



BancoEstado ***Centro de Contacto***

ESTADOS FINANCIEROS INTERMEDIOS

31 de marzo de 2025 y 2024 y 31 de diciembre de 2024

BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
Santiago, Chile

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

Estados Financieros Intermedios

31 de marzo de 2025 y 2024 y 31 de diciembre de 2024

Contenido

- I. Estado de Situación Financiera Intermedio
- II. Estado del Resultado del Periodo Intermedio
- III. Estado de Otro Resultado Integral del Periodo Intermedio
- IV. Estado de Flujos de Efectivo Intermedio
- V. Estado de Cambios en el Patrimonio Intermedio
- VI. Notas a los Estados Financieros Intermedios

\$ = Peso Chileno
M\$ = Miles de Pesos Chilenos
U.F. = Unidad de Fomento

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

ÍNDICE

	Página
Estado de Situación Financiera Intermedio	4
Estado del Resultado del Periodo Intermedio	5
Estado de Otro Resultado Integral del Periodo Intermedio	6
Estado de Flujos de Efectivo Intermedio	7
Estado de Cambios en el Patrimonio Intermedio.....	8
Notas a los Estados Financieros Intermedios:	
Nota 1 - Antecedentes de la institución	9
Nota 2 - Principales criterios contables utilizados.....	9
Nota 3 - Nuevos pronunciamientos contables emitidos y adoptados, o emitidos que aún no han sido adoptados.....	22
Nota 4 - Cambios contables	31
Nota 5 - Hechos relevantes	31
Nota 6 - Efectivo y equivalente de efectivo.....	32
Nota 7 - Activos financieros a costo amortizado.....	32
Nota 8 - Propiedades, planta y equipo.....	33
Nota 9 - Activos por derechos a usar bienes en arrendamiento y obligaciones por contratos de arrendamiento	35
Nota 10 - Impuestos	37
Nota 11 - Otros activos	39
Nota 12 - Pasivos financieros a costo amortizado	40
Nota 13 - Provisiones por contingencias	41
Nota 14 - Otros pasivos	42
Nota 15 - Patrimonio.....	43
Nota 16 - Contingencias y compromisos	45
Nota 17 - Ingresos y gastos por intereses y reajustes	47
Nota 18 - Ingresos y gastos por comisiones.....	48
Nota 19 - Otros ingresos y gastos operacionales	48
Nota 20 - Gastos por obligaciones de beneficios a empleados	49
Nota 21 - Gastos de administración.....	50
Nota 22 - Depreciación	51
Nota 23 - Deterioro de activos no financieros.....	51
Nota 24 - Revelaciones sobre partes relacionadas	52
Nota 25 - Valor razonable de activos y pasivos financieros.....	56
Nota 26 - Vencimiento contractual según sus plazos remanentes de activos y pasivos financieros	58
Nota 27 - Administración e informe de riesgos	60
Nota 28 - Hechos posteriores	69

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Estado de Situación Financiera Intermedio

Al 31 de marzo de 2025 y 2024

(En miles de pesos - M\$)

	Notas	31.03.2025	31.12.2024
		M\$	M\$
ACTIVOS			
Efectivo y depósitos en bancos	6	179.043	632.631
Activos financieros a costo amortizado	7	2.338.396	2.701.293
Cuentas por cobrar a empresas relacionadas	7	2.338.396	2.701.293
Propiedades, planta y equipo	8	-	-
Activos por derecho a usar bienes en arrendamiento	9	88.020	99.642
Impuestos corrientes	10	272.082	222.372
Impuestos diferidos	10	203.755	229.494
Otros activos	11	1.075.283	864.399
TOTAL ACTIVOS		4.156.579	4.749.831
PASIVOS			
Pasivos financieros a costo amortizado	12	206	543
Cuentas por pagar a empresas relacionadas	12	206	543
Obligaciones por contratos de arrendamiento	9	88.677	101.008
Provisiones por contingencias	13	1.037.559	1.314.688
Impuestos corrientes	10	-	-
Otros pasivos	14	891.661	1.088.239
TOTAL PASIVOS		2.018.103	2.504.478
PATRIMONIO			
Capital	15	779.487	779.487
Reservas	15	(1.112)	(1.112)
Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores	15	1.466.978	1.466.996
(Pérdida) Utilidad del periodo	15	(106.877)	(18)
TOTAL PATRIMONIO		2.138.476	2.245.353
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		4.156.579	4.749.831

Las notas adjuntas número 1 al 28 forman parte integral de estos Estados Financieros Intermedios.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Estado del Resultado del Periodo Intermedio

Por los periodos comprendidos entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2025 y 2024

(En miles de pesos - M\$)

	Notas	31.03.2025	31.03.2024
		M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	17	-	-
Gastos por intereses y reajustes	17	(653)	(981)
Gasto neto por intereses y reajustes	17	(653)	(981)
Ingresos por comisiones	18	6.402.406	5.543.038
Gastos por comisiones	18	-	-
Ingreso neto por comisiones	18	6.402.406	5.543.038
Otros ingresos operacionales	19	8.660	11.572
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES		6.410.413	5.553.629
Gastos por obligaciones de beneficios a empleados	20	(5.960.112)	(4.809.825)
Gastos de administración	21	(341.525)	(359.064)
Depreciación y amortización	22	(12.533)	(12.539)
TOTAL GASTOS OPERACIONALES		(6.314.170)	(5.181.428)
RESULTADO OPERACIONAL		96.243	372.201
Impuesto a la renta	10	(203.120)	(95.775)
(PERDIDA) UTILIDAD DEL PERIODO		(106.877)	276.426

Las notas adjuntas número 1 al 28 forman parte integral de estos Estados Financieros Intermedios.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Estado de Otro Resultado Integral del Periodo Intermedio

Por los periodos comprendidos entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2025 y 2024

(En miles de pesos - M\$)

		31.03.2025	31.03.2024
	Notas	M\$	M\$
(PERDIDA) UTILIDAD DEL PERIODO	15	(106.877)	276.426
<i>Otro resultado integral del periodo de:</i>			
ELEMENTOS QUE NO SE RECLASIFICARÁN EN RESULTADOS		-	-
Impuesto a la renta sobre otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado		-	-
ELEMENTOS QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS		-	-
Impuesto a la renta sobre otros resultados integrales que pueden reclasificarse en resultados		-	-
OTRO RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL EJERCICIO		-	-
RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO		(106.877)	276.426

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Estado de Flujos de Efectivo Intermedio

Por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025 y 2024

(En miles de pesos - M\$)

		31.03.2025	31.03.2024
	Notas	M\$	M\$
A) FLUJOS DE EFECTIVO ORIGINADOS POR ACTIVIDADES DE LA EJERCICIO:			
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS A LA RENTA DEL EJERCICIO		96.243	372.201
Cargos (abonos) a resultado que no significan movimientos de efectivo:			
Depreciación y amortización	22	12.533	12.539
Otros cargos (abonos) que no representan flujos de efectivo		(155.534)	981
Cambios por aumento /disminución de activos y pasivos que afectan al flujo operacional:			
Aumento documentos y cuentas por pagar a empresas relacionadas		(403.470)	(85.079)
Aumento (disminución) de deudores por ventas y otros activos		10.534	(538.399)
Total flujos netos originados por (utilizados en) actividades de la operación		(439.694)	(237.757)
B) FLUJOS DE EFECTIVO ORIGINADOS POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:			
Adquisiciones de propiedades, planta y equipo		-	-
Total flujos netos originados por (utilizados en) actividades de inversión		-	-
C) FLUJOS DE EFECTIVO ORIGINADOS POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:			
Pago de préstamos de entidades relacionadas		-	-
Pago de intereses / capital de obligaciones por contratos de arrendamiento		(13.894)	(13.386)
Total flujos netos originados por (utilizados en) actividades de financiamiento		(13.894)	(13.386)
D) VARIACIÓN DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO DURANTE EL EJERCICIO		(453.588)	(251.143)
EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO		-	-
SALDO INICIAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE		632.631	1.239.699
SALDO FINAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE		179.043	988.556

Las notas adjuntas número 1 al 28 forman parte integral de estos Estados Financieros Intermedios.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Estado de Cambios en el Patrimonio Intermedio

Por el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2025 y 2024

(En miles de pesos - M\$)

Fuentes de los cambios en el patrimonio	Notas	Capital	Reservas	Otro resultado integral acumulado	Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores y utilidad del periodo	Total Patrimonio
		M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldos de apertura al 1 de Enero de 2025	15	779.487	(1.112)	-	1.466.978	2.245.353
Pago de dividendos		-	-	-	-	-
Provisión para dividendo mínimo del ejercicio		-	-	-	-	-
Subtotal Transacciones con los propietarios en el ejercicio		-	-	-	-	-
Pérdida del periodo	15	-	-	-	(106.877)	(106.877)
Otro resultado integral del ejercicio		-	-	-	-	-
Subtotal Resultado integral del periodo		-	-	-	(106.877)	(106.877)
Saldos de cierre al 31 de marzo de 2025		779.487	(1.112)	-	1.360.101	2.138.476
Saldos de apertura al 1 de Enero de 2024	15	779.487	(1.112)	-	1.466.996	2.245.371
Utilidad del periodo	15	-	-	-	276.426	276.426
Subtotal Resultado integral del periodo		-	-	-	276.426	276.426
Saldos de cierre al 31 de marzo 2024	15	779.487	(1.112)	-	1.743.422	2.521.797

Las notas adjuntas número 1 al 28 forman parte integral de estos Estados Financieros Intermedios.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 1 - ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

BancoEstado Contacto 24 horas S.A. fue constituida el 13 de diciembre de 2001, como una sociedad de apoyo al giro de Banco del Estado de Chile, se encuentra sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), su función es proveer a éste de un servicio no presencial, con cobertura nacional e internacional, utilizando la vía telefónica e internet. La prestación de servicios incluye captación de clientes, entrega de información relativa a productos y servicios, avisos de vencimiento de obligaciones, telemarketing, asistencia técnica, actualización de bases de datos, estudio de opinión y satisfacción de clientes, tracking publicitario y en general todos aquellos servicios tendientes al desarrollo y mantención de las relaciones comerciales del Banco del Estado de Chile y sus Filiales con sus clientes, a excepción de venta directa de productos y/o servicios de instituciones financieras.

La Sociedad tiene la calidad de Filial del Banco del Estado de Chile, quien posee una participación con derecho a voto representativo del 99,9% de la Sociedad.

BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. está domiciliada en Nueva York N° 80, piso 11, comuna de Santiago, Chile.

Los presentes Estados Financieros de la Sociedad, correspondientes al periodo terminado el 31 de marzo de 2025 fueron aprobados por el Directorio con fecha 21 de abril de 2025.

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS

a) Periodo contable:

Los presentes Estados Financieros Intermedios (en adelante, "Estados Financieros"), comprenden el Estado de Situación Financiera Intermedio, Estado de Resultado del Periodo Intermedio, Estado de Otro Resultado Integral del Periodo Intermedio, Estado de Flujos de Efectivo Intermedio y Estado de Cambios en el Patrimonio Intermedio por los periodos comprendidos entre el 31 de marzo 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2024.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)**b) Bases de preparación:**

El Decreto Ley N° 3.538 de 1980, conforme al texto reemplazado por el Artículo Primero de la Ley N° 21.000 que “Crea la Comisión para el Mercado Financiero”, en el numeral 6 de su Artículo N° 5, faculta a la Comisión para el Mercado Financiero, el poder fijar normas para la confección y presentación de las memorias, balances, estados de situación y demás estados financieros de las entidades que fiscaliza y determinar los principios conforme a los cuales deberán llevar su contabilidad.

De acuerdo a la normativa legal vigente, para efectos de la preparación de sus Estados Financieros Intermedios, la Sociedad debe ceñirse a las instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, y en todo aquello que no sea tratado por ella, si no se contrapone con sus instrucciones, debe ceñirse a los principios contables de general aceptación, que corresponden a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF o IFRS, su sigla en inglés) acordadas por el International Accounting Standards Board (IASB). En caso de existir discrepancias entre esos principios contables de general aceptación y los criterios contables emitidos por la Comisión para el Mercado Financiero, primarán estos últimos.

Las Notas a los Estados Financieros Intermedios contienen información adicional a la presentada en el Estado de Situación Financiera Intermedio, Estado del Resultado del Periodo Intermedio, Estado de Otro Resultado Integral del Periodo Intermedio, Estado de Flujos de Efectivo Intermedio y Estado de Cambios en el Patrimonio Intermedio. En ellas, se suministra descripciones narrativas o desagregación de tales Estados Financieros en forma clara, relevante, fiable y comparable.

c) Moneda funcional y de presentación:

La Sociedad ha definido como su moneda funcional el peso chileno, basado en:

- Es la moneda del entorno económico principal cuyas fuerzas competitivas y regulaciones determinan fundamentalmente los precios de los servicios financieros que la Sociedad presta.
- Es la moneda que influye fundamentalmente en los costos por remuneraciones y de otros costos necesarios para proporcionar los servicios que la Sociedad brinda a sus clientes.

La moneda de presentación para los Estados Financieros Intermedios es el peso chileno, expresados en miles de pesos (M\$).

