47%**  
vacantes cubiertas por personal interno.

**21,5**  
horas promedio de formación.

No cuenta con sindicato



### BancoEstado Corredores de Bolsa

**51**  
dotación.

**44%**  
de las personas en cargos gerenciales son mujeres.

**39%**  
de nuestra dotación son mujeres.

**82%**  
sindicalización.

**77%**  
vacantes cubiertas por personal interno.

**20**  
horas promedio de formación.

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



Para más información de la dotación del Grupo BancoEstado, véase el Anexo 2.





# 6.1 Diversidad, equidad e inclusión

CMF 3.1.vi, 5.4.1



**32%**

de participación de mujeres en cargos de alta responsabilidad en 2023.



**Tres valores que buscamos integrar en todos los ámbitos de la gestión de personas, disminuyendo las brechas y amplificando el desarrollo y bienestar de cada trabajador y trabajadora.**



Durante el año 2023 creamos la Subgerencia de Equidad de Género, Inclusión y Diversidad, área encargada de gestionar este tipo de materias en la gestión de personas de BancoEstado. Esta Subgerencia, dependiente de la Gerencia de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional, tiene la responsabilidad de implementar la Norma Chilena N°3262 sobre Igualdad de Gestión de la igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, disminuir las brechas internas de la Ley N°21.015 de Inclusión Laboral, entre otras acciones destinadas a generar una cultura y procesos internos que promuevan la igualdad, la inclusión y la diversidad como valores propios de BancoEstado.

## Nuestro compromiso

Contamos con una Política de Diversidad e Inclusión que define nuestros compromisos de respeto y no discriminación a nuestro equipo interno, alineados a la Ley N°21.015 de Inclusión Laboral. Bajo esta política nos aseguramos de que nuestros procesos y las relaciones entre nuestros trabajadores y trabajadoras se base en el respeto y la igualdad, asegurando la integración y el desarrollo de todas las personas que integran el Banco. Además, buscamos generar, mantener y ampliar espacios laborales comprometidos con la inclusión, en todos los niveles, funciones y roles, promoviendo acciones concretas, que aseguren ambientes libres de cualquier clase de discriminación.

### Principales compromisos de la Política de Diversidad e Inclusión

No discriminar a ninguno de nuestros trabajadores o trabajadoras por su género, edad, estado civil, discapacidad, orientación sexual, raza, etnia, nacionalidad, sindicación, afiliación u opinión política, religión o cualquier otra condición protegida por ley.

Alcanzar el equilibrio de género en los distintos niveles de cargos, de forma que hombres y mujeres tengan una participación de al menos un 40%.

Resguardar el derecho a desenvolverse en un entorno libre de discriminación, acoso, intimidación o cualquier otra conducta que vulnere la dignidad personal y el respeto hacia las personas.

Asegurarnos de realizar las acciones necesarias para prevenir, investigar y sancionar cualquier situación de discriminación que pudiera surgir entre nuestros trabajadores y trabajadoras.



**También mantenemos un compromiso estricto con la equidad salarial y el bienestar de las y los trabajadores, contando con políticas de compensación salarial y distintos beneficios que apuntan a una mejor conciliación entre el trabajo y la vida personal.**

Administramos la gestión de rentas y cargos a través de un sistema llamado Renta al Cargo (sin distinción de género), donde los cargos se evalúan de acuerdo al grado de aporte, complejidad, nivel de responsabilidad y experiencia requerida entre otras variables, resultando de dicha evaluación un nivel de remuneraciones que se inserta en las escalas de renta. Asociamos formalmente los cargos a una categoría o nivel de rentas, al que las y los trabajadores son incorporados en el nivel correspondiente al valor del cargo.

Por lo anterior, y bajo el marco de transparencia de BancoEstado, mantenemos publicadas las estructuras de cargos, con sus respectivas categorías de renta y bandas salariales, permitiendo que cada persona conozca los cargos, los niveles y las rentas asociadas.

## Hitos 2023



### Proceso de implementación Norma Chilena N°3262

- Lanzamos nuestro Procedimiento de Prevención y Tratamiento de Violencia Intrafamiliar y/o de Pareja, como parte de la conmemoración del Día Internacional de la eliminación de la violencia contra las mujeres. El objetivo del procedimiento es entregar lineamientos que permitan detectar, acompañar, asesorar, derivar y realizar seguimiento de aquellas situaciones de violencia intrafamiliar y/o de pareja, que vivan trabajadoras y trabajadoras de BancoEstado.
- Iniciamos un diagnóstico interno para evaluar el estado actual de la Gestión sobre Equidad de Género, Diversidad e inclusión, revisando nuestra cultura, políticas, data y procesos relacionados con la gestión de personas.



### Red de trabajadores por la inclusión laboral

- Con el apoyo de Fundación Descúbreme, incorporamos a trabajadoras y trabajadoras con discapacidad y buscamos impulsar junto a ellos los cambios necesarios para fomentar la inclusión laboral.



### Expo Inclusión 2023

- Participamos de este evento que fomenta el empleo de personas con discapacidad, recibiendo más de 400 postulaciones.



### Adecuaciones de infraestructura inclusiva

- Iniciamos nuevos proyectos de cobertura y mantención de sucursales y edificios corporativos, incorporando baños universales y accesibles para las y los trabajadores, sin distinción de sexo.



### Talleres de liderazgo inclusivo

- Talleres dirigidos a personas que lideran equipos integrados por trabajadoras y trabajadoras con discapacidad.



