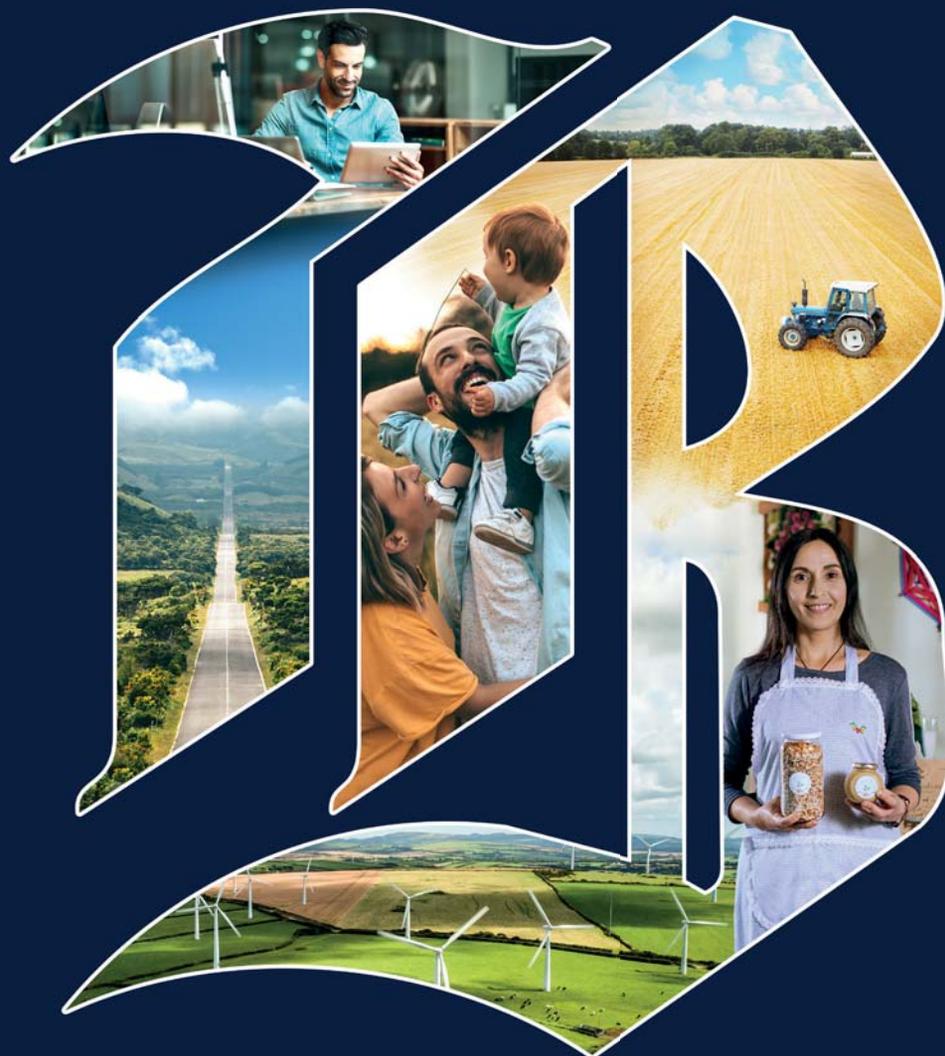


# 2019

## Memoria Anual

Financiera - Sostenibilidad



### Comprometidos con Chile

**Banco de Chile**  
El banco de Chile

# Contenidos

# 1 2



|                           |   |
|---------------------------|---|
| Carta del Presidente      | 2 |
| Carta del Gerente General | 4 |

## Perfil Banco de Chile

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Nuestro Banco                       | 8  |
| Gobierno Corporativo                | 29 |
| Ética corporativa y cumplimiento    | 50 |
| Gestión y administración de riesgos | 54 |

## Desempeño económico y financiero

|   |    |
|---|----|
| Entorno económico                       | 62 |
| Desempeño industria bancaria chilena    | 64 |
| Resultados Banco de Chile               | 66 |
| Valor económico generado y distribuido  | 72 |
| Aporte financiero recibido del Estado   | 74 |
| Aporte al desarrollo económico de Chile | 74 |

