



# ***BancoEstado*** ***Centro de Contacto***

## **ESTADOS FINANCIEROS INTERMEDIOS**

30 de septiembre 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

30 de septiembre 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 .....	33
Nota 5 - Hechos relevantes .....	33
Nota 6 - Efectivo y equivalente de efectivo.....	34
Nota 7 - Activos financieros a costo amortizado.....	34
Nota 8 - Propiedades, planta y equipo.....	35
Nota 9 - Activos por derechos a usar bienes en arrendamiento y obligaciones por contratos de arrendamiento .....	37
Nota 10 - Impuestos .....	39
Nota 11 - Otros activos .....	41
Nota 12 - Pasivos financieros a costo amortizado .....	42
Nota 13 - Provisiones por contingencias .....	43
Nota 14 - Otros pasivos .....	44
Nota 15 - Patrimonio.....	45
Nota 16 - Contingencias y compromisos .....	47
Nota 17 - Ingresos y gastos por intereses y reajustes .....	50
Nota 18 - Ingresos y gastos por comisiones.....	51
Nota 19 - Otros ingresos y gastos operacionales .....	51
Nota 20 - Gastos por obligaciones de beneficios a empleados .....	52
Nota 21 - Gastos de administración.....	53
Nota 22 - Depreciación .....	54
Nota 23 - Deterioro de activos no financieros.....	55
Nota 24 - Revelaciones sobre partes relacionadas .....	55
Nota 25 - Valor razonable de activos y pasivos financieros.....	59
Nota 26 - Vencimiento contractual según sus plazos remanentes de activos y pasivos financieros .....	61
Nota 27 - Administración e informe de riesgos .....	63
Nota 28 - Hechos posteriores .....	72

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

Al 30 de septiembre de 2025 y 2024

(En miles de pesos - M\$)

	Notas	30.09.2025	31.12.2024
		M\$	M\$
<b>ACTIVOS</b>			
Efectivo y depósitos en bancos	6	741.878	632.631
Activos financieros a costo amortizado	7	3.723.415	2.701.293
Cuentas por cobrar a empresas relacionadas	7	2.090.482	2.701.293
Cuentas por cobrar a clientes	7	1.632.933	-
Propiedades, planta y equipo	8	-	-
Activos por derecho a usar bienes en arrendamiento	9	64.362	99.642
Impuestos corrientes	10	243.583	222.372
Impuestos diferidos	10	210.907	229.494
Otros activos	11	442.114	864.399
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>5.426.259</b>	<b>4.749.831</b>
<b>PASIVOS</b>			
Pasivos financieros a costo amortizado	12	112.071	543
Cuentas por pagar a empresas relacionadas	12	112.071	543
Obligaciones por contratos de arrendamiento	9	63.766	101.008
Provisiones por contingencias	13	899.780	1.314.688
Otros pasivos	14	816.981	1.088.239
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>1.892.598</b>	<b>2.504.478</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital	15	779.487	779.487
Reservas	15	(1.112)	(1.112)
Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores	15	1.466.978	1.466.996
Utilidad (Pérdida) del periodo	15	1.288.308	(18)
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>3.533.661</b>	<b>2.245.353</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		<b>5.426.259</b>	<b>4.749.831</b>

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 30 de septiembre de 2025 y 2024

(En miles de pesos - M\$)

	Notas	30.09.2025	30.09.2024	01.07.2025 / 30.09.2025	01.07.2024 / 30.09.2024
		M\$	M\$	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	17	45.677	-	43.759	-
Gastos por intereses y reajustes	17	(1.709)	(2.699)	(486)	(818)
<b>Gasto neto por intereses y reajustes</b>	<b>17</b>	<b>43.968</b>	<b>(2.699)</b>	<b>43.273</b>	<b>(818)</b>
Ingresos por comisiones	18	19.991.086	17.781.718	6.349.318	6.191.058
Gastos por comisiones	18	-	-	-	-
<b>Ingreso neto por comisiones</b>	<b>18</b>	<b>19.991.086</b>	<b>17.781.718</b>	<b>6.349.318</b>	<b>6.191.058</b>
Otros ingresos operacionales	19	111.917	74.430	35.763	651
<b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>20.146.971</b>	<b>17.853.449</b>	<b>6.428.354</b>	<b>6.190.891</b>
Gastos por obligaciones de beneficios a empleados	20	(17.327.835)	(16.241.666)	(5.861.096)	(5.897.803)
Gastos de administración	21	(845.659)	(879.584)	(236.046)	(260.756)
Depreciación y amortización	22	(38.014)	(37.657)	(12.817)	(12.542)
<b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>		<b>(18.211.508)</b>	<b>(17.158.907)</b>	<b>(6.109.960)</b>	<b>(6.171.101)</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>		<b>1.935.463</b>	<b>694.542</b>	<b>318.395</b>	<b>19.790</b>
Impuesto a la renta	10	(647.155)	(173.646)	49.182	3.567
<b>UTILIDAD DEL PERIODO</b>		<b>1.288.308</b>	<b>520.896</b>	<b>367.577</b>	<b>23.357</b>

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 30 de septiembre de 2025 y 2024

(En miles de pesos - M\$)

		30.09.2025	30.09.2024	01.07.2025 /	01.07.2024 /
				30.09.2025	30.09.2024
	Notas	M\$	M\$	M\$	M\$
<b>UTILIDAD DEL PERIODO</b>	<b>15</b>	<b>1.288.308</b>	<b>520.896</b>	<b>367.577</b>	<b>23.357</b>
<i>Otro resultado integral del periodo de:</i>					
<b>ELEMENTOS QUE NO SE RECLASIFICARÁN EN RESULTADOS</b>		-	-	-	-
Impuesto a la renta sobre otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado		-	-	-	-
<b>ELEMENTOS QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS</b>		-	-	-	-
Impuesto a la renta sobre otros resultados integrales que pueden reclasificarse en resultados		-	-	-	-
<b>OTRO RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL EJERCICIO</b>		-	-	-	-
<b>RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO</b>		<b>1.288.308</b>	<b>520.896</b>	<b>367.577</b>	<b>23.357</b>