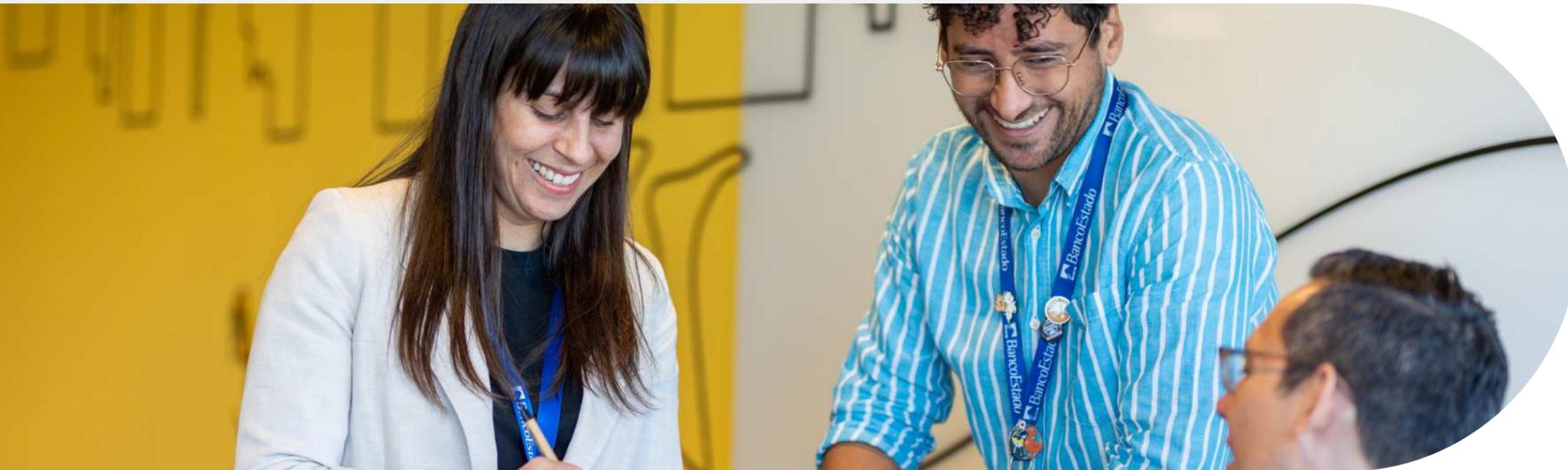


### Red de Empresas Inclusivas (ReIN)

En el camino por derribar las barreras que dificultan la inclusión laboral de personas con discapacidad, nos sumamos a la ReIN, agrupación con más de 90 participantes y que se constituye en la mayor red de asociatividad del país encargada de fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad.

La firma de este convenio fue parte de la conmemoración del Día internacional de la discapacidad, donde realizamos otras acciones como:

- Feria por la Inclusión Laboral, dirigida a emprendedores y fundaciones.
- Seminario de Inclusión Laboral, dirigido a empresas e instituciones.
- Publicaciones en medios internos para sensibilizar y educar sobre inclusión de personas con discapacidad.
- Charla TEA (trastorno del espectro autista), dirigida a madres y padres del Banco.



## 6.2 Bienestar y clima laboral

GRI 201-3, 202-1

Nos preocupamos porque las condiciones laborales de nuestros trabajadores y trabajadoras sean las óptimas para el cumplimiento de sus roles, promoviendo un sano equilibrio entre la vida laboral y personal. Para esto, contamos con una serie de beneficios en salud, educación y recreación, conciliación

y corresponsabilidad parental, entre otros, los cuales son comunicados a través de nuestras plataformas internas de bienestar, de nuestra Isapre, la Corporación Deportiva BancoEstado (CODEBECH) y el Sindicato de Trabajadores BancoEstado.



Para más información sobre beneficios del Grupo BancoEstado, véase el Anexo 2.





**Durante el año 2023 obtuvimos un puntaje histórico en la medición GPTW, alcanzando 87 puntos en visión de área y 84 en visión corporativa, lo que nos posiciona dentro de las mejores empresas del país.**

Anualmente medimos nuestro clima laboral a nivel Grupo BancoEstado a través de la encuesta GPTW, mediante la cual monitoreamos la percepción de nuestros y nuestras trabajadoras respecto a sus jefaturas y el entorno. El modelo que utilizamos en Grupo BancoEstado comprende la evaluación de cinco dimensiones, que interpreta la percepción de los trabajadores y trabajadoras respecto del clima laboral y cultura organizacional.

## Great Place to Work (GPTW)

### Resultados GPTW 2023

<b>90%</b> Compromisos de los trabajadores.	<b>86%</b> Meta global Grupo BancoEstado.	<b>85%</b> Cobertura de participación.		
<b>87%</b> Credibilidad	<b>85%</b> Respeto	<b>84%</b> Imparcialidad	<b>89%</b> Orgullo	<b>89%</b> Camaradería



**8° lugar**  
Ranking GPTW Chile 2023.



**4° lugar**  
Entre las mejores empresas para mujeres del país.

Para gestionar estos resultados, contamos con el Plan de Gestión de Clima Laboral, que desarrollamos con mirada de largo plazo y vamos ajustando año a año dependiendo de los resultados obtenidos en cada medición. Este plan tiene una mirada estratégica de trabajo, apuntando a acciones asociadas a la gestión de líderes, equipos y gestión transversal, de acuerdo con la evolución de nuestra organización, desafíos estratégicos y resultados específicos.





## Jornada laboral de 40 horas

En marzo de 2023 iniciamos la reducción de la jornada laboral a 40 horas semanales, favoreciendo así la conciliación entre el trabajo y la vida personal. Esta implementación fue uno de nuestros principales desafíos a nivel interno, integrando esta medida antes que se promulgara la ley, cuidando siempre el buen funcionamiento del Banco y la atención de calidad.

Desde el año 2022 iniciamos una fase de diagnóstico que nos permitió analizar de manera transversal el impacto de la reducción de la jornada en los diferentes procesos de la organización, el seguimiento legislativo de las implicancias normativas y el inicio de trabajo en coordinación con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social para optar a la obtención del Sello 40 horas.



**Somos la primera institución pública en implementar la jornada de 40 horas laborales.**

También implementamos los primeros equipos con modalidad de teletrabajo híbrido para áreas centrales de BancoEstado, incidiendo en la percepción de cuidado de nuestras trabajadoras y trabajadores, la conciliación trabajo-vida y la reducción de nuestras emisiones operacionales asociadas al traslado.





# 6.3 Desarrollo organizacional

CMF 3.1.vii



**Creemos que el desarrollo de carrera y la formación de nuestros trabajadores y trabajadoras es fundamental para impulsar su crecimiento profesional y personal. Esto nos enriquece como banca pública, permitiendo conducir y especializar nuestros equipos en ámbitos clave del desarrollo de la organización.**

Para potenciar el desarrollo profesional de las y los trabajadores del Grupo BancoEstado, contamos con la plataforma de aprendizaje CampusBE. Esta plataforma digital de aprendizaje tiene como foco aunar distintos ámbitos de formación, manteniendo actualizados los espacios para la dictación de cursos, fomentar programas de capacitación y desarrollar mallas de formación asociadas a cada rol y cargo del Grupo.



**Contamos con una biblioteca virtual con más de 200 cursos. Durante 2023, dictamos alrededor de 100 cursos, segmentados a distintos cargos.**

Anualmente, realizamos el ejercicio de detectar necesidades de capacitación bajo dos premisas: los objetivos del negocio y las competencias a desarrollar en las y los trabajadores. Ambas apalancadas en los lineamientos estratégicos del Banco. Asimismo, toda actividad asociada a esta materia tiene indicadores definidos, que se registran y analizan generando lecciones aprendidas.