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

d) Criterios de valorización de activos y pasivos:

Los criterios de medición de los activos y pasivos registrados en el Estado de Situación Financiera Intermedio son los siguientes:

- **Activos y pasivos medidos a costo amortizado:**

El costo amortizado de un activo o de un pasivo financiero es la medida de dicho activo o pasivo financiero menos reembolsos al principal, más o menos, según sea el caso, la amortización acumulada de cualquier diferencia entre el monto inicial y el correspondiente valor de reembolso al vencimiento, ajustado por cualquier pérdida crediticia esperada para los activos.

En el caso de los activos y pasivos financieros, en su reconocimiento inicial se registran por el valor razonable, más o menos, los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero o pasivo financiero. Posteriormente, son valorizados a su costo amortizado, determinándose éste de acuerdo con el método de la tasa de interés efectiva.

El método de la tasa de interés efectiva es un método de cálculo del costo amortizado de un activo o un pasivo financiero y de imputación del ingreso o gasto financiero a lo largo del ejercicio correspondiente. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o pagar estimados (incluirá todas las comisiones y puntos de interés pagados o recibidos por las partes del contrato, que integren la tasa de interés efectiva, así como los costos de transacción y cualquier otra prima o descuento) a lo largo de la vida esperada del activo financiero o pasivo financiero o, cuando sea adecuado, en un ejercicio más corto, con el importe neto en libros del activo o pasivo financiero reconocido inicialmente.

- **Activos y pasivos medidos a valor razonable:**

Se entiende por valor razonable como el precio que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de la medición. La referencia más objetiva y habitual del valor razonable de un activo o pasivo, es el precio que se pagaría por él en un mercado organizado y transparente ("Precio de cotización" o "Precio de mercado").

Para aquellos instrumentos financieros sin precios de mercado disponibles, los valores razonables se estimarán utilizando los valores actuales u otras técnicas de valuación.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

Estás técnicas pueden verse significativamente afectadas por los supuestos utilizados, incluyendo la tasa de descuento. En *IFRS 13, "Medición del valor razonable"*, se establece una jerarquía de valor razonable, que prioriza las entradas de técnicas de valoración utilizados para medir el valor razonable. La jerarquía da la máxima prioridad a precios cotizados no ajustados en mercados activos, para activos o pasivos idénticos (nivel 1 medición) y la más baja prioridad a las medidas que implican importantes entradas no observables (nivel 3 medición). Se entenderá por estos niveles lo siguiente:

- Nivel 1, corresponderá a las entradas con precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos, para activos y pasivos idénticos para las cuales la Sociedad tiene la capacidad de acceder en la fecha de medición. Para estos instrumentos es posible la obtención de cotizaciones de mercado observables, por lo que no se requieren supuestos para valorizar.
- Nivel 2, corresponderá a entradas distintas de los precios cotizados incluidos en nivel 1, que son observables para activos o pasivos, directa o indirectamente. Dentro de estas categorías serán consideradas:
 - a) Precios cotizados para activos o pasivos similares en mercados activos.
 - b) Precios cotizados para activos o pasivos idénticos o similares en mercados que no son activos.
 - c) Datos de entrada distintos de los precios cotizados que son observables para el activo o pasivo.
 - d) Datos de entrada corroborados por el mercado.

Los activos y pasivos que serán clasificados en este nivel corresponderán a instrumentos que sus tasas o precios de valorización son obtenidos a partir de precios de mercado con la aplicación de modelaciones.

- Nivel 3, corresponderá a entradas no observables para el activo o pasivo.
- **Activos medidos al costo:**

Por costo se entiende como aquellos desembolsos ya sea en efectivo o sus equivalentes, o el valor razonable de la contraprestación entregada, para adquirir o crear un activo.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)**e) Bajas de activos y pasivos financieros:**

La Sociedad da de baja un activo financiero, cuando expiran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, o cuando transfieren los derechos a recibir los flujos de efectivo contractuales por el activo financiero durante una transacción en que se transfieran sustancialmente los riesgos y beneficios de propiedad del activo financiero. Toda participación en activos financieros transferidos que sea creada o retenida por la Sociedad es reconocida como un activo o un pasivo separado.

Cuando la Sociedad transfiere un activo financiero, evalúa en qué medida retiene los riesgos y los beneficios inherentes a su propiedad. En este caso:

- 1) Si transfiere de manera sustancial los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo financiero, dará de baja en cuentas y reconocerá separadamente, como activos o pasivos, cualesquier derecho y obligación creado o retenido por efecto de la transferencia.
- 2) Si retiene de manera sustancial los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de un activo financiero, continuará reconociéndolo.
- 3) Si no transfiere ni retiene de manera sustancial todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo financiero, determinará si ha retenido el control sobre el activo financiero. En este caso:
 - (i) Si no ha retenido el control, dará de baja el activo financiero y reconocerá por separado, como activos o pasivos, cualquier derecho u obligación creado o retenido por efecto de la transferencia.
 - (ii) Si ha retenido el control, continuará reconociendo el activo financiero en el Estado de Situación Financiera por un importe igual a su exposición a los cambios de valor que pueda experimentar el activo y, además, reconocerá un pasivo. El activo transferido y el pasivo asociado se medirán sobre una base que refleje los derechos y obligaciones que la entidad haya retenido.

La Sociedad elimina un pasivo financiero (o una parte del mismo) cuando, y sólo cuando, se haya extinguido, esto es, cuando la obligación especificada en el correspondiente contrato haya sido pagada o cancelada, o bien haya expirado. Además, si cambian sustancialmente las condiciones del pasivo financiero existente (o de una parte del mismo), se contabilizará como una cancelación del pasivo financiero original y se reconoce un nuevo pasivo financiero.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)**f) Deterioro:**

La Sociedad utiliza los siguientes criterios para evaluar el deterioro de sus activos, en caso de que existan:

• Activos financieros:

En cada fecha de presentación, la Sociedad reconoce y mide la corrección de valor por pérdidas de activos financieros medidos a costo amortizado y de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado integral. Se excluyen del modelo de deterioro todos los instrumentos financieros valorados a valor razonable con cambios en resultados. La corrección de valor por pérdidas de un activo financiero está representada por las pérdidas crediticias esperadas del activo desde su reconocimiento inicial.

El modelo de deterioro se basa en clasificar en tres categorías los activos financieros anteriormente indicados, que dependen de la existencia o evolución de su riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial. La primera categoría recoge los activos financieros cuyo riesgo de crédito no ha aumentado de forma significativa desde el reconocimiento inicial, para esta categoría son reconocidas pérdidas esperadas por riesgo de crédito a 12 meses (Stage 1). La segunda categoría comprende los activos financieros cuyo riesgo de crédito aumentó de forma significativa desde el reconocimiento inicial (Stage 2). La tercera categoría incorpora los activos financieros que tienen evidencia objetiva de estar deteriorados (Stage 3). Para las operaciones que se encuentran en Stage 2 y 3, las pérdidas esperadas por riesgo de crédito son reconocidas para toda la vida esperada remanente del instrumento. *IFRS 9, "Instrumentos financieros"*, define los días de mora como un parámetro para definir el aumento significativo del riesgo crediticio (un activo financiero ha incrementado significativamente el riesgo de crédito cuando los pagos contractuales se atrasen por más de 30 días), además, se propone considerar la información razonable y sustentable que esté disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado, que sea indicativa de incrementos en el riesgo crediticio desde el reconocimiento inicial.

La estimación de las pérdidas crediticias esperadas refleja:

- Un importe ponderado y no sesgado, determinado mediante la evaluación de una serie de resultados posibles;
- El valor del dinero en el tiempo; e
- Información razonable y sustentable que esté disponible sin un costo o esfuerzo desproporcionado y que refleje sucesos pasados, condiciones actuales y pronósticos futuros.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

Las pérdidas crediticias esperadas de activos financieros, en caso de existir, son reconocidas en resultado. Para los activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado integral, la corrección de valor por pérdidas se reconoce con efecto en el Estado de Otro Resultado Integral.

• Activos no financieros:

El monto en libros de los activos no financieros, son revisados regularmente para determinar si existen indicios de deterioro. Si existen tales indicios, entonces se estima el monto a recuperar del activo, siendo este el mayor entre su valor razonable menos los costos de venta y su valor de uso.

Las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores son evaluadas en cada fecha de presentación en búsqueda de cualquier indicio de que la pérdida haya disminuido o haya desaparecido. Una pérdida por deterioro es reversada si y sólo si, ha ocurrido un cambio en las estimaciones utilizadas para determinar el monto recuperable del activo, desde que se reconoció la última pérdida por deterioro. El importe en libros de un activo, incrementado tras la reversión de una pérdida por deterioro, no excederá al importe en libros que podría haberse obtenido (neto de depreciación o amortización), si no se hubiese reconocido una pérdida por deterioro del valor para dicho activo en periodos anteriores.

g) Uso de estimaciones y juicios:

La preparación de los Estados Financieros requiere que la Administración realice juicios, estimaciones y supuestos que afecten la aplicación de las políticas de contabilidad y los montos de activos, pasivos, ingresos y gastos presentados. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

Las estimaciones y supuestos relevantes son revisados regularmente por la Administración a fin de cuantificar algunos activos, pasivos, ingresos, gastos e incertidumbres. Las revisiones de las estimaciones contables son reconocidas en el ejercicio en que la estimación es revisada y en cualquier ejercicio futuro afectado.

En particular, la información sobre áreas más significativas de estimación de incertidumbres y juicios críticos en la aplicación de políticas contables que tienen el efecto más importante sobre los montos reconocidos en los Estados Financieros corresponderá a las siguientes partidas:

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

- Valorización de instrumentos financieros (Nota 7).
- La vida útil de propiedades, planta y equipo y activo por derecho a usar bienes en arrendamiento (Notas 8 y 9).
- Impuestos corrientes e impuestos diferidos (Nota 10).
- Provisiones por contingencias (Nota 13).
- Contingencias y compromisos (Nota 16).
- Las pérdidas por deterioro de determinados activos (Nota 23).
- Activos y pasivos a valor razonable (Nota 25).

h) Efectivo y equivalente de efectivo:

Para la elaboración del Estado de Flujos de Efectivo se ha utilizado el método indirecto, en el que partiendo del resultado antes de impuesto a la renta, para las actividades de operación, se incorporan las transacciones no monetarias, así como los ingresos y gastos asociados con flujos de efectivo de actividades clasificadas como operacional, de inversión o de financiamiento.

Conforme a las disposiciones específicas aplicables a instituciones financieras, la Sociedad considera como efectivo y efectivo equivalente el saldo del rubro “Efectivo y depósitos en bancos”, más los instrumentos financieros que cumplen los criterios para ser considerados como “equivalentes de efectivo”, cuyo plazo de vencimiento no supere los 90 días desde la fecha de adquisición, de alta liquidez, fácilmente convertibles en montos conocidos de efectivo a partir de la fecha de inversión inicial, y que están expuestos a un riesgo insignificante de cambios en su valor.

Además, para la elaboración del Estado de Flujos de Efectivo Intermedio se toman en consideración los siguientes conceptos:

1. Actividades operacionales: corresponden a las actividades normales realizadas por la Sociedad, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiamiento.
2. Actividades de inversión: corresponden a la adquisición, enajenación o disposición por otros medios, de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y equivalente de efectivo.
3. Actividades de financiamiento: las actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no formen parte de las actividades operacionales ni de inversión.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)**i) Activos financieros:**

De acuerdo a lo indicado por IFRS 9, la Sociedad clasifica sus instrumentos financieros dentro de activos financieros a valor razonable con cambios en resultados, activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado integral o activos financieros a costo amortizado. La definición de los componentes de una cartera se realiza en función del modelo de negocio con que la Sociedad gestiona los activos; y las características contractuales de los flujos de efectivo, comúnmente conocido como el criterio de solo pagos de principal e intereses (SPPI). El modelo de negocios refleja la forma como se gestiona, de manera conjunta, un grupo de instrumentos financieros para alcanzar el objetivo de un negocio concreto. Por tanto, la clasificación se realiza de manera agregada y no respecto a un instrumento en particular.

Adicionalmente, el modelo de negocios representa la forma en que son gestionados los activos financieros para la generación de flujos de efectivo, es decir, a través de la percepción de los flujos de efectivo contractuales, de la venta de los instrumentos financieros o de ambas fuentes.

Conceptualmente, el test SPPI consiste en analizar los flujos de efectivo de los activos, observando si estos corresponden únicamente al pago de principal, que corresponde al valor razonable del activo financiero en el reconocimiento inicial (este monto puede cambiar a lo largo de la vida del activo financiero), y de intereses sobre el principal, pendiente al inicio de la transacción. Los intereses consisten en la contraprestación por el valor temporal del dinero, por el riesgo de crédito asociado al principal pendiente de pago durante un ejercicio determinado, por los costos de financiación, más un margen de ganancias.

En todo caso, las condiciones contractuales que, en el momento del reconocimiento inicial, tengan un efecto mínimo sobre los flujos de efectivo o dependan de la ocurrencia de eventos excepcionales y muy improbables, no impide el cumplimiento de las condiciones del test SPPI.

Los activos financieros pueden ser:

- A valor razonable con cambios en resultados,
- A valor razonable con cambios en otro resultado integral, o
- A costo amortizado.

j) Propiedades, planta y equipo:

Los ítems del rubro propiedades, planta y equipo, son medidos al costo menos depreciación acumulada y pérdidas por deterioro, según corresponda.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

El costo incluye desembolsos que han sido atribuidos directamente a la adquisición de dichos activos. El costo de activos en etapa de construcción incluye el costo de los materiales y la mano de obra directa, y cualquier otro costo directamente atribuible al proceso de dejar el activo en condiciones para ser usado.