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

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

Por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2025 y 2024

(En miles de pesos - M\$)

		30.09.2025	30.09.2024
	Notas	M\$	M\$
<b>A) FLUJOS DE EFECTIVO ORIGINADOS POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN:</b>			
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS A LA RENTA DEL PERIODO</b>		<b>1.935.463</b>	<b>694.542</b>
<b>Cargos (abonos) a resultado que no significan movimientos de efectivo:</b>			
Depreciación y amortización	22	38.014	37.657
Otros cargos (abonos) que no representan flujos de efectivo		1.709	2.699
<b>Cambios por aumento /disminución de activos y pasivos que afectan al flujo operacional:</b>			
Disminución documentos y cuentas por pagar a empresas relacionadas		(1.022.123)	(181.105)
Aumento de deudores por ventas y otros activos		(208.378)	(797.861)
Disminución de impuestos corrientes		(593.754)	-
<b>Total flujos netos originados por (utilizados en) actividades de la operación</b>		<b>150.931</b>	<b>(244.068)</b>
<b>B) FLUJOS DE EFECTIVO ORIGINADOS POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>			
Adquisiciones de propiedades, planta y equipo		-	-
<b>Total flujos netos originados por (utilizados en) actividades de inversión</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
<b>C) FLUJOS DE EFECTIVO ORIGINADOS POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:</b>			
<b>Atribuible al interés de los propietarios:</b>			
Pago de intereses / capital de obligaciones por contratos de arrendamiento		(41.684)	(40.158)
<b>Total flujos netos originados por (utilizados en) actividades de financiamiento</b>		<b>(41.684)</b>	<b>(40.158)</b>
<b>D) VARIACIÓN DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO DURANTE EL EJERCICIO</b>		<b>109.247</b>	<b>(284.226)</b>
<b>EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
<b>SALDO INICIAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE</b>		<b>632.631</b>	<b>1.239.699</b>
<b>SALDO FINAL DE EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE</b>		<b>741.878</b>	<b>955.473</b>

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 30 de septiembre 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\$
<b>Saldos de apertura al 1 de Enero de 2025</b>	<b>15</b>	<b>779.487</b>	<b>(1.112)</b>	<b>-</b>	<b>1.466.978</b>	<b>2.245.353</b>
Pago de dividendos		-	-	-	-	-
Provisión para dividendo minimo del ejercicio		-	-	-	-	-
<b>Subtotal Transacciones con los propietarios en el ejercicio</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Utilidad del periodo	15	-	-	-	1.288.308	1.288.308
Otro resultado integral del ejercicio		-	-	-	-	-
<b>Subtotal Resultado integral del periodo</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.288.308</b>	<b>1.288.308</b>
<b>Saldos de cierre al 30 de septiembre de 2025</b>		<b>779.487</b>	<b>(1.112)</b>	<b>-</b>	<b>2.755.286</b>	<b>3.533.661</b>
<b>Saldos de apertura al 1 de Enero de 2024</b>	<b>15</b>	<b>779.487</b>	<b>(1.112)</b>	<b>-</b>	<b>1.466.996</b>	<b>2.245.371</b>
Utilidad del periodo	15	-	-	-	520.896	520.896
<b>Subtotal Resultado integral del periodo</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>520.896</b>	<b>520.896</b>
<b>Saldos de cierre al 30 de septiembre 2024</b>	<b>15</b>	<b>779.487</b>	<b>(1.112)</b>	<b>-</b>	<b>1.987.892</b>	<b>2.766.267</b>

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 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2025 fueron aprobados por el Directorio con fecha 27 de octubre de 2025.

## **NOTA 2 - PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS**

### **a) Periodo contable:**

Los presentes Estados Financieros Intermedios 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 30 de septiembre 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2024.

La Sociedad ha efectuado ciertas reclasificaciones menores en sus Estados Financieros Intermedios en orden a mejorar las revelaciones requeridas por la normativa. Estas reclasificaciones no afectan el patrimonio ni el resultado neto informados previamente.

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 contraponen 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 dismantelar 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 Intermedios 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 ingresos 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 30 de septiembre 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 interpretaciones que fueron aplicadas en estos Estados Financieros Intermedios han sido publicadas en el periodo y se encuentran detalladas a continuación:

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

#### Mejoras y modificaciones de normas

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

La modificación 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 30 de septiembre 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:

#### Mejoras y modificaciones de normas

		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.

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

### **Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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)**

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

- 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.

#### **IFRS 9 "Instrumentos Financieros" e IFRS 7 "Instrumentos Financieros: Información a Revelar"**

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) ha publicado modificaciones específicas a IFRS 7 y IFRS 9, para ayudar a las empresas a informar mejor sobre los efectos financieros de los contratos de electricidad dependientes de la naturaleza, que a menudo se estructuran como acuerdos de compra de energía (PPA, por sus siglas en inglés).

Los contratos de electricidad dependientes de la naturaleza ayudan a las empresas a asegurar su suministro de electricidad a partir de fuentes como la energía eólica y solar. La cantidad de electricidad generada en virtud de estos contratos puede variar en función de factores incontrolables, como las condiciones climáticas. Los requisitos contables actuales pueden no reflejar adecuadamente cómo estos contratos afectan el desempeño de una empresa.

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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)**

Para permitir que las empresas reflejen mejor estos contratos en los estados financieros, el IASB ha realizado modificaciones específicas a *IFRS 9, “Instrumentos Financieros”* y a *IFRS 7, “Instrumentos Financieros: Información a Revelar”*. Las modificaciones incluyen:

- Aclarar la aplicación de los requisitos de “uso propio”;
- Permitir la contabilidad de cobertura si estos contratos se utilizan como instrumentos de cobertura; y
- Agregar nuevos requisitos de divulgación para permitir que los inversores comprendan el efecto de estos contratos en el desempeño financiero y los flujos de efectivo de una empresa.

Las modificaciones son efectivas para los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2026. Se permite su aplicación anticipada.

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.

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”*.

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 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.
- *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.

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 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:

- 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:

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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)**

- 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:
  - 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.

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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)**

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.
  - Se requiere que las revelaciones se proporcionen en una sola nota que incluya:

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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)**

- 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 30 de septiembre 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 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.