## Desarrollo de carrera

Durante el año 2023, realizamos la actualización de nuestros mecanismos de promoción y ascensos, ajustando los criterios y requisitos utilizados, y enfocándonos en reconocer su mérito y desempeño para potenciar su desarrollo. Para el periodo, destacamos los siguientes resultados:



**7.500**

movilidades de trabajadores y trabajadoras asociadas al desarrollo de sus carreras.



**297**

elegidos por concursos internos, cambiando de puesto y asumiendo nuevas responsabilidades, de los cuales un 60% corresponde a mujeres.



**95**

personas asumieron cargos de jefatura por primera vez, siendo un 48% jefaturas de mujeres.



**19**

personas asumieron un cargo ejecutivo, siendo un 58% ejecutivas mujeres.



**929**

personas fueron reconocidas en el proceso de Promociones y Ascensos por Descentralización y 2.548 en el proceso de Ascenso por Mérito, en ambos casos por desempeño destacado.



**99**

personas ingresaron al cargo de Asistente Atención Clientes Trainee, iniciando su carrera en nuestra institución.



**203**

trabajadores y trabajadoras obtuvieron Ascensos por Estudios Superiores, lo que significó una oportunidad para adquirir nuevos conocimientos y una mejora salarial.





## Programas de formación

CMF 5.8.iv

Durante el año 2023, desarrollamos nuevos programas de capacitación enfocados en nuestros equipos comerciales, quienes mantienen gran parte de las comunicaciones con nuestros clientes.



## Nuevo modelo de atención en Sucursales

Esta capacitación nos permite instalar un Modelo de Atención Comercial centrado en el cliente y no en los productos y servicios. Esto permitirá encargarnos del avance de la digitalización mediante distintos canales para ofrecer una asesoría integral.



**30**

trabajadoras y trabajadores capacitados en 2023.

## Programa de Gestión de Clientes y manejo del estrés laboral

Enfocado en entregar conocimientos y herramientas necesarias a las y los trabajadores, que les permitan mitigar, enfrentar y gestionar situaciones desafiantes que puedan ocurrir en la interacción con clientes.



**5.569**

trabajadoras y trabajadores capacitados en 2023.

## Acreditación en productos de inversión

A través de este programa acreditamos los conocimientos de quienes desempeñen sus funciones en el mundo de asesoramiento integral de inversiones, de acuerdo con la Norma de Carácter General N°412 exigida por la Superintendencia de Valores y Seguros.



**989**

Trabajadoras y trabajadores capacitados en 2023.



## Programas de formación destacados



### Escuela de liderazgo

Espacio de formación y desarrollo para cargos ejecutivos y de jefaturas, donde confluyen experiencia, conocimiento, nuevas tendencias y las mejores prácticas en el ámbito del liderazgo, respetando y promoviendo la cultura que el Banco necesita para cumplir su rol.

La Escuela es realizada en conjunto con la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI), con profesores y cursos de alto nivel, y tiene como objetivo que sus participantes adquieran conocimientos y habilidades para movilizar a sus equipos hacia la ejecución de la estrategia, fortaleciendo la cohesión dentro y entre equipos, y contribuir a una resolución más efectiva de los conflictos internos.

Este programa permite a las y los líderes comprender la gestión del liderazgo desde una perspectiva sistémica, apalancando la estrategia del Banco desde el sentido e importancia de las acciones, la planificación de recursos, el cumplimiento de objetivos y metas, además de promover un estilo de relaciones internas y con clientes basados en los valores del grupo BancoEstado y la normativa vigente.

**425**

líderes egresaron de la Escuela en 2023.



### Programa de Certificación "Líder de Equipos"

Programa de formación impartido por la UAI en modalidad online, que otorga certificación de aprobación a las y los participantes de cargos ejecutivos y jefaturas del Grupo.

La malla de aprendizaje contiene temáticas como liderazgo personal y autoconocimiento, comunicación efectiva y conversaciones difíciles, gestión de la diversidad, business performance management, experiencia del cliente, entre otros. Cada contenido es abordado desde un ámbito teórico y práctico, a través de una guía de transferencia aplicada, siendo debidamente evaluado y retroalimentado.

**360**

líderes cursaron el programa durante 2023.



### Programa Mentoría - Guiados y Guiadas

Este programa ofrece un espacio de desarrollo y crecimiento profesional a líderes del Grupo BancoEstado, entregando de seis a ocho sesiones conversacionales, en las que el mentor o mentora (cargo ejecutivo del Grupo) aporta con su experiencia al desarrollo del mentee (líder guiada o guiado), acelerando aprendizajes adaptativos para alcanzar el propósito de crecimiento.

Está destinado a trabajadoras y trabajadores con rol de Supervisión Formal, es decir, líderes que evalúan formalmente el desempeño de trabajadoras y trabajadores que tienen a su cargo, y que reciben de vuelta una evaluación ascendente por su liderazgo.

A través de este programa transferimos experiencias y una adecuación a la cultura organizacional, velando por mantener una manera de hacer y ser, socializando un estándar de calidad y ética en el comportamiento de las y los líderes formados.

**80**

trabajadores y trabajadoras participaron en el programa en 2023.

**76**

líderes de la plana ejecutiva ejercieron el rol de mentores y mentoras.



### Programa Formación de Mentores 2023

Programa destinado a Gerentes y Subgerentes del Grupo BancoEstado, cuyo foco es desarrollar competencias de mentoring y habilidades que se utilizan con otros líderes. Quienes ejercen el rol de mentor o mentora son también agentes de cambio organizacional y cultural, ya que con este proceso se van modelando estilos y prácticas que reforzamos y que son parte de nuestro Sello del Líder BancoEstado.

Este programa es complementario con la malla curricular definida en la Escuela de Liderazgo para ejecutivos del Grupo y cuenta con un total de 11 sesiones de trabajo online, en las que se realizan talleres de formación teórico-práctico de dos horas cada uno, alternados con sesiones de coaching grupal de una hora y media.

**23**

nuevos mentores y mentoras formados en 2023.

Para más información sobre los programas de formación de Grupo BancoEstado, véase el **Anexo 2.**



### Programa Certificación de Mentores(as) 2023

Tiene como propósito actualizar y fortalecer las competencias de los líderes mentores o mentoras, destinado a aquellas personas formadas previamente en este rol, y nos permite formalizar la mentoría como una herramienta de transmisión de experiencia y aprendizaje en la organización.