Cuando parte de un ítem de propiedades, planta y equipo posee vida útil distinta, estas son registradas como ítems separados (componentes importantes del rubro "Propiedades, planta y equipo").

La depreciación es informada en el Estado del Resultado del Ejercicio en base al método de depreciación lineal sobre las vidas útiles de cada parte del ítem de propiedades, planta y equipo.

La Sociedad aplicó en promedio las siguientes vidas útiles estimadas para la depreciación de los activos:

- Equipos e instalaciones : 5 años
- Muebles : 5 años

La depreciación, vidas útiles y valores residuales son calculados en cada fecha de presentación.

La estimación de las vidas útiles de los ítems de los ítems de propiedades, planta y equipo es revisada al final de los ejercicios de reporte con el objeto de detectar cambios significativos en ellas. Si se detectan cambios, a las vidas útiles de los activos, son ajustadas y la depreciación corregida en el ejercicio actual y en cualquier ejercicio futuro afectado.

Los gastos de mantención y reparación son cargados a resultado en el momento en que se incurren.

k) Arrendamientos:

Es un medio de acceder a activos, de obtener financiamiento y de reducir la exposición de una entidad a los riesgos de la propiedad de los activos. La Sociedad mantiene operaciones de arrendamiento donde actúa como arrendatario.

Cuando opera como arrendatario, la Sociedad reconoce un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento al comienzo de la fecha de arrendamiento. El derecho de uso del activo se mide inicialmente al costo, que comprende el monto inicial del pasivo por

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)

arrendamiento ajustado por cualquier pago de arrendamiento realizado a la fecha de inicio, más los costos directos iniciales incurridos y una estimación de los costos para desmantelar y eliminar el activo subyacente o para restaurar el activo subyacente o el sitio en el que se encuentra, menos los incentivos de arrendamiento recibidos.

El activo por derecho de uso se deprecia posteriormente utilizando el método lineal desde la fecha de inicio hasta el final de la vida útil del activo por derecho de uso o el final del plazo de arrendamiento. Las vidas de los activos con derecho de uso se determinan sobre la base de vida útil que fueron asignadas en función de la duración del contrato. Además, el activo con derecho de uso se somete periódicamente a pérdidas por deterioro del valor, si las hubiera, y se ajusta para ciertas mediciones del pasivo por arrendamiento.

La variación mensual de la U.F. para contratos establecidos en dicha unidad monetaria debe tratarse como una nueva medición, por lo tanto, el reajuste modifica el valor del pasivo por arrendamiento y paralelamente, debe ajustarse el importe del activo por derecho de usar bienes en arrendamiento por este efecto.

Como contraparte, se reconoce un pasivo que refleja la obligación contraída por los pagos futuros que debe efectuar por el activo tomado en arriendo. La obligación es representativa de los flujos futuros descontados, utilizando una tasa de interés que es determinada en función de la BCU (tasa de los bonos del Banco Central de Chile en Unidades de Fomento) más un spread equivalente al costo sobre la tasa indicada, de las emisiones de bonos u obligaciones empresariales de alta calidad.

El pasivo por arrendamiento se medirá al costo amortizado utilizando el método de interés efectivo. Se volverá a medir cuando haya un cambio en los pagos de arrendamiento futuro que surgen de un cambio en un índice o tasa, si hay un cambio en la estimación de la Sociedad de la cantidad que se espera que se pague bajo una garantía de valor residual, o si la Sociedad cambia su evaluación de si ejercerá una opción de compra, extensión o terminación.

Cuando el pasivo se vuelva a medir de esta manera, se realizará un ajuste correspondiente al valor en libros del activo por derecho de uso, o se registrará una utilidad o pérdida si se ha reducido el importe en libros por derecho de uso a cero.

En ocasiones, el arrendamiento involucra bienes que son de bajo valor o por un corto plazo, en estos casos, la Sociedad tiene la opción de reconocerlo directamente en el resultado operacional del ejercicio.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)**l) Impuesto a la renta e impuestos diferidos:**

La Sociedad reconoce un gasto por impuesto a la renta de primera categoría al cierre de cada ejercicio, de acuerdo a las disposiciones tributarias vigentes.

Los efectos de impuestos diferidos por las diferencias temporarias entre los valores tributarios que dispone la Ley de la Renta (LIR) y el Estado de Situación Financiera, se registran de acuerdo a lo establecido en *IAS 12, "Impuesto a las ganancias"*.

La Sociedad reconoce, cuando corresponde, activos o pasivos por impuestos diferidos por la estimación futura de los efectos tributarios atribuibles a diferencias entre los valores contables de los activos o pasivos y sus valores tributarios.

La medición de los activos o pasivos por impuestos diferidos se efectúa en base a la tasa de impuesto que, de acuerdo a la legislación tributaria vigente se deba aplicar en el ejercicio en que los activos o pasivos por impuestos diferidos sean realizados o liquidados. Los efectos futuros producto de cambios en la legislación tributaria o en las tasas de impuestos son reconocidos en los impuestos diferidos, a partir de la fecha en que la Ley que aprueba dichos cambios es publicada.

La Sociedad califica como contribuyente afecto al régimen de la letra A) del Artículo N° 14 de la LIR por el solo ministerio de la Ley, gravándose con la tasa del 27% del Impuesto de Primera Categoría.

m) Provisiones y pasivos contingentes:

Las provisiones son pasivos en los que existe incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento. Estas provisiones son incluidas en el Estado de Situación Financiera cuando se cumplen los siguientes requisitos en forma copulativa:

- Es una obligación presente como resultado de hechos pasados y,
- A la fecha de los Estados Financieros es probable que la Sociedad tenga que desprenderse de recursos para cancelar la obligación y la cuantía de estos recursos puedan medirse de manera fiable.

Un pasivo contingente es toda obligación que surge de hechos pasados cuya existencia quedará confirmada sólo si llegan a ocurrir uno o más sucesos futuros inciertos y que no están bajo el control de la Sociedad.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)**n) Beneficios a los empleados:****• Vacaciones del personal:**

El costo anual de vacaciones y los beneficios del personal se reconocen sobre base devengada.

• Beneficios de corto plazo:

La Sociedad contempla para sus trabajadores un plan de incentivos anuales por cumplimiento de objetivos y metas, consistente en un número determinado o porción de remuneraciones mensuales. Dicho bono se provisiona sobre la base del monto estimado a repartir.

La Sociedad pactó con sus trabajadores en la negociación colectiva, un bono de negociación, el cual se amortiza en el plazo de duración del contrato colectivo y la parte no amortizada es registrado en el rubro "Otros activos" como gastos pagados por anticipado. Para aquellos trabajadores que a la fecha de los Estados Financieros han dejado de prestar servicios para la Sociedad, se reconoce el saldo del bono de negociación contra el resultado del periodo.

• Beneficios de largo plazo:

La Sociedad no ha pactado ningún tipo de beneficio de largo plazo con su personal. Además, no presenta planes de aportaciones definidas.

o) Distribución de utilidad:

La Sociedad no realiza distribución de utilidades obtenidas en cada ejercicio, manteniéndolas en Utilidades Acumuladas de forma indefinida hasta que la Junta General Ordinaria de Accionistas decida destinarlas a capitalización o distribuir las como dividendos.

p) Ingresos por intereses:

Los intereses por intereses se reconocen contablemente en función de su periodo de devengo.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS (Continuación)
q) Ingresos por comisiones:

Los ingresos por comisiones se reconocen en los resultados con criterios distintos según sea su naturaleza. Los criterios más significativos son los siguientes:

- Los que se originan por una acción puntual, serán reconocidos cuando se produce el acto que los genera.
- Los que tienen su origen en transacciones o servicios que se prolongan a lo largo del tiempo, son reconocidos durante la vida, vigencia o plazo que cubran tales transacciones o servicios.

Los ingresos son reconocidos de acuerdo a lo establecido en IFRS 15.

r) Estado de Otro Resultado Integral:

En este Estado se presentan los ingresos y gastos generados por la Sociedad como resultado de su actividad durante el ejercicio, y una distinción con los otros ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio.

NOTA 3 - NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES (IFRS, INTERPRETACIONES DEL COMITÉ DE INTERPRETACIONES DE IFRS Y NORMATIVA DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO)

Las nuevas normas, las mejoras y modificaciones a las IFRS, así como las instrucciones impartidas por la CMF que pueden impactar en los estos Estados Financieros se encuentran detalladas a continuación:

a) Nuevos pronunciamientos, mejoras y modificaciones de normas emitidas y adoptadas durante el presente periodo:

		Fecha de aplicación obligatoria
IAS 21	Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio de la Moneda Extranjera	1 de enero de 2025

Las modificaciones a IAS 21, no tuvo impacto en los presentes Estados Financieros Intermedios.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 3 - NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES (IFRS, INTERPRETACIONES DEL COMITÉ DE INTERPRETACIONES DE IFRS Y NORMATIVA DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO) (Continuación)
b) Nuevos pronunciamientos, mejoras y modificaciones de normas emitidas que aún no han sido adoptados:

		Fecha de aplicación obligatoria
IFRS 9 e IFRS 7	Instrumentos Financieros e Instrumentos Financieros: Información a Revelar	1 de enero de 2026
	Mejoras Anuales a IFRS	1 de enero de 2026
IFRS 18	Presentación e Información a Revelar en los Estados Financieros	1 de enero de 2027
IFRS 19	Subsidiarias sin Obligación Pública de Rendir Cuentas: Información a Revelar	1 de enero de 2027

IFRS 9 “Instrumentos Financieros” e IFRS 7 “Instrumentos Financieros: Información a Revelar”

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad ha publicado, con fecha 30 de mayo de 2024, esta enmienda para abordar asuntos identificados durante la revisión posterior a la implementación de los requerimientos de clasificación y medición de *IFRS 9, “Instrumentos Financieros”*, y sobre los requerimientos de revelación requeridos por *IFRS 7, “Instrumentos Financieros: Información a Revelar”*.

Las modificaciones a IFRS 9, abordan los siguientes temas:

- Baja en cuentas de un pasivo financiero liquidado mediante transferencia electrónica.
- Clasificación de activos financieros: términos contractuales que son consistentes con un acuerdo de préstamo básico.
- Clasificación de activos financieros: activos financieros con características de no recurso.
- Clasificación de activos financieros: instrumentos vinculados contractualmente.

En lo referente a las modificaciones de IFRS 7, se indica lo siguiente:

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 3 - NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES (IFRS, INTERPRETACIONES DEL COMITÉ DE INTERPRETACIONES DE IFRS Y NORMATIVA DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO) (Continuación)

- Revelaciones: inversiones en instrumentos de patrimonio designados a valor razonable con cambios en otros resultados integrales.
- Revelaciones: términos contractuales que podrían cambiar el momento o el monto de los flujos de efectivo contractuales en caso de ocurrencia (o no ocurrencia) de un evento contingente.

La necesidad de estas modificaciones se identificó como resultado de la revisión posterior a la implementación del IASB de los requisitos de clasificación y medición de IFRS 9.

Las modificaciones son efectivas para los ejercicios anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2026. Se permite su aplicación anticipada. Se requiere que una entidad aplique las modificaciones de manera retroactiva, de acuerdo con *IAS 8, "Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores"* en sus siguientes estados financieros anuales a menos que se especifique lo contrario. Una entidad no está obligada a reexpresar ejercicios anteriores.

La Sociedad se encuentra evaluando el impacto que podría generar esta enmienda en sus Estados Financieros Intermedios.

Mejoras anuales a IFRS

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) ha publicado el documento "*Mejoras anuales a las Normas de Contabilidad IFRS - Volumen 11*", el que contiene modificaciones a cinco normas como resultado del proyecto de mejoras anuales del IASB.