# 3

## Cientes

|  |    |
|--|----|
| Cliente en el centro de nuestras decisiones                        | 76 |
| Mercado minorista  | 77 |
| Mercado mayorista  | 80 |
| Tesorería  | 82 |
| Filiales   | 83 |
| Servicios de calidad   | 85 |
| Ciberseguridad y protección de la información                      | 87 |
| Transparencia en la comunicación e información a nuestros clientes | 87 |
| Finanzas sostenibles   | 88 |

# 4

## Trabajadores

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| Estrategia de gestión        | 98  |
| Trabajadores sanos y seguros | 117 |
| Relaciones laborales         | 121 |

# 5

## Medioambiente

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| Ecoeficiencia corporativa | 124 |
| Estrategia climática      | 131 |

# 6

## Comunidad

|  |     |
|--|-----|
| Evaluaciones                             | 136 |
| Inclusión de personas con discapacidad   | 139 |
| Emprendimiento y educación               | 142 |
| Alianzas estratégicas                    | 144 |
| Voluntariado Corporativo                 | 146 |
| Programas de contribución a la comunidad | 148 |

# 7

## Proveedores

|   |     |
|---|-----|
| Relación con proveedores                          | 150 |
| Procesos de selección y evaluación de proveedores | 151 |

# 8

## Estados financieros consolidados

|   |     |
|---|-----|
| Informe del auditor independiente                   | 155 |
| Estados de situación financiera consolidados        | 156 |
| Estados del resultado consolidados                  | 158 |
| Estados de otros resultados integrales consolidados | 159 |
| Estados de cambios en el patrimonio consolidados    | 160 |
| Estados de flujos de efectivo consolidados          | 162 |
| Notas   | 164 |

# 9

## Acerca de esta Memoria / Índice GRI

|   |     |
|---|-----|
| Acerca de esta Memoria                  | 318 |
| Índice de contenidos GRI y Pacto Global | 323 |



# Carta del Presidente

Estimados Accionistas:

Con mucho orgullo me dirijo a ustedes para presentar la Memoria Anual y los Estados Financieros correspondientes al ejercicio 2019, año en que nuevamente Banco de Chile obtuvo sólidos resultados y avances muy relevantes en diversos ámbitos de su gestión. Sin duda, ello nos llena de satisfacción, considerando que 2019 fue particularmente desafiante, tanto por factores externos como por los cambios experimentados en materia local.

En relación al ámbito financiero, el Banco generó una utilidad de \$593 mil millones, cifra equivalente a una rentabilidad sobre capital y reservas promedio de 18% y superior al promedio de 12,8% de la industria local. Dichos resultados son fruto de la consistente ejecución de nuestra estrategia de largo plazo. Tengo la firme convicción que un crecimiento responsable y prudente es una de las principales bases de sostenibilidad del Banco hacia el futuro.

Un elemento relevante en 2019 fue la extinción de la deuda subordinada que SAOSS.A., filial de SM-Chile S.A., mantenía con el Banco Central de Chile. Gracias a la solidez y consistencia de los resultados obtenidos por nuestro Banco, esta obligación se pudo saldar 17 años antes de lo previsto. Así, junto con dejar atrás el último vestigio de la peor crisis financiera de nuestro

país, este hito trajo consigo un importante aumento en la presencia bursátil de la acción de Banco de Chile, producto de la distribución de títulos del Banco a los accionistas de SM-Chile S.A., lo que generó un aumento en el *free float* desde el 27% al 44%, elevando a su vez la ponderación de la acción del Banco en los principales índices de referencia, aumentando aún más la visibilidad y liquidez de la acción, tanto en Chile como en el exterior.