Este programa brinda un piso de seguridad y mayor confianza en las capacidades, basándose en el modelo SEDA (sintonizar, escuchar, desafiar y aportar), robustece y profundiza en prácticas de liderazgo que tienen un impacto no sólo en sus guiados y guiadas, sino también en sus equipos de trabajo.

Consta de un taller inicial de dos horas, cuatro sesiones grupales online de una hora y media cada una y la sesión de certificación presencial que dura dos horas.

**27**

ejecutivos y ejecutivas en proceso de certificación en el rol de mentor.



### Inducción al Rol de Líder

Programa de acompañamiento a líderes que asumen el rol por primera vez, para introducirlos en el Sello del Líder BancoEstado, con prácticas que permiten la generación de cercanía y confianza con sus equipos. Está destinado a todas las personas que ejercen algún cargo de responsabilidad sobre otras.

Esta inducción consta de ocho sesiones grupales teórico-prácticas, en modalidad online con tutores internos, que entrenan en prácticas de gestión, tales como celebrar, compartir, colaborar, establecer reglas claras, retroalimentación y reconocimiento, e inclusión de la diversidad.

**120**

nuevos líderes participaron en 2023.



### Inducción Ejecutiva

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

Esta inducción consta de seis a siete charlas de una hora cada una, dictadas por ejecutivos del Banco, en modalidad híbrida, donde se tratan temas como la base de nuestra impronta, el sello del líder integral, lineamientos estratégicos, ciberseguridad, calidad de servicio, incentivos y beneficios, relaciones laborales, entre otros.

**29**

nuevos líderes participaron en 2023.



### Certificación Gestores de Inclusión Laboral

Certificación que permite gestionar procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad dentro de la organización, de acuerdo con enfoque de derechos y normativas vigentes.

**45**

gestores certificados en 2023.

Para más información sobre los programas de formación de Grupo BancoEstado, véase el Anexo 2.





## 6.4 Relaciones laborales

GRI 2-30



**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, trabajando permanentemente con la organización sindical.**

Durante 2023, el diálogo con el Sindicato Nacional se abordó como una actividad permanente y continua en el tiempo, a través de la gestión conjunta entre la Administración del Banco y el Sindicato, además de contar con una Agenda Laboral común, la cual permitió preparar el camino frente a escenarios de negociación colectiva y mitigar posibles riesgos en temas complejos que son de interés para ambas partes. Gracias a este trabajo, cada vez que nos enfrentamos a un nuevo proceso de negociación colectiva, tenemos un camino recorrido a través del diálogo en mesas y comisiones de trabajo.

### Negociaciones colectivas

En el marco del desarrollo de las relaciones laborales y de la ejecución de la Agenda Laboral, junto a la Directiva Nacional del Sindicato iniciamos conversaciones en agosto de 2023 para anticipar el proceso de negociación colectiva, que correspondía al primer trimestre 2024. Considerando que en noviembre de 2023 vendría el proceso de elecciones de la organización sindical, la Administración y el Sindicato estimaron pertinente acercar posiciones y adelantar el proceso de negociación colectiva en beneficio de los trabajadores y trabajadoras del Banco. Estos diálogos determinaron el acuerdo para un nuevo instrumento colectivo 2024-2026, firmado en septiembre de 2023.

Con la última negociación colectiva, logramos acuerdos que mejorarán los beneficios de bono para vacaciones anuales y financiamiento del 100% del seguro catastrófico, permitiendo la compensación de gastos adicionales de enfermedades de alto valor para todas y todos los trabajadores del Banco y sus cargas legales que cumplan con la póliza.

Nuestra Gerencia de Relaciones Laborales aborda el diálogo con el Sindicato como una actividad permanente y continua en el tiempo, para ello contamos con una Agenda Laboral de trabajo entre el Sindicato y la Administración, la que permite preparar el camino frente a escenarios de negociación colectiva, y analizar temas que son de interés tanto de la organización sindical como de la Administración del Banco. Para tal efecto el Instrumento Colectivo actual considera 13 comisiones y/o mesas de trabajo.



**En 2023 el Sindicato BancoEstado cumplió 66 años, alcanzando 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

GRI 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-6, 403-8

Nuestro compromiso con la salud y seguridad de las personas está establecido en el Manual de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), el cual contiene un conjunto de protocolos y procedimientos tanto de prevención de riesgos laborales como de salud ocupacional para controlar, y mitigar los riesgos laborales que suponen un daño a la salud, asociados a las distintas tareas a las que nuestros trabajadores y trabajadoras, y las de empresas contratistas y subcontratistas, se pueden ver expuestos.

Contamos con un Sistema de Gestión llamado BancoEstado Control de Riesgos Operacionales (BECRO), que entrega técnicas de prevención de riesgos que permiten controlar aquellos asociados a las distintas tareas a las que se ven expuestas las personas que trabajan en BancoEstado. BECRO cubre al 100% de nuestros trabajadores y trabajadoras, y se alinea con las normativas internacionales como la ISO 45001 y los convenios 87 y 98 de la OIT.

### Principales focos de BECRO

- Implementar los compromisos en seguridad y salud alineados con las metas de trabajo anual y con la Política de Sostenibilidad Corporativa, con el fin de prevenir lesiones y deterioros de la salud relacionados al trabajo.
- Establecer un mecanismo estandarizado y sistemático para la implementación, verificación, control y mejora de la estrategia de seguridad y salud ocupacional.
- Establecer, formalizar e implementar el desarrollo continuo de la organización y gestión en todos los niveles.
- Entregar criterios claros del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, para que se evalúe periódicamente su cumplimiento en todos los lugares de trabajo de la organización.
- Entregar reportes que permitan el mejoramiento continuo de prácticas de seguridad y salud 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 Comités Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) con los que contamos a nivel nacional, los que realizan las investigaciones de accidentes y seguimiento de acciones correctivas.

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.

Nuestros trabajadores y trabajadoras, por medio de la ejecución de Programas de Trabajo Individuales (PTI), participan de forma activa en la gestión de la salud y seguridad de BancoEstado. Tanto este programa como el plan BECRO, son auditados anualmente para asegurar la calidad de sus procesos, a través del programa de auditorías en la red de sucursales y áreas centrales, comparando los resultados con la estadística de siniestralidad de forma trimestral y anual para evaluar y mejorar dicho sistema.

Para mantener a nuestros trabajadores y trabajadoras informados, realizamos capacitaciones anuales sobre los riesgos laborales asociados a salud y seguridad. De esta manera, exponemos los riesgos existentes con sus definiciones conceptuales, fomentamos la identificación de situaciones de riesgos y realizamos una evaluación para acreditar los aprendizajes. En este mismo marco de formación, a través de Isapre Fundación, realizamos campañas anuales con foco preventivo, donde se incluyen temas como vacunación, enfermedades cardiovasculares, hipertensión, entre otras relevantes.