El IASB utiliza el proceso de mejoras anuales para realizar modificaciones necesarias, pero no urgentes, a IFRS que no se incluirán como parte de otro proyecto importante.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 3 - NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES (IFRS, INTERPRETACIONES DEL COMITÉ DE INTERPRETACIONES DE IFRS Y NORMATIVA DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO) (Continuación)

El pronunciamiento incluye las siguientes modificaciones:

- *IFRS 1, “Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera”*: Contabilización de coberturas por parte de un adoptante por primera vez. La modificación aborda una posible confusión que surge de una inconsistencia en la redacción entre el párrafo B6 de IFRS 1 y los requisitos para la contabilidad de coberturas de *IFRS 9, “Instrumentos financieros”*.
- *IFRS 7, “Instrumentos financieros: Información a revelar”*: Ganancia o pérdida por baja en cuentas. La modificación aborda una posible confusión en el párrafo B38 de IFRS 7 que surge de una referencia obsoleta a un párrafo que se eliminó de la norma cuando se emitió *IFRS 13, “Medición del valor razonable”*.
- *IFRS 7, “Instrumentos financieros: Información a revelar”*: Revelación de la diferencia diferida entre el valor razonable y el precio de la transacción. La modificación aborda una inconsistencia entre el párrafo 28 de IFRS 7 y su guía de implementación adjunta que surgió cuando se realizó una modificación consecuente resultante de la emisión de IFRS 13 al párrafo 28, pero no al párrafo correspondiente en la guía de implementación.
- *IFRS 7, “Instrumentos financieros: Información a revelar”*: Introducción y revelación de información sobre riesgo crediticio. La modificación aborda una posible confusión al aclarar en el párrafo IG1 que la guía no necesariamente ilustra todos los requisitos de los párrafos a los que se hace referencia en IFRS 7 y al simplificar algunas explicaciones.
- *IFRS 9, “Instrumentos financieros”*: Baja de pasivos por arrendamiento por parte del arrendatario. La modificación aborda una posible falta de claridad en la aplicación de los requisitos de IFRS 9 para contabilizar la extinción de un pasivo por arrendamiento del arrendatario que surge porque el párrafo 2.1(b)(ii) de IFRS 9 incluye una referencia cruzada al párrafo 3.3.1, pero no también al párrafo 3.3.3 de IFRS 9.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 3 - NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES (IFRS, INTERPRETACIONES DEL COMITÉ DE INTERPRETACIONES DE IFRS Y NORMATIVA DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO) (Continuación)

- *IFRS 9, “Instrumentos financieros”*: Precio de transacción. La modificación aborda una posible confusión que surge de una referencia en el Apéndice A de IFRS 9 a la definición de “precio de transacción” de *IFRS 15, “Ingresos procedentes de contratos con clientes”*, mientras que el término “precio de transacción” se utiliza en párrafos concretos de IFRS 9 con un significado que no es necesariamente coherente con la definición de ese término en IFRS 15.
- *IFRS 10, “Estados financieros consolidados”*: Determinación de un “agente de facto”. La modificación aborda una posible confusión que surge de una inconsistencia entre los párrafos B73 y B74 de IFRS 10 en relación con la determinación por parte de un inversor de si otra parte está actuando en su nombre, al alinear el lenguaje de ambos párrafos.
- *IAS 7, “Estado de flujos de efectivo”*: Método del costo. La modificación aborda una posible confusión en la aplicación del párrafo 37 de IAS 7 que surge del uso del término “método del costo”, que ya no está definido en IFRS.

Las modificaciones son efectivas para los ejercicios anuales sobre los que se informa que comiencen a partir del 1 de enero de 2026. Se permite la aplicación anticipada.

La Sociedad se encuentra evaluando el impacto que podrían generar estas mejoras en sus Estados Financieros Intermedios.

IFRS 18 “Presentación e Información a Revelar en los Estados Financieros”

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, con fecha 9 de abril de 2024, emitió *IFRS 18, “Presentación e Información a Revelar en los Estados Financieros”* que sustituirá a *IAS 1, “Presentación de Estados Financieros”*.

Los principales cambios de la nueva norma en comparación con los requisitos previos de IAS 1 comprenden:

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 3 - NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES (IFRS, INTERPRETACIONES DEL COMITÉ DE INTERPRETACIONES DE IFRS Y NORMATIVA DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO) (Continuación)

- La introducción de categorías y subtotales definidos en el Estado del Resultado que tienen como objetivo obtener información adicional relevante, y proporcionar una estructura para el Estado del Resultado que sea más comparable entre entidades. En particular, se requiere que las partidas de ingresos y gastos se clasifiquen en las siguientes categorías en el Estado del Resultado:
 - Operaciones
 - Inversiones
 - Financiamiento
 - Impuestos a las ganancias
 - Operaciones discontinuadas

La clasificación difiere en algunos casos para las entidades que, como actividad principal de negocios, brindan financiación a clientes o invierten en activos, las entidades deben presentar los siguientes nuevos subtotales:

- Resultado operativo
- Resultado antes de financiamiento e impuesto a las ganancias

Estos subtotales estructuran el Estado del Resultado en categorías, sin necesidad de presentar encabezados de categorías.

Las categorías antes indicadas, deben presentarse a menos que al hacerlo se reduzca la eficacia del Estado del Resultado para proporcionar un resumen estructurado útil de los ingresos y gastos de la entidad.

- La introducción de requisitos para mejorar la agregación y desagregación que apuntan a obtener información relevante adicional y garantizar que no se oculte información material, en particular:

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 3 - NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES (IFRS, INTERPRETACIONES DEL COMITÉ DE INTERPRETACIONES DE IFRS Y NORMATIVA DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO) (Continuación)

- IFRS 18 proporciona orientación sobre si la información debe estar en los estados financieros principales (cuya función es proporcionar un resumen estructurado útil) o en las notas.

Las entidades deben identificar activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos que surgen de transacciones individuales u otros eventos, y clasificarlos en grupos basados en características compartidas, lo que da como resultado partidas en los estados financieros principales que comparten al menos una característica. Luego, estos grupos se separan en función de otras características diferentes, lo que da como resultado la divulgación separada de partidas materiales en las notas. Puede ser necesario agregar partidas inmateriales con características diferentes para evitar opacar información relevante. Las entidades deben usar una etiqueta descriptiva o, si eso no es posible, proporcionar información en las notas sobre la composición de dichas partidas agregadas.

- Se introducen directrices más estrictas sobre si el análisis de los gastos operativos se realiza por naturaleza o por función. La presentación debe realizarse de forma que proporcione el resumen estructurado más útil de los gastos operativos considerando varios factores. La presentación de una o más partidas de gastos operativos clasificadas por función requiere la divulgación de los importes de gastos específicos, como son materias primas, beneficios a empleados, depreciación y amortización.
- La introducción de revelaciones sobre las Medidas de Desempeño Definidas por la Gerencia (MPM, por sus siglas en inglés) en las notas a los estados financieros que apuntan a la transparencia y disciplina en el uso de dichas medidas y revelaciones en un solo lugar, en particular:
 - Las MPM se definen como subtotales de ingresos y gastos que se utilizan en comunicaciones públicas con usuarios de estados financieros y que se encuentran fuera de los estados financieros, complementan los totales o subtotales incluidos en IFRS y comunican la opinión de la gerencia sobre un aspecto del desempeño financiero de una entidad.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 3 - NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES (IFRS, INTERPRETACIONES DEL COMITÉ DE INTERPRETACIONES DE IFRS Y NORMATIVA DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO) (Continuación)

- Se requiere que las revelaciones se proporcionen en una sola nota que incluya:
 - Una descripción de por qué el MPM proporciona la visión de la gerencia sobre el desempeño.
 - Una descripción de cómo se ha calculado el MPM.
 - Una descripción de cómo la medida proporciona información útil sobre el desempeño financiero de una entidad.
 - Una conciliación del MPM con el subtotal o total más directamente comparable especificado por IFRS.
 - Una declaración de que el MPM proporciona la visión de la gerencia sobre un aspecto del desempeño financiero de la entidad.
 - El efecto de los impuestos y las participaciones no controladoras por separado, para cada una de las diferencias entre el MPM y el subtotal o total más directamente comparable especificado por IFRS.
 - En los casos de un cambio en cómo se calcula el MPM, una explicación de las razones y el efecto del cambio.

Las mejoras específicas a IAS 7 apuntan a mejorar la comparabilidad entre entidades. Los cambios incluyen:

- Usar el subtotal de la utilidad operativa como el único punto de partida para el método indirecto de informar los flujos de efectivo de las actividades operativas; y
- Eliminar la opción de presentación para intereses y dividendos como flujos operacionales.

Esta nueva normativa es efectiva para ejercicios anuales iniciados el 1 de enero de 2027. Se permite la aplicación anticipada. Se requiere que una entidad aplique las modificaciones de manera retroactiva, de acuerdo con *IAS 8, "Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores"*, con disposiciones de transición específica.

La Sociedad se encuentra evaluando el impacto que podría generar esta nueva normativa en sus Estados Financieros Intermedios.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 3 - NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES (IFRS, INTERPRETACIONES DEL COMITÉ DE INTERPRETACIONES DE IFRS Y NORMATIVA DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO) (Continuación)**IFRS 19 “Subsidiarias sin Obligación Pública de Rendir Cuentas: Información a Revelar”**

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, con fecha 9 de mayo de 2024, emitió *IFRS 19, “Subsidiarias sin Obligación Pública de Rendir Cuentas: Información a Revelar”*.

IFRS 19 especifica los requisitos mínimos de revelación que una entidad puede aplicar en lugar de los requisitos de revelaciones extensas que exigen las otras IFRS.

Una entidad solo puede aplicar esta norma cuando es una subsidiaria que no tiene obligación de rendir cuentas públicamente y su matriz última o intermedia prepara estados financieros consolidados disponibles para uso público que cumplen con IFRS (entidad elegible).

Una subsidiaria tiene obligación de rendir cuentas públicamente si sus instrumentos de deuda o patrimonio se negocian en un mercado público o está en proceso de emitir dichos instrumentos para negociarlos en un mercado público (una bolsa de valores nacional o extranjera o un mercado extrabursátil, incluidos los mercados locales y regionales), o tiene activos en una capacidad fiduciaria para un amplio grupo de terceros como uno de sus negocios principales (por ejemplo, los bancos, las cooperativas de crédito, las compañías de seguros, los corredores/distribuidores de valores, los fondos mutuos y los bancos de inversión a menudo cumplen con este segundo criterio).

Las entidades elegibles pueden, pero no están obligadas, a aplicar IFRS 19 en sus estados financieros consolidados, separados o individuales.

Una entidad debe considerar si debe proporcionar revelaciones adicionales cuando el cumplimiento de los requisitos específicos de la norma sea insuficiente para permitir que los usuarios de los estados financieros comprendan el efecto de las transacciones y otros eventos y condiciones sobre la posición y el desempeño financieros de la entidad.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 3 - NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES (IFRS, INTERPRETACIONES DEL COMITÉ DE INTERPRETACIONES DE IFRS Y NORMATIVA DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO) (Continuación)

IFRS 19 es efectiva para los ejercicios anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2027. Se permite su aplicación anticipada. Si una entidad opta por aplicar la norma en forma anticipada, deberá revelar ese hecho. Si una entidad la aplica en el ejercicio de presentación de informes actual pero no en el ejercicio inmediatamente anterior, deberá proporcionar información comparativa (es decir, información del ejercicio anterior) para todos los importes informados en los estados financieros del ejercicio actual, a menos que esta norma u otra IFRS permita o requiera lo contrario.

Una entidad que opte por aplicar esta norma para un ejercicio de presentación de informes anterior al ejercicio de presentación de informes en el que aplique por primera vez IFRS 18 deberá aplicar los requisitos de revelación establecidos en el Apéndice B de IFRS 19.

Si una entidad aplica la norma para un ejercicio de presentación de informes anual que comienza antes del 1 de enero de 2025 y no ha aplicado las modificaciones de IAS 21 “Falta de intercambiabilidad”, no está obligada a realizar las revelaciones de IFRS 19 que están relacionadas con esas modificaciones.

La Sociedad se encuentra evaluando el impacto que podría generar esta nueva normativa en sus Estados Financieros Intermedios.

NOTA 4 - CAMBIOS CONTABLES

Durante el periodo terminado el 31 de marzo de 2025, no han ocurrido cambios contables significativos que afecten la interpretación de estos estados financieros Intermedios.

NOTA 5 - HECHOS RELEVANTES

Durante el periodo terminado el 31 de marzo de 2025, no han ocurrido hechos relevantes que afecten la interpretación de estos Estados Financieros Intermedios.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 6 - EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO

Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, el detalle de los saldos incluidos bajo efectivo y equivalente de efectivo es el siguiente:

	31.03.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Efectivo y depósitos en bancos		
Depósitos en bancos del país	179.043	632.631
Subtotal - Efectivo y depósitos en bancos	179.043	632.631
Otros equivalentes de efectivo (i)	-	-
Total efectivo y equivalente de efectivo	179.043	632.631

- (i) Se refiere a instrumentos financieros que cumplen los criterios para ser considerados como “equivalente de efectivo” según lo definido por IAS 7. Para calificar como “equivalente de efectivo”, las inversiones en los instrumentos financieros de deuda deben ser a corto plazo con un vencimiento original de 90 días o menos desde la fecha de adquisición, ser de alta liquidez, ser fácilmente convertibles en montos conocidos de efectivo a partir de la fecha de la inversión inicial, y que los instrumentos financieros están expuestos a un riesgo insignificante de cambios en su valor.

NOTA 7 - ACTIVOS FINANCIEROS A COSTO AMORTIZADO

Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la composición del rubro “Activos financieros a costo amortizado” es el siguiente:

	31.03.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Cuentas por cobrar a empresas relacionadas	2.338.396	2.701.293
Total	2.338.396	2.701.293

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 7 - ACTIVOS FINANCIEROS A COSTO AMORTIZADO (Continuación)

a) Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la composición de las cuentas por cobrar a empresas relacionadas es la siguiente:

Entidad	Concepto	31.03.2025	31.12.2024
		M\$	M\$
Banco del Estado de Chile	Servicios operacionales	2.158.070	2.294.059
Soc. Serv. Trans. Caja Vecina S.A.	Servicios operacionales	98.370	143.678
Banco Estado Corredores de Seguros S.A.	Servicios operacionales	-	144.333
Red Global S.A.	Servicios operacionales	81.956	119.223
Total		2.338.396	2.701.293

Las cuentas por cobrar corresponden a comisiones por servicios propios del giro.

Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la Sociedad no constituye provisiones sobre las cuentas por cobrar, por no existir un riesgo de crédito significativo sobre estas partidas.