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.

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

### **Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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)**

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.

### **IFRS 19 “Subsidiarias sin Obligación Pública de Rendir Cuentas: Información a Revelar”**

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad ha publicado enmiendas a la *Norma Internacional de Información Financiera 19, “Subsidiarias sin obligación pública de rendir cuentas: Información a revelar”*, con lo cual se completa el proceso de actualización planificado para dicho estándar.

Esta Norma, emitida en mayo de 2024, permite que las subsidiarias elegibles apliquen IFRS con requisitos de revelación reducidos. Inicialmente contemplaba reducciones para normas emitidas hasta el 28 de febrero de 2021. Sin embargo, con las enmiendas mencionadas, se extiende la aplicación a las siguientes normas y enmiendas (emitidas entre el 28 de febrero de 2021 y el 1 de mayo de 2024):

- El IASB redujo los requisitos de información a revelar al excluir los objetivos de información a revelar relacionados con los acuerdos de financiación con proveedores (enmiendas a IAS 7, “Estado de flujos de efectivo” e IFRS 7, “Instrumentos financieros: información a revelar”), la ausencia de convertibilidad (enmiendas a IAS 21, “Efectos de las variaciones en los tipos de cambio”), las normas del modelo del Pilar II (enmiendas a IAS 12, “Impuestos sobre las ganancias”), la clasificación y medición de instrumentos financieros y los pasivos no corrientes con covenants (enmiendas a IFRS 9, “Instrumentos financieros” e IFRS 7, “Instrumentos financieros: información a revelar”).
- Redujo los requisitos de información a revelar relacionados con los acuerdos de financiación con proveedores (enmiendas a IFRS 9, “Instrumentos financieros” e IFRS 7, “Instrumentos financieros: información a revelar”).

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

### **Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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)**

- Excluyó los requisitos de información a revelar que, de hecho, constituyen una guía, no requisitos.
- Reemplazó los requisitos de información a revelar relacionados con las medidas de rendimiento definidas por la Administración mediante una referencia cruzada a *IFRS 18, "Presentación y revelación en los estados financieros"*.

Con estas modificaciones, IFRS 19 incorporará todos los cambios de IFRS, las cuales son efectivas para los periodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2027, fecha en la que comenzará a aplicarse esta Norma. Se permite, también, su aplicación anticipada, siempre que se aplique anticipadamente IFRS 19 en su conjunto.

Por último, el IASB también informó que IFRS 19 será actualizada en adelante cada vez que se emitan o revisen otras Normas de Información Financiera que establezcan requisitos de revelación reducidos, según corresponda, garantizando así su alineación continua con el marco contable.

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

### **NOTA 4 - CAMBIOS CONTABLES**

Durante el periodo terminado el 30 de septiembre de 2025, no han ocurrido cambios contables significativos que afecten la interpretación de estos estados financieros Intermedios.

### **NOTA 5 - HECHOS RELEVANTES**

#### **a) Junta General Ordinaria de Accionistas:**

Con fecha 29 de abril de 2025 se celebró Junta General Ordinaria de Accionistas, en la cual se aprobó la memoria, el balance y los Estados Financieros correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2024; se designó como auditores externos para el ejercicio 2025 a KPMG Auditores Consultores Ltda. y se optó por el "Diario Financiero" para efectos de la publicación de los avisos y materias que corresponda publicar.

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2025 y 31 de diciembre de 2024, el detalle de los saldos incluidos bajo efectivo y equivalente de efectivo es el siguiente:

	30.09.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
<b>Efectivo y depósitos en bancos</b>		
Depósitos en bancos del país	741.878	632.631
<b>Subtotal - Efectivo y depósitos en bancos</b>	<b>741.878</b>	<b>632.631</b>
<b>Otros equivalentes de efectivo (i)</b>	-	-
<b>Total efectivo y equivalente de efectivo</b>	<b>741.878</b>	<b>632.631</b>

- (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 30 de septiembre de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la composición del rubro “Activos financieros a costo amortizado” es el siguiente:

	30.09.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Cuentas por cobrar a empresas relacionadas	2.090.482	2.701.293
Cuentas por cobrar a clientes	1.632.933	-
<b>Total</b>	<b>3.723.415</b>	<b>2.701.293</b>

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la composición de las cuentas por cobrar a empresas relacionadas es la siguiente:

Entidad	Concepto	30.09.2025	31.12.2024
		M\$	M\$
Banco del Estado de Chile	Servicios operacionales	1.746.418	2.294.059
Soc. Serv. Trans. Caja Vecina S.A.	Servicios operacionales	314.705	143.678
Banco Estado Corredores de Seguros S.A.	Servicios operacionales	-	144.333
Red Global S.A.	Servicios operacionales	29.359	119.223
<b>Total</b>		<b>2.090.482</b>	<b>2.701.293</b>

b) Al 30 de septiembre de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la composición de las cuentas por cobrar a clientes es la siguiente:

Entidad	Concepto	30.09.2025	31.12.2024
		M\$	M\$
Metlife Chile Seguros de Vida S.A.	Comisiones	1.394.904	-
HDI Seguros	Comisiones	238.029	-
<b>Total</b>		<b>1.632.933</b>	<b>-</b>

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

Al 30 de septiembre 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 30 de septiembre 2025 y 31 de diciembre de 2024, el detalle de las propiedades, planta y equipo es el siguiente:

	30.09.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
<b>Concepto</b>		
Saldo Bruto	122.732	122.732
Depreciación y deterioro acumulado	(122.732)	(122.732)
<b>Saldo neto</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la composición y movimiento por clase de propiedades, planta y equipo, es la siguiente:

	<b>Equipos</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>
<b>Saldo Bruto</b>			
Saldo al 1 de enero de 2024	56.880	65.852	122.732
Adiciones	-	-	-
Retiros	-	-	-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2024</b>	<b>56.880</b>	<b>65.852</b>	<b>122.732</b>
Saldo al 1 de enero de 2025	56.880	65.852	122.732
Adiciones	-	-	-
Retiros	-	-	-
<b>Saldos al 30 de septiembre de 2025</b>	<b>56.880</b>	<b>65.852</b>	<b>122.732</b>
<b>Depreciación Acumulada</b>			
Saldo al 1 de enero de 2024	(56.289)	(65.852)	(122.141)
Depreciación del ejercicio	(591)	-	(591)
Retiros/ bajas	-	-	-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2024</b>	<b>(56.880)</b>	<b>(65.852)</b>	<b>(122.732)</b>
Saldo al 1 de enero de 2025	(56.880)	(65.852)	(122.732)
Depreciación del periodo	-	-	-
Retiros/ bajas	-	-	-
Otros	-	-	-
<b>Saldos al 30 de septiembre de 2025</b>	<b>(56.880)</b>	<b>(65.852)</b>	<b>(122.732)</b>

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2025 y 31 de diciembre de 2024, el detalle de activo por derecho a usar bienes en arrendamiento es el siguiente:

	30.09.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
<b>Concepto</b>		
Saldo Bruto	201.062	198.328
Depreciación acumulada	(136.700)	(98.686)
<b>Saldo neto</b>	<b>64.362</b>	<b>99.642</b>

b) Al 30 de septiembre 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	
	30.09.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
<b>Saldo Bruto</b>		
Saldo inicial	198.328	366.595
Adiciones	2.734	1.610
Retiros/ bajas	-	(169.877)
<b>Total</b>	<b>201.062</b>	<b>198.328</b>

	Edificios y terrenos	
	30.09.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
<b>Depreciación Acumulada</b>		
Saldo inicial	(98.686)	(219.057)
Depreciación del ejercicio	(38.014)	(49.506)
Retiros/ bajas	-	169.877
<b>Total</b>	<b>(136.700)</b>	<b>(98.686)</b>

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la composición y movimiento de las obligaciones por contratos de arrendamiento es el siguiente:

	30.09.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Saldo inicial	101.008	149.508
Intereses financieros por bienes arrendados	1.709	3.435
Pagos de cuotas de arriendo	(41.684)	(53.545)
Nuevos contratos	-	-
Otros	2.733	1.610
<b>Totales</b>	<b>63.766</b>	<b>101.008</b>

d) Al 30 de septiembre 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\$	M\$
<b>Saldos al 30 de septiembre de 2025</b>	-	4.185	8.397	38.259	12.925	-	-	63.766
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2024</b>	-	4.327	8.656	38.951	49.074	-	-	101.008

e) Al 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la Sociedad ha constituido la provisión de impuesto a la renta de primera categoría por M\$ 119.466 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:

	30.09.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Impuesto a la renta de primera categoría	(119.466)	(84.652)
<b>Subtotales</b>	<b>(119.466)</b>	<b>(84.652)</b>
<b>Menos:</b>		
Pagos Provisionales Mensuales	351.563	245.538
Impuestos por recuperar	11.486	61.486
<b>Total impuesto por recuperar</b>	<b>243.583</b>	<b>222.372</b>

**b) Efecto en resultado por impuestos:**

El efecto del gasto tributario durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2025 y 2024, se compone de los siguientes conceptos:

	30.09.2025	30.09.2024
	M\$	M\$
<b>Gastos por impuesto a la renta</b>		
Impuesto a la renta	(119.466)	(259.926)
<b>(Cargo) abono por impuestos diferidos</b>		
Originación y reverso de diferencias temporarias	(18.587)	86.280
<b>Subtotales</b>	<b>(138.053)</b>	<b>(173.646)</b>
Gasto fiscal ejercicio anterior	-	-
Impuestos por gastos rechazados Artículo N° 21	-	-
Otros	(509.102)	-
<b>Cargo neto a resultados por impuesto a la renta</b>	<b>(647.155)</b>	<b>(173.646)</b>

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024  
 (En miles de pesos - M\$)

**NOTA 10 - IMPUESTOS (Continuación)**

En el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2025 y 2024, el gasto por impuesto a la renta incremento en M\$ 49.182 y M\$ 3.567, respectivamente.

**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 30 de septiembre de 2025 y 2024:

	30.09.2025		30.09.2024	
	Tasa de Impuestos	Monto	Tasa de Impuestos	Monto
	%	M\$	%	M\$
Impuesto calculado sobre utilidad antes de impuesto	(27,00%)	(522.575)	(27,0%)	(187.526)
Diferencias permanentes	1,63%	31.607	2,0%	13.880
Otros impuestos (*)	(8,07%)	(156.187)	-	-
<b>Tasa efectiva y gasto por impuesto a la renta</b>	<b>(33,44%)</b>	<b>(647.155)</b>	<b>(25,00%)</b>	<b>(173.646)</b>

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

**d) Efecto de impuestos diferidos:**

Al 30 de septiembre de 2025 y 31 de diciembre de 2024, el detalle de los efectos acumulados por impuestos diferidos es el siguiente:

	30.09.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Provisión por vacaciones	145.756	148.132
Provisión asociada al personal	97.184	206.834
Propiedades, planta y equipo, neto	-	369
Otros	5.425	-
<b>Subtotal</b>	<b>248.365</b>	<b>355.335</b>
Gastos anticipados	(37.458)	(125.841)
<b>Subtotal</b>	<b>(37.458)</b>	<b>(125.841)</b>
<b>Total Neto</b>	<b>210.907</b>	<b>229.494</b>

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024

(En miles de pesos - M\$)

**NOTA 11 - OTROS ACTIVOS**

Al 30 de septiembre de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la composición del rubro "Otros activos" es la siguiente:

	30.09.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Cuentas por cobrar (*)	170.762	267.090
Bono término negociación colectiva	138.734	466.077
Préstamos por cobrar	97.300	90.172
Anticipo remuneraciones	14.477	26.235
Asignación familiar	11.325	6.667
Subsidio médico	4.834	-
Fondos por rendir	3.962	7.438
Garantía arriendo	720	720
<b>Total</b>	<b>442.114</b>	<b>864.399</b>

(\*) corresponde a garantía pago por orden judicial por arriendo.