**1.800 trabajadores accedieron al programa de capacitación en 2023, enfocado en los riesgos del teletrabajo.**



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

- 1 Cumplir con todas las disposiciones legales establecidas en la Ley N°16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- 2 Establecer prioridades, planes de acción, y definir la mejora continua en el desempeño de los aspectos que pueden impactar a las y los trabajadores.
- 3 Fomentar la participación de los trabajadores y trabajadoras a través de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS).
- 4 Promover que las empresas contratistas y subcontratistas cumplan con los estándares de salud y seguridad ocupacional, de acuerdo a nuestro Reglamento de Empresas Contratistas y Subcontratistas del Banco, que se dicta en cumplimiento de la Ley N°16.744 y el Decreto Supremo N°76, de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- 5 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.

### Matriz de riesgos de salud y seguridad

Desarrollamos esta matriz 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.



**BancoEstado**

desde 1855

# Estados financieros resumidos

**BancoEstado**  
desde 1855

 **BancoEstado**  
desde 1855



**Informe de los Auditores independientes sobre  
los Estados Financieros Consolidados Resumidos**

Señores Presidente y Consejeros de  
Banco del Estado de Chile:

**Opinión**

Los estados financieros consolidados resumidos adjuntos, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2023 y 2022, y los correspondientes estados consolidados de resultados, de otros resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022, 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 2023 y 2022. Hemos expresado una opinión de auditoría sin modificaciones sobre tales estados financieros consolidados en nuestro informe del auditor de fecha 27 de febrero de 2024.

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados resumidos del Banco del Estado de Chile y Filiales al y por los años terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022 son consecuentes, en todos los aspectos significativos, con los estados financieros consolidados auditados de los cuales han sido derivados, a base de lo descrito en la Nota – Información Proporcionada.

**Estados financieros consolidados resumidos**

Los estados financieros consolidados resumidos no incluyen todas las revelaciones requeridas por las normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero. Por lo tanto, la lectura de los estados financieros consolidados resumidos no es un sustituto de la lectura de los estados financieros consolidados auditados del Banco del Estado de Chile y Filiales. Los estados financieros consolidados auditados y los estados financieros consolidados resumidos derivados de ellos no reflejan el efecto de hechos, si hubiere, que ocurrieron con posterioridad a la fecha de nuestro informe sobre los estados financieros consolidados auditados.

**Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados resumidos**

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados resumidos a base de lo descrito en la Nota – Información Proporcionada.



**Responsabilidad del auditor**

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión respecto a si los estados financieros consolidados resumidos son consecuentes, en todos sus aspectos significativos, con los estados financieros consolidados auditados a base de nuestros procedimientos, que fueron efectuados de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Los procedimientos consistieron principalmente en comparar los estados financieros consolidados resumidos con la información relacionada en los estados financieros consolidados auditados de los cuales los estados financieros consolidados resumidos han sido derivados y evaluar si los estados financieros consolidados resumidos están preparados de acuerdo con la base descrita en la Nota – Información Proporcionada. No efectuamos ningún procedimiento de auditoría respecto a los estados financieros consolidados auditados con posterioridad a la fecha de nuestro informe sobre estos estados financieros consolidados auditados.

Danissa Castillo G.

KPMG Ltda.

Santiago, 27 de febrero de 2024

## Banco del Estado de Chile y Filiales

Estado de Situación Financiera Consolidado  
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022  
(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2023 MM\$	31.12.2022 MM\$
<b>ACTIVOS</b>		
<b>Efectivo y depósitos en bancos</b>	<b>4.941.797</b>	<b>4.961.287</b>
<b>Operaciones con liquidación en curso</b>	<b>215.906</b>	<b>157.118</b>
<b>Activos financieros para negociar a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>2.838.303</b>	<b>3.927.649</b>
Contratos de derivados financieros	1.778.366	2.554.646
Instrumentos financieros de deuda	1.048.097	1.354.283
Otros	11.840	18.720
<b>Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado integral</b>	<b>11.002.803</b>	<b>10.341.975</b>
Instrumentos financieros de deuda	11.002.803	10.341.975
Otros	-	-
<b>Contratos de derivados financieros para cobertura contable</b>	<b>95.231</b>	<b>50.325</b>
<b>Activos financieros a costo amortizado</b>	<b>35.604.290</b>	<b>34.345.381</b>
Derechos por pactos de retroventa y préstamos de valores	-	94.696
Instrumentos financieros de deuda	2.021.245	3.192.215
Adeudado por bancos	830.472	747.705
Créditos y cuentas por cobrar a clientes - Comerciales	15.882.474	15.201.481
Créditos y cuentas por cobrar a clientes - Vivienda	14.591.079	13.064.696
Créditos y cuentas por cobrar a clientes - Consumo	2.279.020	2.044.588
<b>Inversiones en sociedades</b>	<b>24.877</b>	<b>21.006</b>
<b>Activos intangibles</b>	<b>47.012</b>	<b>44.657</b>
<b>Propiedades, planta y equipo</b>	<b>315.149</b>	<b>325.005</b>
<b>Activos por derecho a usar bienes en arrendamiento</b>	<b>74.147</b>	<b>79.604</b>
<b>Impuestos corrientes</b>	<b>608</b>	<b>2.919</b>
<b>Impuestos diferidos</b>	<b>1.890.748</b>	<b>1.770.538</b>
<b>Otros activos</b>	<b>1.249.785</b>	<b>1.062.393</b>
<b>Activos no corrientes y grupos enajenables para la venta</b>	<b>4.645</b>	<b>927</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>58.305.301</b>	<b>57.090.784</b>