NOTA 8 - PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

a) Al 31 de marzo 2025 y 31 de diciembre de 2024, el detalle de las propiedades, planta y equipo es el siguiente:

	31.03.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Concepto		
Saldo Bruto	132.617	132.617
Depreciación y deterioro acumulado	(132.617)	(132.617)
Saldo neto	-	-

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 8 - PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (Continuación)

b) Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la composición y movimiento por clase de propiedades, planta y equipo, es la siguiente:

	Equipos	Otros	Total
	M\$	M\$	M\$
Saldo Bruto			
Saldo al 1 de enero de 2024	96.473	36.144	132.617
Adiciones	-	-	-
Retiros	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2024	96.473	36.144	132.617
Saldo al 1 de enero de 2025	96.473	36.144	132.617
Adiciones	-	-	-
Retiros	-	-	-
Saldos al 31 de marzo de 2025	96.473	36.144	132.617

	Equipos	Otros	Total
	M\$	M\$	M\$
Depreciación Acumulada			
Saldo al 1 de enero de 2024	(95.882)	(36.144)	(132.026)
Depreciación del ejercicio	(591)	-	(591)
Retiros/ bajas	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2024	(96.473)	(36.144)	(132.617)
Saldo al 1 de enero de 2025	(96.473)	(36.144)	(132.617)
Depreciación del periodo	-	-	-
Retiros/ bajas	-	-	-
Otros	-	-	-
Saldos al 31 de marzo de 2025	(96.473)	(36.144)	(132.617)

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 9 - ACTIVOS POR DERECHOS A USAR BIENES EN ARRENDAMIENTO Y OBLIGACIONES POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO

a) Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, el detalle de activo por derecho a usar bienes en arrendamiento es el siguiente:

	31.03.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Concepto		
Saldo Bruto	199.239	198.328
Depreciación acumulada	(111.219)	(98.686)
Saldo neto	88.020	99.642

b) Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la composición y movimiento del activo por derecho a usar bienes en arrendamiento, es la siguiente:

	Edificios y terrenos	
	31.03.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Saldo Bruto		
Saldo inicial	198.328	366.595
Adiciones	911	1.610
Retiros/ bajas	-	(169.877)
Total	199.239	198.328

	Edificios y terrenos	
	31.03.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Depreciación Acumulada		
Saldo inicial	(98.686)	(219.057)
Depreciación del ejercicio	(12.533)	(49.506)
Retiros/ bajas	-	169.877
Total	(111.219)	(98.686)

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 9 - ACTIVOS POR DERECHOS A USAR BIENES EN ARRENDAMIENTO Y OBLIGACIONES POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO (Continuación)

c) Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la composición y movimiento de las obligaciones por contratos de arrendamiento es el siguiente:

	31.03.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Saldo inicial	101.008	149.508
Intereses financieros por bienes arrendados	653	3.435
Pagos de cuotas de arriendo	(13.895)	(53.545)
Nuevos contratos	-	-
Otros	911	1.610
Totales	88.677	101.008

d) Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, los flujos futuros por concepto de obligaciones por contratos de arrendamiento son los siguientes:

	Vencimiento de los pagos por arrendamiento							Total
	A la vista	Hasta un mes	Más de un mes y hasta tres meses	Más de tres meses y hasta un año	Más de un año hasta tres años	Más de tres años hasta cinco años	Más de cinco años	
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	
Saldos al 31 de marzo de 2025	-	4.328	8.656	38.951	36.742	-	-	88.677
Saldos al 31 de diciembre de 2024	-	4.327	8.656	38.951	49.074	-	-	101.008

e) Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la Sociedad no presenta gastos por obligaciones por contratos de arrendamiento de corto plazo o bajo valor.

f) Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la Sociedad no presenta ingresos por contratos de arrendamiento.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 10 - IMPUESTOS
a) Impuestos corrientes:

Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la Sociedad ha constituido la provisión de impuesto a la renta de primera categoría por M\$ 21.194 y M\$ 84.652, respectivamente con cargo a resultado. Dicha provisión se presenta neta de pagos provisionales mensuales e impuestos por recuperar, según el siguiente detalle:

	31.03.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Impuesto a la renta de primera categoría 2025	(21.194)	-
Impuesto a la renta de primera categoría 2024	(84.652)	(84.652)
Subtotales	(105.846)	(84.652)
Menos:		
Pagos Provisionales Mensuales	316.442	245.538
Impuestos por recuperar	61.486	61.486
Total impuesto por recuperar	272.082	222.372

b) Efecto en resultado por impuestos:

El efecto del gasto tributario durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025 y 2024, se compone de los siguientes conceptos:

	31.03.2025	31.03.2024
	M\$	M\$
Gastos por impuesto a la renta		
Impuesto a la renta	(21.194)	(111.817)
(Cargo) abono por impuestos diferidos		
Originación y reverso de diferencias temporarias	(25.739)	16.042
Subtotales	(46.933)	(95.775)
Gasto fiscal ejercicio anterior	-	-
Impuestos por gastos rechazados Artículo N° 21	-	-
Otros	(156.187)	-
Cargo neto a resultados por impuesto a la renta	(203.120)	(95.775)

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 10 - IMPUESTOS (Continuación)
c) Reconciliación de la tasa efectiva:

A continuación, se indica la conciliación entre la tasa de impuesto a la renta y la tasa efectiva aplicada en la determinación del gasto por impuesto al 31 de marzo de 2025 y 2024:

	31.03.2025		31.03.2024	
	Tasa de Impuestos	Monto	Tasa de Impuestos	Monto
	%	M\$	%	M\$
Impuesto calculado sobre utilidad antes de impuesto	(27,00%)	(25.986)	(27,0%)	(100.494)
Diferencias permanentes	(21,76%)	(20.947)	1,3%	4.719
Otros impuestos (*)	(162,28%)	(156.187)	0,0%	-
Tasa efectiva y gasto por impuesto a la renta	(211,04%)	(203.120)	(25,73%)	(95.775)

(*) Corresponde al pago del Impuesto Sustitutivo (ISIF)

d) Efecto de impuestos diferidos:

Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, el detalle de los efectos acumulados por impuestos diferidos es el siguiente:

	31.03.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Provisión por vacaciones	136.414	148.132
Provisión asociada al personal	162.782	206.834
Propiedades, planta y equipo, neto	178	369
Otros	-	-
Subtotal	299.374	355.335
Gastos anticipados	(95.619)	(125.841)
Subtotal	(95.619)	(125.841)
Total Neto	203.755	229.494

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 11 - OTROS ACTIVOS

Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la composición del rubro “Otros activos” es la siguiente:

	31.03.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Bono término negociación colectiva	354.144	466.077
Préstamos por cobrar	139.401	90.172
Cuentas por cobrar (*)	549.358	267.090
Anticipo remuneraciones	23.822	26.235
Asignación familiar	5.414	6.667
Fondos por rendir	2.424	7.438
Garantía arriendo	720	720
Total	1.075.283	864.399

(*) corresponde a cuentas transitorias de remuneraciones, garantía pago por orden judicial por arriendo y provisión de ingreso por servicios clientes Meetlife.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 12 - PASIVOS FINANCIEROS A COSTO AMORTIZADO

Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la composición del rubro “Pasivos financieros a costo amortizado” es el siguiente:

	31.03.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Cuentas por pagar a empresas relacionadas	206	543
Total	206	543

a) Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la Sociedad mantiene la siguiente cartera de cuentas por pagar con empresas relacionadas:

Entidad	Concepto	31.03.2025	31.12.2024
		M\$	M\$
Banco del Estado de Chile	Tarjeta de crédito	206	543
Total		206	543

b) Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, el concepto obligaciones bancarias presenta el siguiente movimiento:

	31.03.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Saldo inicial	543	-
Nuevas préstamos obtenidos	-	543
Pagos de capital	(337)	-
Pago de interés	-	-
Otros	-	-
Total	206	543

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 13 - PROVISIONES POR CONTINGENCIAS

a) Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, las provisiones por contingencias se encuentran compuestas por conceptos correspondientes a obligaciones de beneficios a empleados, el detalle es el siguiente:

	31.03.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Provisiones de vacaciones	505.236	548.637
Provisión bonos	410.655	566.051
Provisión indemnizaciones	121.668	200.000
Total	1.037.559	1.314.688

b) A continuación, se muestra el movimiento registrado en provisiones al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024:

	Provisión de vacaciones	Provisión bonos	Provisión indemnizaciones	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldos al 1 de enero de 2025	548.637	566.051	200.000	1.314.688
Provisiones constituidas	14.925	-	-	14.925
Aplicación de las provisiones	-	(116.476)	(38.219)	(154.695)
Liberación de provisiones	(58.326)	(38.920)	(40.113)	(137.359)
Saldos al 31 de marzo de 2025	505.236	410.655	121.668	1.037.559
Saldos al 1 de enero de 2024	444.566	500.334	427.000	1.371.900
Provisiones constituidas	167.425	4.649.530	206.670	5.023.625
Aplicación de las provisiones	(63.354)	(4.583.813)	(433.670)	(5.080.837)
Liberación de provisiones	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2024	548.637	566.051	200.000	1.314.688

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 14 - OTROS PASIVOS

Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre 2024, la composición del rubro es la siguiente:

	31.03.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Leyes sociales	378.517	454.658
Capacitación	127.200	133.472
Proveedores	95.712	72.763
Personal externo	56.989	30.158
Finiquitos por pagar	50.448	63.814
Retenciones e impuestos	44.620	109.536
PPM por pagar	23.767	22.530
Otros	18.422	19.646
Seguro de Salud	17.765	16.000
Seguridad	16.226	16.226
Servicios de aseo	12.639	11.843
Mantenimiento e instalaciones	10.352	12.391
Asesoría legal	10.000	17.900
Mantenimiento computacional	7.432	8.656
Gastos marketing	7.072	
Cuota sindical	6.219	6.453
Gastos viaje y estadía	-	5.200
Seguros generales	4.800	
Cuentas por pagar especial	1.587	123
Eventos	1.320	86.347
Honorarios por pagar	574	523
Total	891.661	1.088.239

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 15 - PATRIMONIO
a) Capital social:

Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la Sociedad presenta un capital social de M\$ 779.487, compuesto por 10.000 acciones sin valor nominal, las cuales se encuentran suscritas y pagadas, cuya distribución es la siguiente:

Accionista	Número de acciones	Participación porcentual
Banco del Estado de Chile	9.990	99,90%
BancoEstado Servicios de Cobranza S.A.	10	0,10%

b) Reservas:

Corresponde a saldos que provienen principalmente de capitalizaciones de adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera dispuestas por la Comisión para el Mercado Financiero, y aquellas dónde instruya que el efecto sea reconocido en reservas. Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la Sociedad registra un cargo en patrimonio por M\$ 1.112.

Conceptos	Reservas no provenientes de utilidades	Reservas provenientes de utilidades	Totales
	M\$	M\$	M\$
Saldos al 1 de enero de 2025	(1.112)	-	(1.112)
Reserva proveniente de utilidades	-	-	-
Saldos al 31 de marzo de 2025	(1.112)	-	(1.112)
Saldos al 1 de enero de 2024	(1.112)	-	(1.112)
Reserva proveniente de utilidades	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2024	(1.112)	-	(1.112)

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 15 - PATRIMONIO

c) Utilidad acumulada de ejercicios anteriores; utilidad del periodo y provisión para dividendos:

Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la Sociedad mantiene utilidades acumuladas de ejercicios anteriores por M\$ 1.466.978 y M\$ 1.466.996, respectivamente.

Perdida del ejercicio 2025 y 2024:

La pérdida neta de la Sociedad al 31 de marzo de 2025 asciende a M\$106.877 y para el ejercicio 2024 alcanzó a M\$18.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 16 - CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS

Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, existen acciones judiciales interpuestas en contra de la Sociedad, sobre las cuales no se han constituido provisiones por contingencia, las demandas significativas son las siguientes:

31 de marzo de 2025

ROL/RIT	Caratula	Cuantía	Materia
T-149-2015	"Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A. con SII"	No determinada	Pendiente visita recurso casación en el fondo ante la Corte Suprema (Rol 33759-2019).
I-330-2024	"Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A con Inspección Comunal del trabajo de Santiago Sur Oriente"	60 UTM	Tribunal ordena tramitar el reclamo conforme al procedimiento monitorio. 07/05/2024 lo rechaza de plano por lo que se reclama. Se fija audiencia única para el 18/11/2024 a las 10:15 hrs.
T-12-2024	"Azócar con Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A."	\$23.595.316.- reajustes, intereses y costas, en subsidio, \$19.078.707.- reajustes, intereses y costas	07/10/2024 se realiza audiencia preparatoria, agendándose audiencia de juicio para el 03/10/2025 a las 12:30 horas
I-6-2024	"Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A con Inspección Provincial del Trabajo de Colchagua (San Fernando)"	210 UTM	09/12/2024 se realiza audiencia de juicio. Pendiente dictación de sentencia.
I-16-2024	"Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A con Inspección Comunal del Trabajo de Coronel"	36 UTM	22/11/2024 se presenta, de comun acuerdo, solicitud de suspensión de procedimiento por 30 días, a lo cual el tribunal accede. Causa suspendida, no se ha solicitado la reactivación del proceso.
M-1-2025	"Candia con Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A."	\$3.454.217.- reajustes, intereses y costas	13/03/2025 se presenta avenimiento por la suma de \$3.100.000.-. 26/03/2025 se da cuenta de pago, lo cual el tribunal tiene presente dando traslado a la demandante. Pendiente resolver el traslado

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 16 - CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS (continuación)