El año 2019 culminó con un fuerte cambio de escenario, sobre todo luego de una serie de manifestaciones sociales que estuvieron acompañadas de daños a la infraestructura pública y privada, afectando el normal funcionamiento del país. Así, solo en un par de meses, las expectativas de crecimiento del país para este bienio cayeron en alrededor de un punto y medio por año, lo cual es equivalente a una pérdida de producción de prácticamente US\$9.000 millones, dejando entrever un costo no despreciable. Dicho cambio se da en un contexto de crecientes riesgos e incertidumbres externas, marcadas por el surgimiento de tensiones comerciales en diversas partes del mundo, afectando el crecimiento global y el precio de los *commodities*. No cabe duda que un escenario de esta naturaleza reduce el impulso externo que recibe nuestra economía.

En caso de materializarse las actuales proyecciones de crecimiento, las que se ubican en torno a 1% para 2019 y 2020, el producto per cápita prácticamente no crecería, situación que no puede dejarnos indiferentes. Ello nos debe llevar a redoblar los esfuerzos para retomar el crecimiento, a partir de una activa participación y contribución de todos los actores de la sociedad. Así, junto con avanzar en la reconstrucción de infraestructura, debemos tener conciencia sobre la importancia de aspectos estructurales que han sido diferenciadores de Chile, como son la certeza jurídica y la fortaleza de las instituciones, elementos que se deben tener más presentes que nunca en la actual discusión de transformaciones políticas, sociales y económicas para nuestro país.

El incremento anunciado del gasto fiscal debe recibir especial atención, ya que elevará la deuda a niveles cercanos al 40% del PIB en los próximos años, muy por sobre el 5% observado en 2007. La nueva agenda social conlleva una serie de gastos permanentes, que requieren ser financiados con ingresos estructurales. La evidencia es inequívoca en mostrar que el crecimiento económico es la principal fuente de ingresos fiscales, razón por la cual es fundamental cuidar las bases de nuestra economía, ya que sin inversión y



crecimiento no se puede aspirar a tener una agenda social más ambiciosa. No solo está en juego el crecimiento del año, sino que las bases del bienestar de la generación actual y de las futuras.

En 2019, el país dio un paso muy importante al publicarse una modificación legal que incorporó cambios sustantivos a la Ley General de Bancos, convergiendo hacia una regulación más moderna y consistente con las principales economías y mejores prácticas globales. Sin embargo, y tal como he mencionado en años anteriores, es fundamental que la implementación normativa de Basilea III considere la realidad local, sobre todo en aspectos que aún están por definirse, como los ponderadores por riesgo de los activos y los determinantes del *buffer* contra-cíclico, entre otros. Es muy relevante evitar efectos indeseados de la regulación que, en última instancia, terminen por afectar el bienestar de las personas. Tenemos la oportunidad de aprender de experiencias previas, como la modificación en la Tasa Máxima Convencional o la eliminación de antecedentes comerciales, que contribuyeron a reducir la bancarización y favorecer el crecimiento del crédito informal, situación que se ha acelerado debido a la ausencia de un sistema consolidado de deudas.

Los cambios del entorno económico, sin duda, presionarán la capacidad de generación de resultados en el futuro. Sin embargo, tengo la firme convicción que los sólidos fundamentos del Banco, la aplicación de nuestra estrategia de largo plazo y la continua y permanente transformación de nuestros modelos de atención y procesos hacia un banco cada vez más digital, nos dan las bases necesarias para enfrentar exitosamente los cambios en el entorno de negocios. Creo profundamente que tenemos las condiciones para continuar siendo un referente en la industria local.

Adicionalmente, hemos fortalecido aún más nuestras bases de sostenibilidad, a través de una serie de acciones en los ámbitos medioambientales, sociales y de nuestro Gobierno Corporativo. Este año dimos importantes pasos, destacando la primera emisión de un bono verde en mercados internacionales, plasmando una señal concreta de nuestro compromiso con el entorno. Asimismo, en el plano social, implementamos una serie de medidas enmarcadas en un Plan Nacional de Apoyo a Pymes y Emprendedores, incluyendo soporte financiero, Voluntariado Corporativo y donaciones en conjunto a Desafío Levantemos Chile, reafirmando nuestro compromiso con el emprendimiento.

Mayores detalles de estas y otras acciones se presentan en esta Memoria Anual que, por primera vez, exhibe de manera integrada los resultados económicos y la gestión no financiera en un mismo documento.