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la composición del rubro “pasivos financieros a costo amortizado” es el siguiente:

	30.09.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Cuentas por pagar a empresas relacionadas	112.071	543
<b>Total</b>	<b>112.071</b>	<b>543</b>

a) Al 30 de septiembre de 2025 y 31 de diciembre de 2024, la Sociedad mantiene la siguiente cartera de cuentas por pagar con empresas relacionadas:

Entidad	Concepto	30.09.2025	31.12.2024
		M\$	M\$
Banco del Estado de Chile	Proveedores Internacionales	110.157	-
Banco del Estado de Chile	Tarjeta de crédito	1.914	543
<b>Total</b>		<b>112.071</b>	<b>543</b>

b) Al 30 de septiembre de 2025 y 31 de diciembre de 2024, el concepto obligaciones bancarias presenta el siguiente movimiento:

	30.09.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Saldo inicial	543	-
Proveedores Internacionales	110.157	-
Nuevas préstamos obtenidos	1.914	543
Pagos de capital	(543)	-
<b>Total</b>	<b>112.071</b>	<b>543</b>

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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:

	30.09.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Provisiones de vacaciones	539.838	548.637
Provisión bonos	359.942	566.051
Provisión indemnizaciones	-	200.000
<b>Total</b>	<b>899.780</b>	<b>1.314.688</b>

b) A continuación, se muestra el movimiento registrado en provisiones al 30 de septiembre 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	79.459	359.942	-	439.401
Aplicación de las provisiones	-	(163.845)	(200.000)	(363.845)
Liberación de provisiones	(88.258)	(402.206)	-	(490.464)
<b>Saldos al 30 de septiembre de 2025</b>	<b>539.838</b>	<b>359.942</b>	<b>-</b>	<b>899.780</b>
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	-	-	-	-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2024</b>	<b>548.637</b>	<b>566.051</b>	<b>200.000</b>	<b>1.314.688</b>

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024

(En miles de pesos - M\$)

**NOTA 14 - OTROS PASIVOS**

Al 30 de septiembre de 2025 y 31 de diciembre 2024, la composición del rubro es la siguiente:

	30.09.2025	31.12.2024
	M\$	M\$
Leyes sociales	409.052	454.658
Retenciones e impuestos	165.978	109.536
Proveedores	64.375	72.763
PPM por pagar	42.833	22.530
Finiquitos por pagar	21.274	63.814
Seguridad	16.581	16.226
Mantenión e instalaciones	13.661	12.391
Servicios de aseo	13.226	11.843
Seguro de Salud	12.000	16.000
Asesoría legal	10.000	17.900
Seguros generales	9.459	-
Cuota sindical	7.874	6.453
Personal externo	7.632	30.158
Mantenión computacional	6.116	8.656
Honorarios por pagar	28	523
Cuentas por pagar especial	1	123
Otros	16.891	19.646
Capacitación	-	133.472
Gastos viaje y estadía	-	5.200
Eventos	-	86.347
<b>Total</b>	<b>816.981</b>	<b>1.088.239</b>

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 donde instruya que el efecto sea reconocido en reservas. Al 30 de septiembre 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	-	-	-
<b>Saldos al 30 de septiembre de 2025</b>	<b>(1.112)</b>	<b>-</b>	<b>(1.112)</b>
Saldos al 1 de enero de 2024	(1.112)	-	(1.112)
Reserva proveniente de utilidades	-	-	-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2024</b>	<b>(1.112)</b>	<b>-</b>	<b>(1.112)</b>

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024

(En miles de pesos - M\$)

**NOTA 15 – PATRIMONIO (continuación)****c) Utilidad acumulada de ejercicios anteriores; utilidad del periodo y provisión para dividendos:**

Al 30 de septiembre 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.

**Utilidad / Perdida del ejercicio 2025 y 2024:**

La utilidad neta de la Sociedad al 30 de septiembre de 2025 asciende a M\$1.288.308 y para el ejercicio 2024 alcanzó una pérdida de \$18.

## BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

### Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 30 de septiembre de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024  
(En miles de pesos - M\$)

## NOTA 16 - CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS

Al 30 de septiembre 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:

### 30 de septiembre de 2025

ROL/RIT	Caratula	Cuantía	Materia
T-149-2015	"Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A. con SII"	No determinada	04/06/2025 vista recurso casación en el fondo ante la Corte Suprema (Rol 33759-2019). Causa en acuerdo.
I-330-2024	"Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A con Inspección Comunal del trabajo de Santiago Sur Oriente"	60 UTM	18/11/2024 se realiza audiencia única, dictándose sentencia que acoge el reclamo y deja sin efecto la multa. 29/11/2024 Inspección del Trabajo presenta recurso de nulidad, el cual ingresa bajo el Rol Laboral 4319-2024 a la C.A. de Santiago. Pendiente la vista del recurso
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-16-2024	"Banco Estado Contacto 24 Hrs S.A con Inspección Comunal del Trabajo de Coronel"	36 UTM	22/11/2024 solicitud de suspensión de procedimiento por 30 días común acuerdo. Se solicita reanudación del procedimiento. Se fija audiencia única para el 29/09/2025 a las 10:00 horas (presencial)
P-6240-2023	"AFC Chile III con BechContacto 24 Horas S.A."	\$5.664.866 mas reajustes, intereses y costas	Se deduce excepción de pago. 05/05/2025 se rechaza excepcion de pago. 15/05/2025 se deduce recurso de apelación
M-30-2025	Verdugo con Banco Estado Contacto 24 Horas	\$1.949.798. más intereses, reajustes y costas.	Sentencia acogió la demanda, se dedujo reclamo y se citó a las partes a audiencia de contestación, conciliación y prueba para el 16/02/2026 12:30 horas
T-19-2025	Salgado con Banco Estado Contacto 24 Horas	\$30.341.759.- más diferencia de sueldo, más intereses, reajustes y costas.	26/06/2024 se realiza audiencia preparatoria, agendándose audiencia de juicio para el 28/08/2025 a las 12:30 horas
M-21-2025	Azócar con Banco Estado Contacto 24 Horas	\$2.175.435. más interes, reajustes y costas	Sentencia acogió la demanda, se dedujo reclamo y se citó a las partes a audiencia de contestación, conciliación y prueba para el 06/03/2026 12:30 horas
M-32-2025	Zagal con Banco Estado Contacto 24 Horas	\$1.826.106 más intereses reajustes y costas	Sentencia acogió la demanda, se dedujo reclamo y se citó a las partes a audiencia de contestación, conciliación y prueba para el 13/02/2026 12:30 horas
O-1050-2025	Timaures con Banco Estado Contacto 24 Horas	\$8.125.000. más interes, reajustes y costas	Se fija audiencia preparatoria para el día 30/10/2025 a las 09:30 hrs.