31 de diciembre de 2024

ROL/RIT	Caratula	Cuantía	Materia
T-149-2015	"Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A. con SII"	No determinada	Pendiente visita recurso casación en el fondo ante la Corte Suprema (Rol 33759-2019).
I-15-2024	"Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A con Inspección Comunal del Trabajo de Coronel"	36 UTM	16/12/2024 se realiza audiencia única. 31/12/2024 se dicta sentencia, la cual rebaja la multa a 15 UTM. Plazo para recurrir hasta el 13/01/2025. A la espera de las instrucciones del cliente
I-330-2024	"Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A con Inspección Comunal del trabajo de Santiago Sur Oriente"	60 UTM	Tribunal ordena tramitar el reclamo conforme al procedimiento monitorio. 07/05/2024 lo rechaza de plano por lo que se reclama. Se fija audiencia única para el 18/11/2024 a las 10:15 hrs.
I-55-2024	"Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A con Inspección Provincial del Trabajo de Temuco"	26,73 UTM	Se fija audiencia preparatoria para el 21/06/2024 a las 10:30 horas.
T-12-2024	"Azócar con Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A."	\$23.595.316.- reajustes, intereses y costas, en subsidio, \$19.078.707.- reajustes, intereses y costas	07/10/2024 se realiza audiencia preparatoria, agendándose audiencia de juicio para el 03/10/2025 a las 12:30 horas
I-6-2024	"Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A con Inspección Provincial del Trabajo de Colchagua (San Fernando)"	210 UTM	09/12/2024 se realiza audiencia de juicio. Pendiente dictación de sentencia.
I-16-2024	"Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A con Inspección Comunal del Trabajo de Coronel"	36 UTM	22/11/2024 se presenta, de comun acuerdo, solicitud de suspension de procedimiento por 30 días, a lo cual el tribunal accede. Causa suspendida, no se ha solicitado la reactivacion del proceso.
M-12-2024	"Salgado con Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A."	\$2.768.552.- reajustes, intereses y costas	11/12/2024 se presenta avenimiento por la suma de \$2.214.841.-. 24/12/2024 se da cuenta de pago, lo cual el tribunal tiene presente, otorgando traslado a la parte demandante para efectos del cumplimiento del avenimiento. Se pide curso progresivo ya que no se evacuó el traslado dentro de plazo. Pendiente de proveerse
O-61-2024	"Fernández con Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A."	\$7.936.493.- reajustes, intereses y costas	18/12/2024 se presenta avenimiento por \$7.936.493.24/12/2024 se da cuenta de pago, lo cual el tribunal tiene presente, otorgando traslado a la parte demandante para efectos del cumplimiento del avenimiento. Aun no se evacua traslado.
O-68-2024	"Moraga y otros con Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A."	\$27.044.155.- reajustes, intereses y costas	Se fija audiencia preparatoria para el 27/01/2025 a las 09:00 horas. Se debe contestar la demanda a mas tardar el 20/01/2025

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 17 - INGRESOS Y GASTOS POR INTERESES Y REAJUSTES

Al 31 de marzo de 2025 y 2024, el detalle de los ingresos y gastos por intereses y reajustes es el siguiente:

	31.03.2025	31.03.2024
	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	-	-
Gastos por intereses y reajustes	(653)	(981)
Totales	(653)	(981)

a) Los gastos por intereses y reajustes al 31 de marzo de 2025 y 2024, tienen la siguiente composición:

	31.03.2025	31.03.2024
	M\$	M\$
Pasivos financieros a costo amortizado		
Obligaciones con bancos	-	-
Obligaciones por contratos de arrendamiento	(653)	(981)
Totales	(653)	(981)

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 18 - INGRESOS Y GASTOS POR COMISIONES

Al 31 de marzo de 2025 y 2024, el detalle de los ingresos y gastos por comisiones es el siguiente:

	31.03.2025	31.03.2024
	M\$	M\$
a) Ingresos por comisiones y servicios prestados:		
Comisiones por servicios operacionales cobrados a BancoEstado	5.987.095	5.403.358
Comisiones por servicios operacionales Serv. Trans. Caja Vecina	105.151	20.423
Comisiones operacionales BancoEstado Corredores de Seguros S.A.	-	44.664
Comisiones operacionales Red Global S.A.	39.330	74.593
Servicio a cliente Meetlife	270.830	-
Totales de ingresos por comisiones	6.402.406	5.543.038
b) Gastos por comisiones y servicios recibidos:		
Totales de gastos por comisiones	-	-
Ingreso neto por comisiones	6.402.406	5.543.038

NOTA 19 - OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES

Al 31 de marzo de 2025 y 2024, la Sociedad presenta otros ingresos y otros gastos operacionales de acuerdo con el siguiente detalle:

a) Otros ingresos operacionales:

	31.03.2025	31.03.2024
	M\$	M\$
Liberación de provisiones	7.541	11.461
Otros	1.119	111
Total	8.660	11.572

b) Otros gastos operacionales:

Al 31 de marzo de 2025 y 2024, la Sociedad no presenta saldos por otros gastos operacionales

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 20 - GASTOS POR OBLIGACIONES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS

a) Al 31 de marzo de 2025 y 2024, la composición del gasto por obligaciones de beneficios a empleados es la siguiente:

	31.03.2025	31.03.2024
	M\$	M\$
Remuneraciones del personal	(3.917.161)	(3.097.595)
Bonos o gratificaciones	(1.741.152)	(1.597.379)
Finiquitos	-	(24.254)
Vacaciones del personal	-	(49.443)
Otros gastos de personal	(301.799)	(41.154)
Total	(5.960.112)	(4.809.825)

b) Planes de Beneficios a los Empleados:

Al 31 de marzo de 2025 y 2024, la Sociedad mantiene los siguientes beneficios con el personal:

Beneficios a empleados de corto plazo:

El principal componente de los beneficios a empleados a corto plazo corresponde al registro de las remuneraciones devengadas durante el periodo como contraprestación de los servicios prestados. Otros beneficios que forman parte de este concepto corresponden a:

Vacaciones del personal: El costo anual de vacaciones y los beneficios del personal se reconocen sobre base devengada.

Incentivos al cumplimiento de objetivos, metas y a la obtención de eficiencias operativas. Estos beneficios son:

- Bono de incentivo individual: Corresponde a un monto en dinero que reciben los trabajadores que cumplen los requisitos establecidos. El cálculo del bono considera diferentes factores, como, por ejemplo: cumplimientos de metas (individuales y de la Sociedad) y características propias de cada trabajador como: renta, factor relacionado al cargo y posición relativa a sus pares.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

**NOTA 20 - GASTOS POR OBLIGACIONES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS
 (continuación)**
Beneficios a empleados de largo plazo:

La Sociedad no ha pactado ningún tipo de beneficio de largo plazo con su personal.

NOTA 21 - GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

Al 31 de marzo de 2025 y 2024, el detalle de los gastos de administración es el siguiente:

	31.03.2025	31.03.2024
	M\$	M\$
Otros servicios contratados de operaciones	(37.224)	(54.763)
Gastos de informática y comunicaciones	(90.148)	(112.053)
Gastos de representación y desplazamiento del personal	(23.768)	(55.001)
Mantenimiento y reparación de propiedades, planta y equipo	(6.493)	(8.723)
Alumbrado, calefacción y otros servicios	(77.756)	(27.066)
Servicios de vigilancia y transporte de valores	(48.472)	(30.402)
Gastos generales de administración	(4.531)	(40.731)
Materiales de oficina	(402)	(2.484)
Honorarios por auditoría de estados financieros	(1.739)	(1.660)
Gastos asesorías judiciales y notariales	(20.934)	(14.348)
Patentes	(6.983)	(1.615)
Otros	(23.075)	(10.218)
Total	(341.525)	(359.064)

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 22 - DEPRECIACIÓN

a) Al 31 de marzo de 2025 y 2024, los valores correspondientes a cargos a resultados por concepto de depreciación son los siguientes:

	31.03.2025	31.03.2024
	M\$	M\$
Depreciaciones propiedades, planta y equipo	-	(222)
Depreciaciones por activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	(12.533)	(12.317)
Totales	(12.533)	(12.539)

b) La conciliación entre los valores libros entre el 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024 es la siguiente:

	Depreciación		
	2025		
	Propiedades, planta y equipo	Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	Total
	M\$	M\$	M\$
Saldos al 1 de enero	(132.617)	(98.686)	(231.303)
Cargos por depreciación del periodo	-	(12.533)	(12.533)
Bajas y ventas	-	-	-
Otros	-	-	-
Saldos al 31 de marzo 2025	(132.617)	(111.219)	(243.836)

	Depreciación		
	2024		
	Propiedades, planta y equipo	Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	Total
	M\$	M\$	M\$
Saldos al 1 de enero	(132.395)	(86.369)	(218.764)
Cargos por depreciación del ejercicio	(222)	(12.317)	(12.539)
Bajas y ventas	-	-	-
Otros	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre 2024	(132.617)	(98.686)	(231.303)

NOTA 23 - DETERIORO DE ACTIVOS NO FINANCIEROS

Al 31 de marzo de 2025 y 2024, la Sociedad no presenta cargos a resultado por concepto de deterioro de activos no financieros.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 24 - REVELACIONES SOBRE PARTES RELACIONADAS

a) Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, los activos y pasivos con partes relacionadas son los siguientes:

Tipos de activos y pasivos vigentes con partes relacionadas de acuerdo a IAS 24 Al 31 de marzo de 2025	Tipo de parte relacionada				Total M\$
	Entidad Matriz	Otra Entidad	Personal Clave de la Sociedad	Otras partes relacionadas	
	M\$	M\$	M\$	M\$	
Activos financieros a costo amortizado	2.158.070	180.326	-	-	2.338.396
Cuentas por cobrar a empresas relacionadas	2.158.070	180.326	-	-	2.338.396
Pasivos financieros a costo amortizado	206	-	-	-	206
Cuentas por pagar a empresas relacionadas	206	-	-	-	206

Tipos de activos y pasivos vigentes con partes relacionadas de acuerdo a IAS 24 Al 31 de diciembre de 2024	Tipo de parte relacionada				Total M\$
	Entidad Matriz	Otra Entidad	Personal Clave de la Sociedad	Otras partes relacionadas	
	M\$	M\$	M\$	M\$	
Activos financieros a costo amortizado	2.294.059	407.234	-	-	2.701.293
Cuentas por cobrar a empresas relacionadas	2.294.059	407.234	-	-	2.701.293
Pasivos financieros a costo amortizado	543	-	-	-	543
Cuentas por pagar a empresas relacionadas	543	-	-	-	543

b) Ingresos y gastos por transacciones con partes relacionadas:

Tipo de resultados por operaciones con partes relacionadas de acuerdo a IAS 24 Al 31 de marzo de 2025	Tipo de parte relacionada				Total M\$
	Entidad Matriz	Otra Entidad	Personal Clave de la Sociedad	Otras partes Relacionadas	
	M\$	M\$	M\$	M\$	
Ingresos por intereses y reajustes	-	-	-	-	-
Ingresos por comisiones	5.987.095	144.481	-	-	6.131.576
Otros ingresos	-	-	-	-	-
TOTAL INGRESOS	5.987.095	144.481	-	-	6.131.576
Gastos por intereses y reajustes	-	-	-	-	-
Gastos por comisiones	-	-	-	-	-
Gastos por obligaciones de beneficios a empleados	-	-	-	-	-
Gastos de administración	-	-	-	-	-
Otros gastos	-	-	-	-	-
TOTAL GASTOS	-	-	-	-	-

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 24 - REVELACIONES SOBRE PARTES RELACIONADAS (Continuación)

Tipo de resultados por operaciones con partes relacionadas de acuerdo a IAS 24 Al 31 de marzo de 2024	Tipo de parte relacionada				
	Entidad Matriz	Otra Entidad	Personal Clave de la Sociedad	Otras partes Relacionadas	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	-	-	-	-	-
Ingresos por comisiones	5.403.358	95.016	-	-	5.498.374
Otros ingresos	-	-	-	-	-
TOTAL INGRESOS	5.403.358	95.016	-	-	5.498.374
Gastos por intereses y reajustes	-	-	-	-	-
Gastos por comisiones	-	-	-	-	-
Gastos por obligaciones de beneficios a empleados	-	-	-	-	-
Gastos de administración	-	-	-	-	-
Otros gastos	-	-	-	-	-
TOTAL GASTOS	-	-	-	-	-

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 24 - REVELACIONES SOBRE PARTES RELACIONADAS (Continuación)

- c) Transacciones realizadas con partes relacionadas en los periodos terminados el 31 de marzo de 2025 y 2024 y por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2024 (*):

Al 31 de marzo de 2025									
Razón social	Naturaleza de la relación con la Sociedad	Descripción de la transacción			Transacciones en condiciones de equivalencia a aquellas transacciones con independencia mutua entre las partes	Efecto en Estado del Resultado		Efecto en Estado de Situación Financera	
		Tipo servicio	Plazo	Condiciones de renovación		Ingreso	Gasto	Por cobrar	Por pagar
						M\$	M\$	M\$	M\$
Banco del Estado de Chile	Matriz	Servicios Operacionales			Sí	5.987.095	-	2.158.070	206
Serv.Trans.Caja Vecina S.A	Filial	Servicios Operacionales			Sí	105.151	-	98.370	-
Red Global S.A.	Filial	Servicios Operacionales			Sí	39.330	-	81.956	-