## Banco del Estado de Chile y Filiales

Estado de Situación Financiera Consolidado  
Al 31 de diciembre de 2023 y 2022  
(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2023 MM\$	31.12.2022 MM\$
<b>PASIVOS</b>		
<b>Operaciones con liquidación en curso</b>	<b>189.504</b>	<b>133.718</b>
<b>Pasivos financieros para negociar a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>1.826.457</b>	<b>2.567.174</b>
Contratos de derivados financieros	1.826.457	2.567.174
Otros	-	-
<b>Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Contratos de derivados financieros para cobertura contable</b>	<b>459.778</b>	<b>469.302</b>
<b>Pasivos financieros a costo amortizado</b>	<b>48.131.165</b>	<b>47.155.139</b>
Depósitos y otras obligaciones a la vista	15.061.147	15.037.612
Depósitos y otras captaciones a plazo	18.049.149	17.845.104
Obligaciones por pactos de retrocompra y préstamos de valores	1.572.226	1.182.342
Obligaciones con bancos	4.931.054	4.612.921
Instrumentos financieros de deuda emitidos	8.412.483	8.316.753
Otras obligaciones financieras	105.106	160.407
<b>Obligaciones por contratos de arrendamiento</b>	<b>74.128</b>	<b>80.325</b>
<b>Instrumentos financieros de capital regulatorio emitidos</b>	<b>1.419.306</b>	<b>1.215.437</b>
<b>Provisiones por contingencias</b>	<b>231.101</b>	<b>207.516</b>
<b>Provisiones para dividendos, pago de intereses y reapreciación de instrumentos financieros de capital regulatorio emitidos</b>	<b>306.369</b>	<b>462.707</b>
<b>Provisiones especiales por riesgo de crédito</b>	<b>1.039.606</b>	<b>975.393</b>
<b>Impuestos corrientes</b>	<b>671.971</b>	<b>184.942</b>
<b>Impuestos diferidos</b>	<b>1.191</b>	<b>670</b>
<b>Otros pasivos</b>	<b>599.914</b>	<b>679.968</b>
<b>Pasivos incluidos en grupos enajenables para la venta</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>54.950.490</b>	<b>54.132.291</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
<b>Capital</b>	<b>1.422.887</b>	<b>1.422.887</b>
<b>Reservas</b>	<b>1.589.034</b>	<b>1.329.181</b>
<b>Otro resultado integral acumulado</b>	<b>30.369</b>	<b>(31.764)</b>
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(3.686)	(6.534)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	34.055	(25.230)
<b>Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Utilidad del ejercicio</b>	<b>612.738</b>	<b>694.056</b>
<i>Menos: Provisiones para dividendos, pago de intereses y reapreciación de instrumentos financieros de capital regulatorio emitidos</i>	<i>(306.369)</i>	<i>(462.707)</i>
<b>De los propietarios del Banco</b>	<b>3.348.659</b>	<b>2.951.653</b>
<b>Del Interés no controlador</b>	<b>6.152</b>	<b>6.840</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>3.354.811</b>	<b>2.958.493</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>58.305.301</b>	<b>57.090.784</b>

## Banco del Estado de Chile y Filiales

Estado del Resultado Consolidado del Ejercicio  
Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022  
(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2023 MM\$	31.12.2022 MM\$
Ingresos por intereses	3.715.270	2.818.445
Gastos por intereses	(1.681.012)	(1.502.255)
<b>Ingreso neto por intereses</b>	<b>2.034.258</b>	<b>1.316.190</b>
Ingresos por reajustes	961.874	2.198.679
Gastos por reajustes	(590.056)	(1.347.524)
<b>Ingreso neto por reajustes</b>	<b>371.818</b>	<b>851.155</b>
Ingresos por comisiones	827.014	748.051
Gastos por comisiones	(344.477)	(301.702)
<b>Ingreso neto por comisiones</b>	<b>482.537</b>	<b>446.349</b>
<i>Resultado financiero por:</i>		
Activos y pasivos financieros para negociar	52.644	122.190
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	82.822	45.818
Cambios, reajustes y cobertura contable de moneda extranjera	112.371	10.117
Reclasificaciones de activos financieros por cambio de modelo de negocio	-	-
Otro resultado financiero	-	-
<b>Resultado financiero neto</b>	<b>247.837</b>	<b>178.125</b>
Resultado por inversiones en sociedades	3.927	3.836
Resultado de activos no corrientes y grupos enajenables para la venta no admisibles como operaciones discontinuadas	875	200
Otros ingresos operacionales	27.752	82.463
<b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>3.169.004</b>	<b>2.878.318</b>
Gastos por obligaciones de beneficios a empleados	(599.888)	(539.156)
Gastos de administración	(384.685)	(320.056)
Depreciación y amortización	(72.975)	(77.292)
Deterioro de activos no financieros	-	-
Otros gastos operacionales	(158.741)	(61.396)
<b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>(1.216.289)</b>	<b>(997.900)</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL ANTES DE PÉRDIDAS CREDITICIAS</b>	<b>1.952.715</b>	<b>1.880.418</b>

## Banco del Estado de Chile y Filiales

Estado del Resultado Consolidado del Ejercicio  
Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022  
(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2023 MM\$	31.12.2022 MM\$
<i>Gasto de pérdidas crediticias por:</i>		
Provisiones por riesgo de crédito adeudado por bancos y créditos y cuentas por cobrar a clientes	(644.832)	(448.653)
Provisiones especiales por riesgo de crédito	(64.107)	(277.332)
Recuperación de créditos castigados	90.574	75.707
Deterioro por riesgo de crédito de otros activos financieros a costo amortizado y activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado integral	25.495	(51.857)
<b>Gasto por pérdidas crediticias</b>	<b>(592.870)</b>	<b>(702.135)</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>	<b>1.359.845</b>	<b>1.178.283</b>
<b>Resultado de operaciones continuas antes de impuestos</b>	<b>1.359.845</b>	<b>1.178.283</b>
Impuesto a la renta	(726.865)	(466.155)
<b>Resultado de operaciones continuas después de impuestos</b>	<b>632.980</b>	<b>712.128</b>
<b>Resultado de operaciones discontinuadas antes de impuestos</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Impuestos de operaciones discontinuadas	-	-
<b>Resultado de operaciones discontinuadas después de impuestos</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>	<b>632.980</b>	<b>712.128</b>
<i>Atribuible a:</i>		
Propietarios del Banco	612.738	694.056
Interés no controlador	20.242	18.072
	<b>632.980</b>	<b>712.128</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 2023 y 2022  
(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2023 MM\$	31.12.2022 MM\$
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>	<b>632.980</b>	<b>712.128</b>
<i>Otro resultado integral del ejercicio de:</i>		
<b>ELEMENTOS QUE NO SE RECLASIFICARÁN EN RESULTADOS</b>	<b>2.848</b>	<b>(5.167)</b>
Nuevas mediciones del pasivo por beneficios definidos neto y resultados actuariales por otros planes de beneficios al personal	4.587	(14.784)
Cambios del valor razonable de instrumentos de patrimonio designados a valor razonable con cambios en otro resultado integral	1.275	102
Cambios del valor razonable de pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito del pasivo financiero	-	-
Otros	-	-
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>5.862</b>	<b>(14.682)</b>
<b>Impuesto a la renta sobre otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado</b>	<b>(3.014)</b>	<b>9.515</b>
<b>TOTAL OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>2.848</b>	<b>(5.167)</b>
<b>ELEMENTOS QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS</b>	<b>59.285</b>	<b>(79.486)</b>
Cambios del valor razonable de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado integral	9.751	60.418
Diferencias de conversión por entidades en el exterior	(720)	19
Cobertura contable de inversiones netas en entidades en el exterior	-	-
Cobertura contable de flujo de efectivo	161.626	(287.614)
Elementos no designados de instrumentos de cobertura contable	-	-
Participación en otro resultado integral de entidades registradas según el método de la participación	23	13
Otros	-	-
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>170.680</b>	<b>(227.164)</b>
<b>Impuesto a la renta sobre otros resultados integrales que pueden reclasificarse en resultados</b>	<b>(111.395)</b>	<b>147.678</b>
<b>TOTAL OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>59.285</b>	<b>(79.486)</b>
<b>OTRO RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL EJERCICIO</b>	<b>62.133</b>	<b>(84.653)</b>
<b>RESULTADO INTEGRAL DEL EJERCICIO CONSOLIDADO</b>	<b>695.113</b>	<b>627.475</b>
Atribuible a:		
Propietarios del Banco	674.871	609.403
Interés no controlador	20.242	18.072
	<b>695.113</b>	<b>627.475</b>