Quisiera finalizar agradeciendo a los más de 13 mil colaboradores del Banco de Chile, quienes, en un año especialmente desafiante y complejo, estuvieron permanentemente comprometidos con dar lo mejor de sí. Ellos, y todos quienes han trabajado en los más de 125 años de historia de este Banco, han sido pieza fundamental en la construcción de esta institución que ha acompañado a Chile y su desarrollo. Finalmente, quisiera agradecer a todos los accionistas por la confianza que han depositado en el Directorio que tengo el honor de presidir.

PABLO GRANIFO LAVÍN  
Presidente del Directorio  
Banco de Chile

Estimados Accionistas:

Es para mí motivo de gran satisfacción compartir con ustedes por tercer año la Memoria y Estados Financieros de Banco de Chile, en que destacamos el compromiso de la Corporación por aportar significativamente al desarrollo de Chile y sus personas, a través de una gestión empresarial sostenible. En 2019 lideramos la industria en diversos ámbitos, a pesar de vivir un escenario político, económico y social complejo e incierto durante el último trimestre.

Siguiendo los estándares internacionales del *Global Reporting Initiative* (GRI), la presente Memoria concentra los principales logros estratégicos y financieros alcanzados en este ejercicio y, por primera vez, entrega una visión integral de nuestra Corporación, tanto a nivel financiero como extra financiero. Como referencia, tomamos la evaluación del Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI), lo que nos permite cumplir con las expectativas del mercado de capitales y la sociedad. Además, representa la tercera Comunicación de Progreso (CoP) que da cuenta de los avances alcanzados por Banco de Chile en materia de cumplimiento a los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Este año nos ocupamos de potenciar y profundizar nuestros focos estratégicos de largo plazo, los que se centran en tres ejes interdependientes: situar al cliente en el centro de todas nuestras decisiones; la búsqueda permanente de mayores niveles de eficiencia y productividad, y el Compromiso con Chile y su desarrollo. Los logros que hemos alcanzado en cada una de estas dimensiones han permitido consolidarnos como líderes de la industria

bancaria durante el presente ejercicio, en un contexto cada vez más cambiante, exigente y competitivo, manteniendo a esta Corporación como un referente de la industria bancaria chilena y regional.

Uno de los grandes desafíos que asumimos en 2019 es la transformación digital y su aporte en el funcionamiento del Banco. Hemos avanzado hacia un Nuevo Modelo de Atención, que busca agregar valor a nuestros clientes. Este proceso considera integrar a algunas sucursales para maximizar la eficiencia, mejorar la atención a nuestros clientes, ampliar la oferta y facilitar el acceso a un nutrido *mix* de productos en función de las necesidades específicas de nuestros clientes.

En línea con lo anterior y con la motivación de entregar aportes relevantes en áreas que van más allá de nuestro negocio, este año impulsamos una serie de iniciativas que refuerzan las bases del desarrollo sostenible del Banco y que materializan nuestro Compromiso con Chile.

La inclusión de personas con discapacidad es un objetivo que nos moviliza y que apunta a generar oportunidades de desarrollo profesional y personal para niños y jóvenes provenientes de diversas organizaciones. Al mismo tiempo, esto crea conciencia sobre la importancia de otorgar las herramientas necesarias para una plena inclusión en la sociedad.

Como todos los años, Banco de Chile es parte de la Teletón, y pese a que el evento televisivo

en su edición 41 debió postergarse para abril de 2020, nuestra institución y los demás auspiciadores ya concretaron su aporte para financiar el funcionamiento de la fundación hasta la realización del evento principal.

El desarrollo de un ecosistema potente de emprendimiento también fue un foco relevante de nuestra Estrategia de Sostenibilidad durante el presente ejercicio. Por cuarto año consecutivo, lanzamos junto a Desafío Levantemos Chile una nueva versión del Concurso Nacional Desafío Emprendedor. La etapa de convocatoria para participar del concurso registró una histórica postulación de 56.532 emprendedores a lo largo de todo Chile, lo que evidencia la enorme cantidad de micro y pequeños emprendedores que existen en nuestro país y que buscan instancias como estas para mostrar sus ideas y proyectarlas hacia el futuro.