Al 31 de marzo de 2024									
Razón social	Naturaleza de la relación con la Sociedad	Descripción de la transacción			Transacciones en condiciones de equivalencia a aquellas transacciones con independencia mutua entre las partes	Efecto en Estado del Resultado		Efecto en Estado de Situación Financera (*)	
		Tipo servicio	Plazo	Condiciones de renovación		Ingreso	Gasto	Por cobrar	Por pagar
						M\$	M\$	M\$	M\$
Banco del Estado de Chile	Matriz	Servicios operacionales			Sí	5.403.358	-	2.294.059	543
Serv.Trans.Caja Vecina S.A	Filial	Servicios Operacionales			Sí	20.423	-	143.678	-
BancoEstado Corredora de Seguros S.A	Filial	Servicios Operacionales			Sí	-	-	144.333	-
Red Global S.A.	Filial	Servicios Operacionales			Sí	74.593	-	119.223	-

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 24 - REVELACIONES SOBRE PARTES RELACIONADAS (Continuación)

d) Pagos al Directorio y personal clave de la Gerencia

Al 31 de marzo de 2025 y 2024, las remuneraciones recibidas por el personal clave de la Sociedad corresponden a las siguientes categorías:

Pagos al Directorio y al Personal clave de la Gerencia	Al 31 de marzo de	
	2025	2024
	M\$	M\$
Directorio:		
Pago de remuneraciones y dietas del Directorio	-	-
Personal clave de la Gerencia:		
Pago por beneficios a empleados de corto plazo	54.221	53.193
Pago por beneficios a empleados de largo plazo	-	-
Pago por beneficios a empleados por término de contrato laboral	-	-
Pago por otras obligaciones del personal	-	-
Subtotal - Pagos por obligaciones de beneficios a empleados	54.221	53.193
Total	54.221	53.193

e) Conformación del personal clave:

Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, el personal clave de la Sociedad se encuentra conformado de la siguiente forma:

	31.03.2025	31.12.2024
	N° de ejecutivos	
Directorio:		
Directores	3	3
Personal clave de la Gerencia:		
Gerente General	1	1
Gerentes de División	-	-
Total	4	4

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 25 - VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

Se entiende por valor razonable como el precio que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de medición. Para aquellos instrumentos financieros sin precios de mercado disponibles, los valores razonables se han estimado utilizando los valores actuales u otras técnicas de valuación. Estas técnicas se ven significativamente afectadas por los supuestos utilizados, incluyendo la tasa de descuento. En ese sentido, las estimaciones de valor razonable sobre algunos activos y pasivos financieros no pueden ser justificadas en comparación con mercados independientes y, en muchos casos, no pueden realizarse en la colocación inmediata.

Adicionalmente, las estimaciones del valor razonable presentadas a continuación no intentan estimar el valor de las ganancias de la Sociedad generadas por su negocio, ni futuras actividades de negocio, y por lo tanto no representa el valor de la Sociedad como empresa en marcha.

A continuación, se detallan los métodos utilizados para la estimación del valor razonable de los instrumentos financieros:

a) Efectivo y depósitos en bancos:

El valor libro del efectivo y depósitos en bancos se aproxima a su valor razonable estimado dado su naturaleza de corto plazo.

b) Créditos y cuentas por cobrar y pagar:

Los valores razonables de estos instrumentos financieros son estimados utilizando el análisis de descuento de flujos de efectivo, derivados de la liquidación de flujos contractuales para cada uno de ellos, a una tasa de descuento de mercado y que considera el riesgo de crédito, cuando corresponde.

El valor libro de las Cuentas por cobrar y pagar se aproxima a su valor razonable estimado dado a su naturaleza de corto plazo.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

**NOTA 25 - VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS
 (Continuación)**

Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024, los valores razonables de los activos y pasivos financieros son los siguientes:

	31.03.2025		31.12.2024	
	Valor libro	Valor razonable estimado	Valor libro	Valor razonable estimado
	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos				
Efectivo y depósitos en bancos	179.043	179.043	632.631	632.631
Activos financieros a costo amortizado	2.338.396	2.338.396	2.701.293	2.701.293
Cuentas por cobrar a empresas relacionadas	2.338.396	2.338.396	2.701.293	2.701.293
Otros activos	1.075.283	1.075.283	864.399	864.399
Totales	3.592.722	3.592.722	4.198.323	4.198.323
Pasivos				
Pasivos financieros a costo amortizado	206	206	543	543
Cuentas por pagar a empresas relacionadas	206	206	543	543
Obligación por contratos de arrendamientos	88.677	88.677	101.008	101.008
Otros pasivos	891.660	891.660	1.088.239	1.088.239
Totales	980.543	980.543	1.189.790	1.189.790

Medida del valor razonable y jerarquía

IFRS 13 establece una jerarquía de valor razonable, que prioriza las entradas de técnicas de valoración utilizados para medir el valor razonable, como se establece en la Nota 2, letra d).

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 26 - VENCIMIENTO CONTRACTUAL SEGÚN SUS PLAZOS REMANENTES DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

Al 31 de marzo de 2025 el desglose por vencimiento de los activos y pasivos es el siguiente:

	A la vista	Hasta un mes	Más de un mes hasta tres meses	Más de tres meses hasta un año	Más de un año hasta tres años	Más de tres años hasta cinco años	Más de cinco años	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos								
Efectivo y depósitos en bancos	179.043	-	-	-	-	-	-	179.043
Activos financieros a costo amortizado	-	2.338.396	-	-	-	-	-	2.338.396
Cuentas por cobrar a empresas relacionadas	-	2.338.396	-	-	-	-	-	2.338.396
Otros activos	-	81.462	99.604	722.737	171.482	-	-	1.075.284
Total Activos	179.043	2.419.858	99.604	722.737	171.482	-	-	3.592.723
Pasivos								
Pasivos financieros a costo amortizado	-	206	-	-	-	-	-	206
Cuentas por pagar a empresas relacionadas	-	206	-	-	-	-	-	206
Otros pasivos	-	891.660	-	-	-	-	-	891.660
Total Pasivos	-	891.866	-	-	-	-	-	891.866
Activo (pasivo) neto	179.043	1.527.992	99.604	722.737	171.482	-	-	2.700.857

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.
Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 26 - VENCIMIENTO CONTRACTUAL SEGÚN SUS PLAZOS REMANENTES DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS (Continuación)

Al 31 de diciembre 2024 el desglose por vencimiento de los activos y pasivos es el siguiente:

	A la vista	Hasta un mes	Más de un mes hasta tres meses	Más de tres meses hasta un año	Más de un año hasta tres años	Más de tres años hasta cinco años	Más de cinco años	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Activos								
Efectivo y depósitos en bancos	632.631	-	-	-	-	-	-	632.631
Activos financieros a costo amortizado	-	2.701.293	-	-	-	-	-	2.701.293
Cuentas por cobrar a empresas relacionadas	-	2.701.293	-	-	-	-	-	2.701.293
Otros activos	-	62.304	43.928	447.450	310.717	-	-	864.399
Total Activos	632.631	2.763.597	43.928	447.450	310.717	-	-	4.198.323
Pasivos								
Pasivos financieros a costo amortizado	-	543	-	-	-	-	-	543
Cuentas por pagar a empresas relacionadas	-	543	-	-	-	-	-	543
Otros pasivos	-	1.088.239	-	-	-	-	-	1.088.239
Total Pasivos	-	1.088.782	-	-	-	-	-	1.088.782
Activo (pasivo) neto	632.631	1.674.815	43.928	447.450	310.717	-	-	3.109.541

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 27 - ADMINISTRACIÓN E INFORME DE RIESGOS

Introducción:

El objetivo principal en la gestión de riesgos es velar por la estabilidad y sustentabilidad en el largo plazo de los negocios efectuados por BancoEstado Contacto 24 Horas. Lo anterior, se logra a través de la aplicación de políticas, consistentes con la estrategia de desarrollo comercial de la entidad, cautelando la existencia de sólidos procesos de evaluación, aprobación y administración de los riesgos propios de las operaciones, conforme a las prácticas de gestión de gobierno corporativo establecidas por BancoEstado Contacto 24 Horas.

En consideración a que la Sociedad de Apoyo al Giro, tiene por objeto complementar la gestión comercial del Banco del Estado de Chile con productos y/o servicios que son específicos al giro de la Sociedad, y que el Banco no puede desarrollarlos por sí mismo, es que los riesgos son administrados y revelados por la Matriz Banco del Estado de Chile, por lo tanto, todo lo referido a la Administración de Riesgos debe ser leído y revisado en conjunto con los Estados Financieros Consolidados de la Matriz.

En atención a la naturaleza de los negocios de la Sociedad, estas políticas de riesgo son aplicables sólo en aquella parte que tenga relación con sus activos y pasivos financieros específicos.

Estructura de la administración del riesgo:

La función de riesgos cuenta con un proceso de toma de decisiones apoyado en una estructura, que cuenta con un robusto esquema de gobierno que describe los objetivos y funcionamiento mismos para el adecuado desarrollo de sus funciones. Estos tienen las siguientes características:

- Directorio BancoEstado Contacto 24 Horas Ejecutivo: Aprueba políticas, metodologías y fija los límites a la exposición de riesgos, con revisión al menos una vez al año.
- Riesgo Operacional y Tecnológico: Responsable de revisar y proponer los riesgos existentes y los niveles de exposición (límites), validar los modelos internos de evaluación de riesgos, analizar planes, tomar conocimiento de cambios regulatorios y realizar seguimiento global de riesgos y su evolución a nivel de la filial.
- Contraloría BancoEstado: Responsable de velar por el cumplimiento de las políticas, límites y normativas que regulan el negocio.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 27 - ADMINISTRACIÓN E INFORME DE RIESGOS (Continuación)

- Cumplimiento: responsable de velar por el cumplimiento de las políticas y normativas que regulan el negocio.

Principales riesgos que afectan a la entidad:

1) Riesgo de crédito:

Es el riesgo que la entidad incurra en una pérdida relacionada con que la contraparte no cumpla con sus obligaciones contractuales de pago. La administración de esta exposición es realizada centralizadamente por BancoEstado, considerando tanto al Banco como a sus Filiales. Esta exposición es mitigada a través de la obtención de garantías reales y personales. En particular para la Sociedad no existe exposición sobre el mismo, ya que:

- Al 31 de marzo de 2025, las cuentas por cobrar no superan una antigüedad de 90 días.
- A su vez, la filial no posee inversiones en depósitos a plazo fijo u otras con instituciones financieras.

2) Riesgo de liquidez:

El riesgo de liquidez es el que se deriva de la incapacidad de la entidad para dar cumplimiento a sus obligaciones en la medida que ellas se hacen exigibles, sin incurrir en altas pérdidas o verse impedida de continuar con su operación normal con su cartera de clientes, debido tanto a situaciones particulares de la entidad como a situaciones de mercado o sistémicas.

La Sociedad no tiene riesgos significativos de liquidez, puesto que los valores del efectivo y equivalentes del efectivo se encuentran invertidos en su matriz BancoEstado. Además, la Sociedad no tiene deudas contraídas con instituciones financieras o terceras, salvo cuentas por pagar y en facturación de servicios, los que se encuentran suficientemente respaldados por el efectivo y equivalentes del efectivo.

Los vencimientos de activos y pasivos se muestran en la Nota 26.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 27 - ADMINISTRACIÓN E INFORME DE RIESGOS (Continuación)**3) Riesgo de mercado:**

El riesgo de mercado tiene su origen en la posibilidad de que se produzcan pérdidas en el valor de las posiciones mantenidas como consecuencia de los movimientos en las variables de mercado, tales como: tasas de interés, tipos de cambio y volatilidad que inciden en la valoración de los activos y pasivos financieros.

Al 31 de marzo de 2025 y 31 de diciembre de 2024 la Sociedad no toma posiciones que impliquen una exposición al riesgo de mercado.

4) Riesgo operacional y riesgo tecnológico:**Riesgos no financieros**

El concepto de riesgo operacional y tecnológico es utilizado por la entidad para agregar la gestión de los riesgos no financieros a los que tradicionalmente se ha encontrado expuesto. En ese sentido, el concepto incluye los riesgos de procesos, continuidad del negocio, servicios externalizados, fraude, seguridad de la información, TI y ciberseguridad.

La entidad en su modelo de gestión integral de riesgo operacional y tecnológico adopta las siguientes definiciones:

Riesgo operacional

Es el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallas de los procesos, el personal y/o los sistemas internos o bien, a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico, de imagen y de reputación. Adicionalmente, el objetivo es velar porque la administración del Riesgo Operacional se encuentre de acuerdo con las mejores prácticas del mercado, de esta forma asegura que la implementación de la gestión del riesgo operacional esté apoyada por herramientas y metodologías.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 27 - ADMINISTRACIÓN E INFORME DE RIESGOS (Continuación)

Riesgo tecnológico

Es el riesgo sobre los atributos “disponibilidad”, “confidencialidad” e “integridad” de los activos de información y tecnológicos de la entidad, originado en una vulnerabilidad tecnológica, en una amenaza, o en el manejo y/o uso de tecnología

Esta definición considera que el riesgo tecnológico es un riesgo operacional, que puede estar originado en las personas, procesos y componentes tecnológicos tanto de infraestructura, como de plataforma, software y comunicaciones. En particular, el riesgo tecnológico puede ser un riesgo de seguridad de la información, ciberseguridad o de continuidad tecnológica del negocio y su efecto es la pérdida de atributo del activo, lo cual puede o no constituir una pérdida monetaria para la entidad. Adicionalmente, se considera como objetivo velar por que la administración del riesgo tecnológico en la entidad se encuentre de acuerdo con las mejores prácticas en el ámbito. Además, asegura que la implementación de la gestión del riesgo tecnológico esté apoyada por herramientas y metodologías.