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024  
 (En miles de pesos - M\$)

**NOTA 16 - CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS (continuación)**
**30 de septiembre de 2025**

ROL/RIT	Caratula	Cuantía	Materia
T-22-2025	Vidal Moya con Banco Estado Contacto 24 Horas	\$14.379.715.-, más intereses, reajustes y costas.	25/07/2024 se realiza audiencia preparatoria, agendándose audiencia de juicio para el 06/11/2026 a las 12:30 horas
O-964-2025	Castillo con Banco Estado Contacto 24 Horas	\$3.063.889.-, más intereses reajustes y costas	Se fija audiencia preparatoria para el día 15/10/2025 a las 10:10 hrs.
O-37-2025	Ulloa con Banco Estado Contacto 24 Horas	1.739.290.-más intereses reajustes y costas	Se fija audiencia preparatoria para el día 18/08/2025 a las 09:00 hrs.
T-27-2025	Oñate con Banco Estado Contacto 24 Horas	36.854.314.- más intereses reajustes y costas	Se fija audiencia de juicio para el día 18/12/2026 a las 12:30 hrs.
M-37-2025	Peña con Banco Estado Contacto 24 Horas	\$6.922.1879.-, más intereses reajustes y costas	17/07/2025 se acoge demanda monitoria; 04/08/2025 se presenta reclamo. Se fija audiencia única para el día 12/09/2025 a las 12:30 hrs.
I-645-2025	Banco Estado Contacto 24 Horas con Centro de Inspección Comunal del Trabajo de Maipú	120 UTM	Se fija audiencia preparatoria para el día 29/10/2025 a las 09:00 hrs.
M-43-2025	Rodríguez con BancoEstado Contacto 24 Horas	630.497.-más intereses, reajustes y costas	Se fija audiencia única para el día 26/02/2027 a las 12:30 hrs.

## BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

### Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2025 y 2024, el detalle de los ingresos y gastos por intereses y reajustes es el siguiente:

	30.09.2025	30.09.2024	01.07.2025 / 30.09.2025	01.07.2024 / 30.09.2024
	M\$	M\$	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	45.677	-	43.759	-
Gastos por intereses y reajustes	(1.709)	(2.699)	(486)	(818)
<b>Totales</b>	<b>43.968</b>	<b>(2.699)</b>	<b>43.273</b>	<b>(818)</b>

a) Los gastos por intereses y reajustes al 30 de septiembre de 2025 y 2024, tienen la siguiente composición:

	30.09.2025	30.09.2024	01.07.2025 / 30.09.2025	01.07.2024 / 30.09.2024
	M\$	M\$	M\$	M\$
<b>Pasivos financieros a costo amortizado</b>				
Obligaciones con bancos	-	-	-	-
<b>Obligaciones por contratos de arrendamiento</b>	<b>(1.709)</b>	<b>(2.699)</b>	<b>(486)</b>	<b>(818)</b>
<b>Totales</b>	<b>(1.709)</b>	<b>(2.699)</b>	<b>(486)</b>	<b>(818)</b>

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2025 y 2024, el detalle de los ingresos y gastos por comisiones es el siguiente:

	30.09.2025	30.09.2024	01.07.2025 / 30.09.2025	01.07.2024 / 30.09.2024
	M\$	M\$	M\$	M\$
<b>a) Ingresos por comisiones y servicios prestados:</b>				
Comisiones por servicios operacionales cobrados a BancoEstado	18.125.216	17.211.846	5.430.250	5.953.672
Comisiones por servicios operacionales Serv. Trans. Caja Vecina	352.174	144.990	138.663	77.216
Comisiones operacionales BancoEstado Corredores de Seguros S.A.	-	248.676	-	121.668
Comisiones operacionales Red Global S.A.	119.509	176.206	40.135	38.502
Servicio a cliente Meetlife	1.156.158	-	502.241	-
Servicio a cliente HDI	238.029	-	238.029	-
<b>Totales de ingresos por comisiones</b>	<b>19.991.086</b>	<b>17.781.718</b>	<b>6.349.318</b>	<b>6.191.058</b>
<b>b) Gastos por comisiones y servicios recibidos:</b>				
<b>Totales de gastos por comisiones</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Ingreso neto por comisiones</b>	<b>19.991.086</b>	<b>17.781.718</b>	<b>6.349.318</b>	<b>6.191.058</b>

**NOTA 19 - OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES**

Al 30 de septiembre de 2025 y 2024, la Sociedad presenta otros ingresos y otros gastos operacionales de acuerdo con el siguiente detalle:

**a) Otros ingresos operacionales:**

	30.09.2025	30.09.2024
	M\$	M\$
Liberación de provisiones	109.460	72.876
Reajuste devolución impuesto a la renta	-	1.248
Otros	2.457	306
<b>Total</b>	<b>111.917</b>	<b>74.430</b>

En el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2025 y 2024, los otros ingresos operacionales incrementaron en M\$ 35.763 y M\$ 651, respectivamente.