En tal sentido, el cuidado del medioambiente, el uso razonable de los recursos y la obligación de compatibilizar nuestra actividad con el entorno, es un pilar estratégico que hemos asumido con convicción. Hemos desarrollado una serie de iniciativas sostenibles, como la medición de la huella de carbono y neutralización de las emisiones de la red de sucursales, programa de reciclaje corporativo, campañas de reforestación, y bicicleteros para colaboradores, entre otras.

Sumado a lo anterior, logramos un importante hito para fomentar el desarrollo sostenible del país, al emitir el primer bono verde de nuestra historia por un monto de US\$48 millones. La colocación tiene como objetivo refinanciar

una serie de proyectos de energías renovables ubicados en distintas regiones del país.

Otro hito relevante fue el pago anticipado de la deuda subordinada que SAOS S.A., filial de SM-Chile S.A., mantenía con el Banco Central de Chile y cuya última cuota fue cancelada en abril. La acertada gestión del Banco de Chile a lo largo del tiempo, la colaboración permanente de todos los trabajadores de esta organización, las fusiones con Banco Edwards y posteriormente con Citibank Chile, y un ciclo económico extraordinario en la economía chilena permitieron algo inimaginable cuando la deuda subordinada fue suscrita: pagarla en 23 años, 17 antes que el plazo de 40 años otorgado inicialmente.

Mirando en perspectiva este proceso, tengo la más firme convicción de que no solo cerramos una etapa, sino que construimos los cimientos adecuados para enfrentar las exigencias del futuro con el sello de solidez y tradición que nos ha caracterizado en nuestros más de 125 años de historia.

Más allá de los grandes avances que hemos materializado durante el presente ejercicio, sin duda los hechos que se desencadenaron a partir del 18 de octubre a lo largo del país, no nos dejan indiferentes. Nuestra Corporación sufrió perjuicios materiales importantes, con nueve sucursales severamente dañadas. En ese contexto, activamos de inmediato un Plan de Contingencia y Continuidad Operacional para asegurar el funcionamiento del Banco para los clientes y, al mismo tiempo,



garantizar la integridad y seguridad de nuestros trabajadores. Este esfuerzo extraordinario de parte de nuestros más de 13 mil colaboradores nos permitió, en solo cinco días de iniciada la crisis, tener completamente operativa toda la red de sucursales en el territorio nacional.

Conscientes de la dificultad que debieron sobrellevar nuestros trabajadores y que sin duda alteró su vida laboral, personal y familiar, decidimos otorgar un bono extraordinario a nuestro equipo, como gesto concreto de agradecimiento por su compromiso con el Banco y su responsabilidad con Chile. A la vez, establecimos como renta mínima mensual la suma de \$500.000 brutos (o su proporcionalidad para jornadas parciales), para todos los colaboradores de Banco de Chile y sus filiales.

Si bien la crisis permitió visibilizar las demandas de la ciudadanía, también dejó una profunda herida en miles de emprendedores, quienes vieron afectada su única fuente laboral ya sea por daños a su infraestructura o por la imposibilidad de comercializar sus productos en un entorno complejo.

En ese contexto, articulamos un Plan Nacional de Apoyo a Pymes y Emprendedores con el objetivo de facilitar e impulsar la reactivación de sus negocios por medio de acciones concretas. Ejemplo de ello es que rebajamos de un promedio de 21 días a solo 10 días el pago de facturas a proveedores de menor tamaño de Banco de Chile.

Otra medida a destacar fueron los créditos de emergencia y reestructuración de créditos vigentes, que beneficiaron a más de 5.000 de nuestros clientes Pymes y micro empresas. A esto se suma la campaña de cesión de espacios publicitarios a estos clientes para promoción de sus productos en nuestro sitio web, televisión,

medios digitales y prensa escrita, y así visibilizar sus negocios. Además, apoyamos la realización de ferias de emprendedores que reunieron en total a más de 250 micro y pequeños empresarios. Un hito importante de este plan de ayuda a este sector se materializó en la Gran Feria Navideña organizada por Banco de Chile, que convocó a 100 emprendedores afectados. Y, como parte del compromiso de nuestros colaboradores, realizamos 43 fondos concursables que fueron directamente en ayuda a microempresarios afectados a nivel nacional.