## Banco del Estado de Chile y Filiales

Estado de Flujos de Efectivo Consolidado  
Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022  
(En millones de pesos - MM\$)

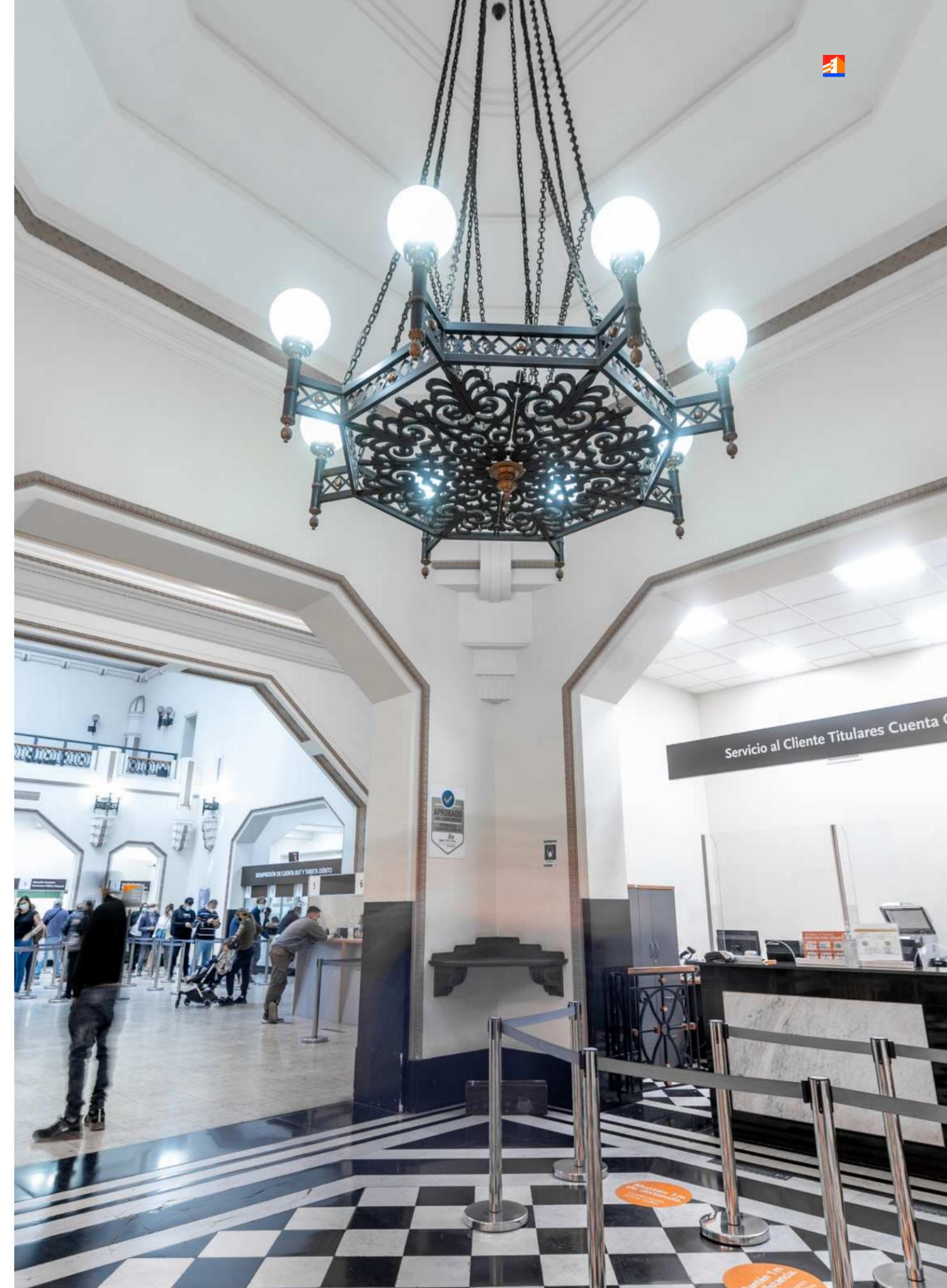
	31.12.2023 MM\$	31.12.2022 MM\$
<b>A) FLUJOS DE EFECTIVO ORIGINADOS POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN:</b>		
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS A LA RENTA CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>	<b>1.359.845</b>	<b>1.178.283</b>
<b>Cargos (abonos) a resultado que no significan movimientos de efectivo:</b>		
Depreciaciones y amortizaciones	72.975	77.292
Deterioro de activos no financieros	-	-
Deterioro por riesgo de crédito	(25.495)	51.857
Provisiones por riesgo de crédito	644.832	448.653
Provisiones para créditos contingentes	6.423	16.395
Provisiones adicionales para colocaciones	54.000	262.599
Ajuste a valor de mercado inversiones no permanentes	133.765	489.559
Utilidad por inversiones en sociedades	(3.927)	(4.496)
Utilidad neta en venta de bienes recibidos en pago	(1.202)	(1.273)
Utilidad neta en venta de propiedades, planta y equipo	47	(1)
Castigos de activos recibidos en pago	884	1.449
Otros cargos que no representan flujos de efectivo	380.535	230.899
Variación neta de intereses y reajustes devengados sobre activos y pasivos	(506.215)	(812.011)
Variación neta de comisiones devengadas sobre activos y pasivos	(3.592)	3.398
<b>Cambios por aumento / disminución de activos y pasivos que afectan al flujo operacional:</b>		
Disminución de instrumentos a valor razonable con cambio en resultados	135.580	55.209
Aumento en colocaciones	(3.056.489)	(3.586.287)
Disminución (aumento) de instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en O.R.I. y a costo amortizado	2.104.193	(2.447.873)
(Aumento) disminución en otras operaciones de crédito	(82.767)	52.485
Aumento (disminución) de acreedores en cuentas corrientes	13.580	(252.983)
(Disminución) aumento de depósitos y captaciones	(56.393)	716.712
Aumento de otras obligaciones a la vista	270.393	138.656
Aumento de otras obligaciones por intermediación de documentos	389.884	69.548
Disminución de préstamos obtenidos de bancos del país	-	(580)
Aumento de préstamos obtenidos de bancos del exterior	318.133	291.322
Disminución de préstamos obtenidos del Banco Central	-	(2.900)
Disminución de otros activos y otros pasivos	(1.835.846)	(1.037.472)
Intereses y reajustes percibidos	4.206.939	3.371.485
Intereses y reajustes pagados	(2.307.078)	(2.016.151)
Comisiones percibidas	827.077	751.449
Comisiones pagadas	(348.132)	(301.702)
Devolución impuestos	2.146	-
Impuestos pagados	(437.564)	(972.369)
Venta de bienes recibidos en pago adjudicados	2.139	1.813
<b>Total flujos netos originados (utilizados) en actividades de la operación</b>	<b>2.258.670</b>	<b>(3.227.035)</b>