**b) Otros gastos operacionales:**

Al 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2025 y 2024, la composición del gasto por obligaciones de beneficios a empleados es la siguiente:

	<b>30.09.2025</b>	<b>30.09.2024</b>
	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>
Remuneraciones del personal	(11.470.106)	(10.830.414)
Bonos o gratificaciones	(5.301.227)	(4.736.314)
Finiquitos	(2.761)	(171.991)
Vacaciones del personal	(140.243)	(421.909)
Otros gastos de personal	(413.498)	(81.038)
<b>Total</b>	<b>(17.327.835)</b>	<b>(16.241.666)</b>

En el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2025 y 2024, los gastos por obligaciones de beneficios a empleados incrementaron en M\$ 5.861.096 y M\$ 5.897.803, respectivamente.

b) Planes de Beneficios a los Empleados:

Al 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2025 y 2024, el detalle de los gastos de administración es el siguiente:

	30.09.2025	30.09.2024
	M\$	M\$
Alumbrado, calefacción y otros servicios	(251.785)	(89.681)
Gastos de informática y comunicaciones	(108.589)	(185.605)
Servicios de vigilancia y transporte de valores	(146.779)	(109.444)
Gastos de representación y desplazamiento del personal	(85.018)	(126.940)
Otros servicios contratados de operaciones	(47.699)	(95.401)
Mantenimiento y reparación de propiedades, planta y equipo	(58.960)	(55.593)
Gastos asesorías judiciales y notariales	(50.613)	(53.528)
Otros	(52.432)	(18.537)
Gastos generales de administración	(19.038)	(127.868)
Patentes	(17.820)	(8.422)
Honorarios por auditoría de estados financieros	(5.272)	(5.043)
Materiales de oficina	(1.654)	(3.522)
<b>Total</b>	<b>(845.659)</b>	<b>(879.584)</b>

En el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2025 y 2024, los gastos de administración incrementaron en M\$ 236.046 y M\$ 260.756, respectivamente.

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre de 2025 y 2024 y el ejercicio terminado el 31 de diciembre 2024  
 (En miles de pesos - M\$)

**NOTA 22 - DEPRECIACIÓN**

a) Al 30 de septiembre de 2025 y 2024, los valores correspondientes a cargos a resultados por concepto de depreciación son los siguientes:

	30.09.2025	30.09.2024
	M\$	M\$
Depreciaciones propiedades, planta y equipo	-	(591)
Depreciaciones por activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	(38.014)	(37.066)
<b>Totales</b>	<b>(38.014)</b>	<b>(37.657)</b>

b) La conciliación entre los valores libros entre el 30 de septiembre 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	(122.732)	(98.686)	(221.418)
Cargos por depreciación del periodo	-	(38.014)	(38.014)
Bajas y ventas	-	-	-
Otros	-	-	-
<b>Saldos al 30 de septiembre 2025</b>	<b>(122.732)</b>	<b>(136.700)</b>	<b>(259.432)</b>

	Depreciación		
	2024		
	Propiedades, planta y equipo	Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	Total
	M\$	M\$	M\$
Saldos al 1 de enero	(122.289)	(74.014)	(196.303)
Cargos por depreciación del ejercicio	(443)	(24.672)	(25.115)
Bajas y ventas	-	-	-
Otros	-	-	-
<b>Saldos al 31 de diciembre 2024</b>	<b>(122.732)</b>	<b>(98.686)</b>	<b>(221.418)</b>

**NOTA 23 - DETERIORO DE ACTIVOS NO FINANCIEROS**

Al 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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	Tipo de parte relacionada				Total
	Entidad	Otra	Personal	Otras partes	
	Matriz	Entidad	Clave de la	relacionadas	
Al 30 de septiembre de 2025	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
<b>Activos financieros a costo amortizado</b>	<b>1.746.418</b>	-	-	<b>344.064</b>	<b>2.090.482</b>
Cuentas por cobrar a empresas relacionadas	1.746.418	-	-	344.064	2.090.482
<b>Pasivos financieros a costo amortizado</b>	<b>112.071</b>	-	-	-	<b>112.071</b>
Cuentas por pagar a empresas relacionadas	112.071	-	-	-	112.071

  

Tipos de activos y pasivos vigentes con partes relacionadas de acuerdo a IAS 24	Tipo de parte relacionada				Total
	Entidad	Otra	Personal	Otras partes	
	Matriz	Entidad	Clave de la	relacionadas	
Al 31 de diciembre de 2024	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
<b>Activos financieros a costo amortizado</b>	<b>2.294.059</b>	-	-	<b>407.234</b>	<b>2.701.293</b>
Cuentas por cobrar a empresas relacionadas	2.294.059	-	-	407.234	2.701.293
<b>Pasivos financieros a costo amortizado</b>	<b>543</b>	-	-	-	<b>543</b>
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	Tipo de parte relacionada				Total
	Entidad	Otra	Personal	Otras partes	
	Matriz	Entidad	Clave de la	Relacionadas	
Al 30 de septiembre de 2025	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Ingresos por intereses y reajustes	-	-	-	-	-
Ingresos por comisiones	18.125.216	-	-	471.683	<b>18.596.899</b>
Otros ingresos	-	-	-	-	-
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>18.125.216</b>	-	-	<b>471.683</b>	<b>18.596.899</b>
Gastos por intereses y reajustes	-	-	-	-	-
Gastos por comisiones	-	-	-	-	-
Gastos por obligaciones de beneficios a empleados	-	-	-	-	-
Gastos de administración	-	-	-	-	-
Otros gastos	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GASTOS</b>	-	-	-	-	-

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2024	Tipo de parte relacionada				Total
	Entidad Matriz	Otra Entidad	Personal Clave de la Sociedad	Otras partes Relacionadas	
	M\$	M\$	M\$	M\$	
Ingresos por intereses y reajustes	-	-	-	-	-
Ingresos por comisiones	17.211.846	-	-	569.872	17.781.718
Otros ingresos	-	-	-	-	-
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>17.211.846</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>569.872</b>	<b>17.781.718</b>
Gastos por intereses y reajustes	-	-	-	-	-
Gastos por comisiones	-	-	-	-	-
Gastos por obligaciones de beneficios a empleados	-	-	-	-	-
Gastos de administración	-	-	-	-	-
Otros gastos	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

### Notas a los Estados Financieros Intermedios

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2025 y 2024 y por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2024 (\*):

Al 30 de septiembre 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 Financiera	
		Tipo servicio	Plazo	Condiciones de renovación		Ingreso	Gasto	Por cobrar	Por pagar
						M\$	M\$	M\$	M\$
Banco del Estado de Chile	Matriz	Servicios Operacionales			Si	18.125.216	-	1.746.418	112.071
Serv.Trans.Caja Vecina S.A	Filial	Servicios Operacionales			Si	352.174	-	314.705	-
Red Global S.A.	Filial	Servicios Operacionales			Si	119.509	-	29.359	-