En la presente Memoria también quisiera destacar los importantes reconocimientos obtenidos por Banco de Chile, que nos llenan de orgullo y satisfacción por el excelente trabajo realizado durante el año y que nuestros clientes y pares en la industria han sabido reconocer. Fuimos elegidos como la “Empresa con mejor Reputación Corporativa de la década 2010-2019”, según el estudio Merco Empresas y Líderes 2019. La medición también posicionó al Banco en el tercer lugar del ranking general de empresas, consolidando de esta forma nuestro liderazgo en materia de reputación corporativa.

También obtuvimos, por segundo año consecutivo, el primer lugar en el sector Grandes Bancos del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad 2019, distinción que representa un reconocimiento de los propios clientes a la dedicación y esfuerzo por entregarles un servicio de excelencia.

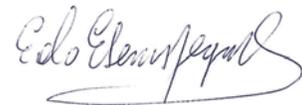
Y como corolario de un año de mucho esfuerzo, dedicación y excelencia por parte de todos quienes formamos parte de esta Corporación, en el marco de la 20ª versión de los “Digital Bank Awards 2019” entregado por la prestigiosa revista Global Finance, Banco de Chile fue destacado como el mejor banco digital del país, en las categorías Consumidor y Corporativo.

Sumado a lo anterior, a nivel latinoamericano fuimos acreedores del premio “Mejor Servicio de Portal *Online*”, dentro de la subcategoría regional a nivel de banca corporativa.

Si bien los diversos logros y reconocimientos nos llenan de satisfacción, estamos conscientes de los enormes desafíos que nos depara el futuro, no solo para la industria bancaria con la entrada en vigencia de nuevas regulaciones, sino que para todo el país.

Al bajo desempeño de la economía en el último trimestre de 2019, que condiciona la proyección de crecimiento en torno al 1% para 2020, se agrega la natural incertidumbre que generará el proceso constituyente y las tensiones propias de avanzar con urgencia en la agenda social, sin descuidar el nivel de endeudamiento del país ni el gasto público que eso conlleva.

En Banco de Chile seguiremos trabajando junto a nuestros colaboradores para hacer de esta institución el mejor banco para nuestros accionistas y clientes, así como el mejor lugar para trabajar, manteniendo en alto nuestro compromiso por hacer de Chile un país más próspero, digno y con oportunidades para todos.



EDUARDO EBENSBERGER ORREGO  
Gerente General  
Banco de Chile



# PERFIL

## Banco de Chile



Nuestro Banco

Gobierno Corporativo

Ética corporativa y cumplimiento

Gestión y administración de riesgos

---

**Banco de Chile**



# Perfil Banco de Chile

## Nuestro Banco

El origen de Banco de Chile se remonta a 1893 cuando nació como sociedad anónima bancaria a partir de la fusión de los bancos de Valparaíso, Agrícola y Nacional de Chile. Por más de 125 años el Banco de Chile ha ofrecido soluciones integrales para satisfacer las necesidades de financiamiento, ahorro, inversión, asesoría y administración de efectivo de personas y empresas, convirtiéndose en un referente financiero y empresarial en Chile.

La Corporación se encuentra entre los bancos privados más sólidos de Latinoamérica, de acuerdo a clasificaciones internacionales de riesgo de Standard & Poor's y Moody's. En 2019 contaba con más de 2 millones de clientes activos, 353 sucursales en Chile y una de las mejores bancas digital y móvil del país, reconocidas por revistas internacionales especializadas por sus diversas aplicaciones, que permiten realizar una amplia actividad financiera en forma segura y ágil.

El modelo de negocio del Banco de Chile está inspirado en contribuir al desarrollo del país y las personas, recogiendo las fortalezas competitivas y las oportunidades del entorno. Estos elementos dan inicio a la creación de valor, la cual se lleva a cabo mediante procesos que se enmarcan en sus focos estratégicos: Cliente en el Centro, Compromiso con Chile y, Eficiencia y Productividad.