## Banco del Estado de Chile y Filiales

### Estado de Flujos de Efectivo Consolidado

Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022  
(En millones de pesos - MM\$)

	31.12.2023 MM\$	31.12.2022 MM\$
<b>B) FLUJOS DE EFECTIVO ORIGINADOS POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>		
Adquisiciones de inversiones en sociedades	-	-
Enajenaciones de inversiones en sociedades	-	1.319
Dividendos recibidos de inversiones en sociedades	1.155	693
Aumento participación en BancoEstado Corredores de Seguro S.A.	(24.533)	-
Adquisiciones de propiedades, planta y equipo	(42.392)	(52.527)
Enajenaciones de propiedades, planta y equipo	13	7
Adquisiciones de activos intangibles	(15.459)	(12.417)
Enajenaciones de activos intangibles	-	-
<b>Total flujos netos utilizados en actividades de inversión</b>	<b>(81.216)</b>	<b>(62.925)</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	(82.567)	(95.505)
Emisión de bonos corrientes	2.218.768	3.073.679
Rescate y pago de intereses / capital de bonos corrientes	(2.555.372)	(2.869.171)
Emisión de bonos hipotecarios	-	-
Rescate y pago de intereses / capital de bonos hipotecarios	-	-
Pago de intereses / capital de obligaciones por contratos de arrendamiento	(15.854)	(13.650)
Emisión de bonos subordinados	220.510	33.744
Pago de capital de bonos subordinados	(45.076)	(39.157)
Pago de intereses de bonos subordinados	(43.318)	(40.064)
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	(416.434)	(182.370)
<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	(26.555)	(11.402)
<b>Total flujos netos (utilizados) originados en actividades de financiamiento</b>	<b>(745.898)</b>	<b>308.654</b>
<b>D) VARIACIÓN DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO DURANTE EL EJERCICIO</b>	<b>1.431.556</b>	<b>(2.981.306)</b>
<b>EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO</b>	<b>960</b>	<b>93</b>
<b>SALDO INICIAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE</b>	<b>11.218.628</b>	<b>14.199.841</b>
<b>SALDO FINAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE</b>	<b>12.651.144</b>	<b>11.218.628</b>



## Banco del Estado de Chile y Filiales

### Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado

Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022  
(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\$		
<b>Saldos de apertura al 1 de enero de 2023</b>	<b>1.422.887</b>	<b>1.329.181</b>	<b>(31.764)</b>	<b>231.349</b>	<b>2.951.653</b>	<b>6.840</b>	<b>2.958.493</b>
Traspaso de deterioro riesgo de crédito - IFRS 9 a resultado del ejercicio	-	920	-	-	920	-	920
Reserva proveniente de utilidades	-	277.622	-	(277.622)	-	-	-
Pago de dividendos	-	-	-	(416.434)	(416.434)	(12.762)	(429.196)
Aumento participación en BancoEstado Corredores de Seguro S.A.	-	(18.689)	-	-	(18.689)	(5.844)	(24.533)
Provisión para pago de dividendo	-	-	-	156.338	156.338	(2.324)	154.014
<b>Subtotal: Transacciones con los propietarios en el ejercicio</b>	<b>-</b>	<b>259.853</b>	<b>-</b>	<b>(537.718)</b>	<b>(277.865)</b>	<b>(20.930)</b>	<b>(298.795)</b>
Utilidad del ejercicio	-	-	-	612.738	612.738	20.242	632.980
Otro resultado integral del ejercicio	-	-	62.133	-	62.133	-	62.133
<b>Subtotal: Resultado integral del ejercicio</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>62.133</b>	<b>612.738</b>	<b>674.871</b>	<b>20.242</b>	<b>695.113</b>
<b>Saldo de cierre al 31 de diciembre de 2023</b>	<b>1.422.887</b>	<b>1.589.034</b>	<b>30.369</b>	<b>306.369</b>	<b>3.348.659</b>	<b>6.152</b>	<b>3.354.811</b>
<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 dividendos	-	-	-	(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>

### 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 (CNCB), y no incluyen todas las notas explicativas (revelaciones) de los Estados Financieros Consolidados Auditados por los ejercicios 2023 y 2022. 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 2024 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 2023 y 2022.

**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

**Responsable de la Memoria**

Sub Gerencia de Sostenibilidad

**Sitio web**

[www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl)

**Control y supervisión**

Se vincula con el Estado a través del Ministerio de Hacienda y su funcionamiento es fiscalizado por la Comisión del Mercado Financiero (CMF).

**Contenidos**

PwC

**Diseño y diagramación**

Strong Studio

**Imágenes**

- Archivo BancoEstado.
- 30 fotografías corresponden a imágenes de Shutterstock, descargadas bajo la autorización que otorga la licencia estándar.

**Punto de contacto**

[sostenibilidad@bancoestado.cl](mailto:sostenibilidad@bancoestado.cl)