Al 30 de septiembre 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 Financiera (*)	
		Tipo servicio	Plazo	Condiciones de renovación		Ingreso	Gasto	Por cobrar	Por pagar
						M\$	M\$	M\$	M\$
Banco del Estado de Chile	Matriz	Servicios operacionales			Si	17.211.846	-	2.294.059	543
Serv.Trans.Caja Vecina S.A	Filial	Servicios Operacionales			Si	144.990	-	143.678	-
BancoEstado Corredora de Seguros S.A	Filial	Servicios Operacionales			Si	248.676	-	144.333	-
Red Global S.A.	Filial	Servicios Operacionales			Si	176.206	-	119.223	-

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre de	
	2025	2024
	M\$	M\$
<b>Directorio:</b>		
Pago de remuneraciones y dietas del Directorio	-	-
<b>Personal clave de la Gerencia:</b>		
Pago por beneficios a empleados de corto plazo	120.807	119.089
Pago por beneficios a empleados de largo plazo	-	-
Pago por beneficios a empleados por término de contrato laboral	-	-
Pago por otras obligaciones del personal	-	-
<b>Subtotal - Pagos por obligaciones de beneficios a empleados</b>	<b>120.807</b>	<b>119.089</b>
<b>Total</b>	<b>120.807</b>	<b>119.089</b>

## e) Conformación del personal clave:

Al 30 de septiembre de 2025 y 31 de diciembre de 2024, el personal clave de la Sociedad se encuentra conformado de la siguiente forma:

	30.09.2025	31.12.2024
	N° de ejecutivos	
<b>Directorio:</b>		
Directores	3	3
<b>Personal clave de la Gerencia:</b>		
Gerente General	1	1
Gerentes de División	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2025 y 31 de diciembre de 2024, los valores razonables de los activos y pasivos financieros son los siguientes:

	30.09.2025		31.12.2024	
	Valor libro	Valor razonable estimado	Valor libro	Valor razonable estimado
	M\$	M\$	M\$	M\$
<b>Activos</b>				
<b>Efectivo y depósitos en bancos</b>	<b>741.878</b>	<b>741.878</b>	<b>632.631</b>	<b>632.631</b>
<b>Activos financieros a costo amortizado</b>	<b>3.723.415</b>	<b>3.723.415</b>	<b>2.701.293</b>	<b>2.701.293</b>
Cuentas por cobrar a empresas relacionadas	2.090.482	2.090.482	2.701.293	2.701.293
Cuentas por cobrar a clientes	1.632.933	1.632.933	-	-
<b>Otros activos</b>	<b>442.114</b>	<b>442.114</b>	<b>864.399</b>	<b>864.399</b>
<b>Totales</b>	<b>4.907.407</b>	<b>4.907.407</b>	<b>4.198.323</b>	<b>4.198.323</b>
<b>Pasivos</b>				
<b>Pasivos financieros a costo amortizado</b>	<b>112.071</b>	<b>112.071</b>	<b>543</b>	<b>543</b>
Cuentas por pagar a empresas relacionadas	112.071	112.071	543	543
<b>Obligación por contratos de arrendamientos</b>	<b>63.766</b>	<b>63.766</b>	<b>101.008</b>	<b>101.008</b>
<b>Otros pasivos</b>	<b>816.981</b>	<b>816.981</b>	<b>1.088.239</b>	<b>1.088.239</b>
<b>Totales</b>	<b>992.818</b>	<b>992.818</b>	<b>1.189.790</b>	<b>1.189.790</b>

**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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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\$
<b>Activos</b>								
Efectivo y depósitos en bancos	741.878	-	-	-	-	-	-	741.878
Activos financieros a costo amortizado	-	3.723.415	-	-	-	-	-	3.723.415
Cuentas por cobrar a empresas relacionadas	-	2.090.482	-	-	-	-	-	2.090.482
Cuentas por cobrar a clientes	-	1.632.933	-	-	-	-	-	1.632.933
Otros activos	-	54.267	39.339	347.788	720	-	-	442.114
<b>Total Activos</b>	<b>741.878</b>	<b>3.777.682</b>	<b>39.339</b>	<b>347.788</b>	<b>720</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.907.407</b>
<b>Pasivos</b>								
Pasivos financieros a costo amortizado	-	112.071	-	-	-	-	-	112.071
Cuentas por pagar a empresas relacionadas	-	112.071	-	-	-	-	-	112.071
Otros pasivos	-	741.717	-	-	-	-	-	741.717
<b>Total Pasivos</b>	<b>-</b>	<b>853.788</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>853.788</b>
<b>Activo (pasivo) neto</b>	<b>741.878</b>	<b>2.923.894</b>	<b>39.339</b>	<b>347.788</b>	<b>720</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.053.619</b>

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

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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\$
<b>Activos</b>								
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
<b>Total Activos</b>	<b>632.631</b>	<b>2.763.597</b>	<b>43.928</b>	<b>447.450</b>	<b>310.717</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.198.323</b>
<b>Pasivos</b>								
Pasivos financieros a costo amortizado	-	543	-	-	-	-	-	543
Cuentas por pagar a empresas relacionadas	-	543	-	-	-	-	-	543
Otros pasivos	-	1.088.239	-	-	-	-	-	1.088.239
<b>Total Pasivos</b>	<b>-</b>	<b>1.088.782</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.088.782</b>
<b>Activo (pasivo) neto</b>	<b>632.631</b>	<b>1.674.815</b>	<b>43.928</b>	<b>447.450</b>	<b>310.717</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3.109.541</b>

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

### **Notas a los Estados Financieros Intermedios**

Por los periodos terminado el 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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:

- 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 septiembre de 2025 y 2024, el detalle del gasto por pérdida neta por eventos de riesgo operacional es el siguiente:

	30.09.2025	30.09.2024
	MM\$	MM\$
Clientes, productos y prácticas de negocio	2.635	5.250
<b>Total gastos de pérdida neta de eventos de riesgo operacional</b>	<b>2.635</b>	<b>5.250</b>

## NOTA 28 - HECHOS POSTERIORES

No existen hechos posteriores ocurridos entre el 1 de octubre de 2025 y el 27 de octubre 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