Su estrategia de negocio se caracteriza por ser un Banco universal y contar con una amplia segmentación para cada uno de los mercados en que opera, desde microempresarios hasta grandes corporaciones en los segmentos de empresa, y de personas. Complementa su propuesta de valor a través de sus filiales Corredores de Bolsa, Administradora General de Fondos, Corredores de Seguros, Asesoría Financiera, Securitizadora y Socofin. Así también, la Tesorería del Banco proporciona productos financieros sofisticados para complementar la oferta a personas y empresas. El Banco atiende las necesidades de sus distintos grupos de clientes a través de una amplia red de canales presenciales y remotos. Adicionalmente, gracias a una alianza estratégica con Citigroup, permite a sus clientes acceder a una amplia red de corresponsalías bancarias.

Banco de Chile está conformado por un equipo sumamente competente de 13.555 personas, cuenta con una visión integral de riesgos, un reconocido compromiso con la inclusión y el emprendimiento, un creciente foco en sostenibilidad y una sólida reputación corporativa, lo que le permite mantener una excelente relación con sus proveedores e inversionistas. Todo lo anterior permitió que en 2019 obtuviera una utilidad después de impuestos de \$593 mil millones, que lo posiciona como el Banco con mayores utilidades de la plaza, alcanzando un retorno sobre capital y reservas promedio (ROAC) de 18,0%.

8

102-1  
102-2  
102-3  
102-4  
102-6  
102-7

353

Sucursales

766

Cajas Chile

1.712

Cajeros automáticos

## Declaración corporativa

### PROPÓSITO

Contribuir al desarrollo del país y las personas.

### MISIÓN

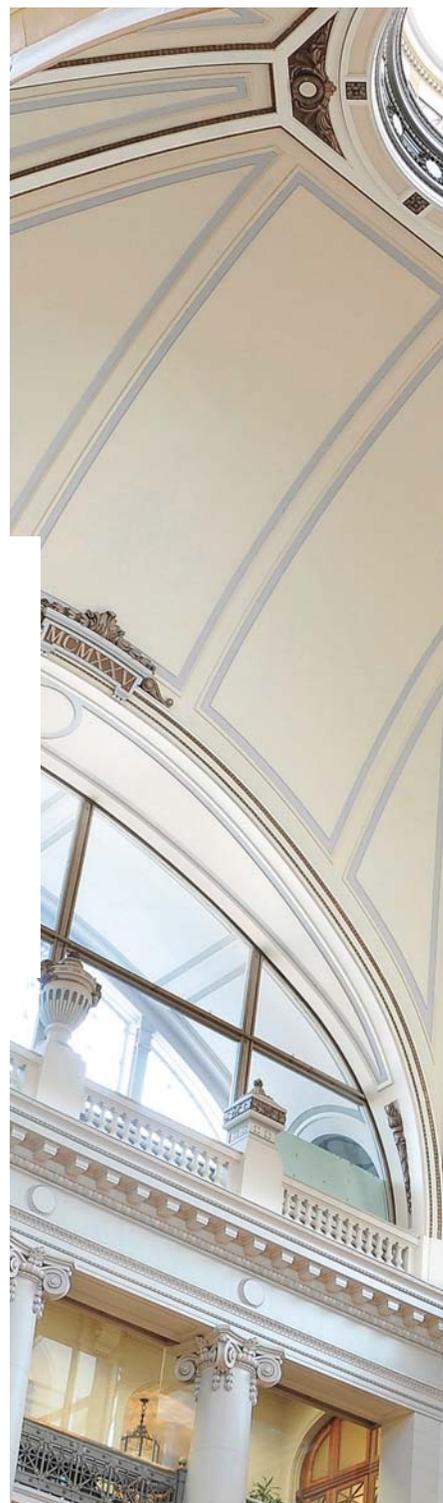
Somos una Corporación líder conectada al mundo y con una prestigiosa tradición de negocios. Proveemos servicios financieros de excelencia, con soluciones creativas y efectivas, asegurando la creación de valor para nuestros clientes, accionistas, colaboradores y la comunidad.