Seguridad de la información

Conjunto de acciones para la preservación de la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información de la entidad.

En este ámbito se considera Integridad: salvaguardar la exactitud y completitud de la información y de sus métodos de procesamiento. Confidencialidad: asegurar que la información es accesible sólo para quienes tengan acceso autorizado. Disponibilidad: asegurar que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y sus activos asociados cuando lo requieran.

Ciberseguridad

Es el conjunto de acciones para la protección de la información presente en el ciberespacio, así como la infraestructura que la soporta, que tiene por objeto evitar o mitigar los efectos adversos de sus riesgos y amenazas inherentes, sobre la seguridad de la información y la continuidad del negocio de la entidad. Además, representa el impacto económico y no económico de ataques informáticos, que afecten la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información que soporta los negocios de la Sociedad.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 27 - ADMINISTRACIÓN E INFORME DE RIESGOS (Continuación)**Riesgo de Servicios Externalizados**

Representa a los riesgos asociados a la externalización de servicios críticos de la entidad, que ante una eventual falla podría generar impactos en la operación normal de la sociedad. Se entiende por servicio crítico externalizado aquellos que incluyan actividades consideradas como significativas o estratégicas, según los criterios establecidos por la normativa vigente y/o definidos por el Grupo BancoEstado.

Riesgo de Fraude

Se entiende por fraude, cualquier acción cometida intencionalmente para obtener ganancias o beneficios en forma ilícita que genere a la organización daño patrimonial, de imagen o reputación o que genere daño a los clientes de la entidad.

Riesgo de Continuidad de Negocio

Refleja la capacidad la entidad para continuar la entrega de servicios operacionales a niveles predefinidos como aceptables durante y después de una disrupción.

Riesgos Transversales

Vela porque exista una infraestructura de gestión para los otros riesgos no financieros que son gestionados por otras áreas dentro de la Entidad, siendo responsable de dar visibilidad de esta gestión a la administración responsable.

Modelos

La entidad dispone de un marco de control y gestión para los riesgos materiales antes mencionados, el cual se encuentra integrado por un modelo de 3 Líneas con instancias de gobierno (comité y mesas de trabajo *Ad hoc*), políticas, normas y estándares, herramientas para la gestión del conocimiento y registro de eventos de pérdidas operacionales.

A continuación, se desarrollan cada uno de los elementos mencionados:

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 27 - ADMINISTRACIÓN E INFORME DE RIESGOS (Continuación)**Modelo de 3 líneas**

Consciente de la importancia de una apropiada administración de estos riesgos para el logro de sus objetivos estratégicos, Centro de Contacto cuenta con políticas para la administración integral de todos sus riesgos operacionales y tecnológicos, las cuales establecen las directrices generales y responsabilidades asociadas a la estructura de riesgo operacional y tecnológico en conformidad con las normas y reglamentaciones vigentes, de modo de propender mantener los niveles de riesgo aceptables para la entidad y contribuir a la realización de los lineamientos estratégicos.

En línea con las mejores prácticas dispuestas por el Instituto de Auditores Internos (IIA), Centro de Contacto distingue tres líneas para mantener una adecuada gestión y efectivo control de los riesgos operacionales, así como también, una adecuada segregación de funciones entre las diferentes líneas. Cada una de las líneas corresponde a:

- Primera línea, representa las áreas usuarias y gerencias/subgerencias dueñas de los procesos donde se generan los riesgos (exposiciones). La primera línea realiza los controles y monitoreos constantes para mantener los riesgos dentro de los límites y niveles de apetito establecidos por Centro de Contacto.
- Segunda línea, responsable de medir y controlar la exposición de los riesgos generados por la primera línea. En el caso de Centro de Contacto, la función de segunda línea para los riesgos operacionales y tecnológicos recaen en el área de Riesgos Operacionales y Cumplimiento Normativo de la Filial, quién reporta mensualmente en al Comité Normativo y Riesgo Operacional y Tecnológico de Centro de Contacto. Por otra parte, las materias de riesgo operacional y tecnológico que requieren definiciones de una instancia superior se escalan al Directorio de la Filial, quien tiene la facultad de evaluar y aprobar.
- Tercera línea, corresponde a la función de aseguramiento, para el caso de la Filial, este trabajo es con apoyo de Contraloría BancoEstado, la cual, de forma ex post, verifica el fiel cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos, aplicación de controles, ejecución de planes de acción, entre otras medidas establecidas y acordadas con el área de Riesgo Operacional y Tecnológico Centro de Contacto para reducir la exposición de los riesgos. Cabe mencionar que la tercera línea reporta en forma independiente al Comité de Auditoría BancoEstado, instancia de gobierno donde la Alta Administración del Grupo toma conocimiento de los principales hallazgos e incumplimientos identificados en el proceso de revisión.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 27 - ADMINISTRACIÓN E INFORME DE RIESGOS (Continuación)**Modelo de gobierno**

Centro de Contacto cuenta con un gobierno para el riesgo operacional y tecnológico compuesto por el Comité Normativo y Riesgo Operacional y Tecnológico de Centro de Contacto y el Directorio de Centro de Contacto.

Directorio de Centro de Contacto, es el órgano responsable de la administración superior de Centro de Contacto y está compuesto por la Presidente, Secretario (Gerente General Centro de Contacto), Directores y Asesora Legal. Este ejerce la administración de Centro de Contacto bajo su directa responsabilidad, debiendo, en todo caso, ajustar su marco de actuación a las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y normas que le correspondan y a los lineamientos definidos por la CMF en uso de sus atribuciones. Las funciones se extienden a todo lo relacionado con la administración de la entidad. En el desempeño de sus funciones el Directorio puede acordar, ejecutar y celebrar cualquier acto, contrato, pacto o convención que permita el cumplimiento de los objetivos de Centro de Contacto. En este Directorio se analizan y aprueban las estructuras y marcos de operación, junto con delinear las directrices de la filial en los ámbitos de riesgo operacional, continuidad de negocio, seguridad de la información, ciberseguridad, externalización de servicios y gestión de fraudes.

Comité Normativo y Riesgo Operacional y Tecnológico de Centro de Contacto, integrado por al menos un miembro del Directorio de Centro de Contacto, Gerente General de Centro de Contacto, Jefe de Cumplimiento Normativo y Riesgo Operacional y Tecnológico de Centro de Contacto y representantes de áreas de BancoEstado, como; Dirección de Cumplimiento, Gerencia de Riesgo No Financiero y Contraloría. Se administran las gestiones operacionales y tecnológicos, cambios regulatorios, y por último cualquier situación que, a juicio del Comité, amerite su intervención. En ese sentido, en dicha instancia se exponen eventos operacionales que han marcado la agenda o que podrían tener algún impacto representativo para Centro de Contacto, se revisan métricas de riesgo, pérdidas operacionales, indicadores de gestión y se realiza seguimiento a los planes de acción, entre otras actividades. A través de este Comité, periódicamente se reporta al Directorio de Centro de Contacto la gestión de los riesgos operacionales.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.**Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 27 - ADMINISTRACIÓN E INFORME DE RIESGOS (Continuación)

Adicionalmente, y considerando la importancia de nuevos riesgos que se pueden llegar a materializar, el Grupo BancoEstado genera coordinaciones mensuales, en las cuales participa la Gerencia de Riesgos No Financieros BancoEstado y las áreas relacionadas de las distintas Filiales del Grupo. Se abordan temas como; cambios normativos, nuevos enfoques metodológicos, tratamiento de nuevos riesgos, coordinaciones sobre las gestiones de seguridad de la información y ciberseguridad, etc.

Políticas, normas, metodologías, procedimientos y estándares

La Política para la gestión integral del riesgo operacional y tecnológico en Centro de Contacto, define los lineamientos generales para un apropiado proceso de identificación, medición, evaluación, control y mitigación de los riesgos operativos y tecnológicos con el fin de reducir el impacto en los operadores y el negocio de la Filial. En este sentido, la Política para la gestión integral del riesgo operacional y tecnológico incluye:

- Política de gestión de riesgo operacional: establece los lineamientos generales para la gestión de los riesgos operacionales y tecnológicos de Centro de Contacto. Con el objetivo de minimizar los riesgos que amenazan la Filial, instaurando directrices que respondan a las mejores prácticas para esta gestión y fomentando una cultura de gestión integral del riesgo operacional.
- Política de continuidad del negocio: define los escenarios que pueden afectar la continuidad operacional de la Filial, se establecen las estrategias para enfrentar la contingencia a través de planes de continuidad de negocio, generando resiliencia antes estos incidentes, apoyado por la Recopilación Actualizada de Normas de la CMF RAN 20-9.
- Política de seguridad de la información y ciberseguridad: incluye lineamientos para proteger la información de clientes y la entidad en el ciberespacio, así como también, respecto de la infraestructura que la soporta. Adicionalmente, se formalizan medidas orientadas a preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información de Centro de Contacto, apoyado por la Recopilación Actualizada de Normas de la CMF RAN 20-10.
- Política de servicios externalizados: define las directrices que respondan a las mejores prácticas para la gestión de riesgo operacional y tecnológico en los servicios externalizados, apoyado por la Recopilación Actualizada de Normas de la CMF RAN 20-7.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
(En miles de pesos - M\$)

NOTA 27 - ADMINISTRACIÓN E INFORME DE RIESGOS (Continuación)

Cada una de las políticas han sido diseñadas en base a disposiciones y normas del regulador, en línea con estándares internacionales y las mejores prácticas de la industria. A su vez, cada política cuenta con documentos de segundo orden, a través de los cuales se desarrollan los principios y lineamientos generales para cada una de las materias, dónde se incluyen normas, metodologías de evaluación de riesgos, elementos de gestión relacionadas a métricas de riesgo, umbrales de apetito y tolerancia.

Por último, en tercer nivel, se encuentran los procedimientos y estándares, los cuales facilitan la implementación de las políticas y normas, mediante la asignación de roles y responsabilidades específicas por cargo.

Modelo de gestión de riesgos

Centro de Contacto gestiona sus riesgos a través de un modelo que considera los impactos que pudieran provocar a la Filial, la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo que identifica y la efectividad de sus controles. Para el caso de los riesgos más críticos identificados, que no se encuentran en los niveles tolerados, se establecen planes de acción que posibilitan su mitigación.

Adicionalmente, Centro de Contacto ha integrado a sus actividades normales el monitoreo del riesgo operacional y tecnológico y, ha venido incrementando la construcción de indicadores que entreguen alertas de un aumento del riesgo y de futuras pérdidas. En ese sentido, la entidad realiza seguimiento de forma mensual.

Por otra parte, Centro de Contacto trabaja permanentemente en contar con controles que fortalezcan la seguridad de la información y ciberseguridad, cuyo principal enfoque es preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y los activos asociados a su tratamiento. En este sentido, la Filial clasifica la información en niveles de protección requerida, evaluando riesgos, para prevenir/mitigar la materialización de riesgos fuera de los niveles aceptados. Así mismo, se da un especial énfasis a la gestión de riesgos que derivan de la ciberseguridad.

Centro de Contacto en su afán de concientizar a la organización respecto del riesgo operacional y tecnológico, realiza actividades de difusión y capacitación para que cada participante de la organización asuma y comprenda en su ámbito, las responsabilidades que le competen en su administración, con especial énfasis en los ámbitos de seguridad de la información y ciberseguridad. En esta línea, Centro de Contacto cuenta con programas de capacitación en materias de riesgos no financieros, mediante cursos de E-Learning y educación especialista.

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 31 de marzo de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024
 (En miles de pesos - M\$)

NOTA 27 - ADMINISTRACIÓN E INFORME DE RIESGOS (Continuación)

Registro de eventos de pérdida

El Grupo BancoEstado dispone de una base de eventos de pérdida, que mantiene registros de riesgos materializados por procesos, continuidad del negocio, servicios externalizados, fraude, seguridad de la información TI y ciberseguridad. Esta herramienta de gestión cuantitativa provee a la Sociedad una base de conocimiento respecto a los eventos materializados, mantiene registro del volumen de clientes afectados, impacto económico, multas aplicadas y permite clasificar las pérdidas bajo distintos conceptos. En base al estudio de los eventos registrados, el Grupo evalúa la implementación de nuevas estrategias de actuación para situaciones futuras que presenten similares características.

Al 31 marzo de 2025 y 2024, el detalle del gasto por pérdida neta por eventos de riesgo operacional es el siguiente:

	31.03.2025	31.03.2024
	MM\$	MM\$
Clientes, productos y prácticas de negocio	255	1.841
Total gastos de pérdida neta de eventos de riesgo operacional	255	1.841

NOTA 28 - HECHOS POSTERIORES

No existen hechos posteriores ocurridos entre el 1 de abril de 2025 y el 21 de abril de 2025, fecha de emisión de los presentes Estados Financieros Intermedios, que puedan afectar significativamente la adecuada presentación e interpretación de los Estados Financieros de la Sociedad.



MIGUEL SABAG COUCHOT
 Gerente General