### VISIÓN

El mejor Banco para nuestros clientes, el mejor lugar para trabajar, y la mejor inversión para nuestros accionistas.

### VALORES CORPORATIVOS

Integridad, compromiso, respeto, lealtad, prudencia, responsabilidad y justicia.



## Reseña histórica

Banco de Chile es una institución financiera líder de la banca local, con una tradición de más de 125 años. A lo largo de su historia, el Banco ha sido un pilar fundamental para el desarrollo económico del país, a través de su permanente apoyo al emprendimiento y siendo parte de grandes cruzadas solidarias.

Los inicios de la Corporación se remontan hasta fines del siglo XIX, cuando el Banco de Valparaíso, el Banco Nacional de Chile y el Banco Agrícola se fusionaron en la sociedad anónima bancaria Banco de Chile. Al año siguiente, comenzó sus operaciones con una red de 25 sucursales en todo el país.

Banco de Chile superó la crisis económica de 1930 gracias a su sólida base de capital.

La Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) en 1973 se convirtió en el mayor accionista del Banco de Chile, como resultado de un proceso de estatización de la banca en el país. En 1975, la propiedad y control del Banco fueron traspasados a inversionistas privados.

En el contexto de la crisis financiera global y local, Banco de Chile fue intervenido por la autoridad para enfrentar el deterioro de su cartera de préstamos y de una base patrimonial comprometida.



Se creó Banco CrediChile, un área de negocios con red de oficinas propias, especializada en otorgar créditos de consumo a personas de ingresos medios y bajos.



Banco de Chile concretó su fusión con el Banco de A. Edwards, por medio del cual Quiñenco S.A. adquirió la mayoría de las acciones del Banco de Chile. Se consolidó el proceso de internacionalización a través de un programa de *American Depositary Receipts* (ADR), mediante el cual las acciones del Banco de Chile se listaron en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE).

La acción del Banco de Chile ingresó al índice accionario MSCI tras un exitoso aumento de capital de \$210 mil millones. El objetivo de este proceso fue fortalecer la base de capital del Banco para sustentar el crecimiento esperado en los próximos años e incrementar la profundidad de la acción en los mercados financieros.

LQIF efectuó una oferta secundaria de acciones de Banco de Chile, disminuyendo su participación a 51%. Esto permitió aumentar de forma importante tanto el *free float* como la diversificación de accionistas y los volúmenes transados.

De cara a las necesidades de los clientes, Banco de Chile fortaleció la oferta de valor a través de diversas iniciativas como un nuevo modelo de atención para clientes de Banca Privada; se potenció la oferta digital con el lanzamiento de una nueva plataforma internet personas y de nuevas aplicaciones; y se modernizó el 96% del parque de los cajeros automáticos.



Banco de Chile cumplió 125 años de historia y 40 años apoyando ininterrumpidamente a la Teletón. Nuevamente lideró la industria al obtener una utilidad atribuible a tenedores patrimoniales de \$595 mil millones.

2002/03

2011

2014

2016

2018

2008

2013

2015

2017

2019

Banco de Chile absorbió los activos y pasivos de Citibank Chile, filial chilena de Citigroup Inc. Simultáneamente, Citigroup se asoció con Quiñenco, compartiendo la propiedad de LQ Inversiones Financieras S.A.

Se realizó un nuevo exitoso proceso de aumento de capital con la recaudación de \$253 mil millones para sostener el crecimiento orgánico del Banco, anticiparse a las nuevas exigencias internacionales en materia de capital y mantener ratios de suficiencia patrimonial acordes con la clasificación internacional del Banco.



Atentos a las oportunidades del mercado, se sumaron \$564 mil millones al portafolio del Banco, por medio de la compra de una cartera de colocaciones comerciales a una institución financiera local, demostrando agilidad comercial y visión de negocios.

Banco de Chile ingresó al Dow Jones Sustainability Index Chile (DJSI), como resultado de su estrategia de sostenibilidad, la cual persigue fortalecer aún más su compromiso con el desarrollo de Chile y sus personas.



SAOS S.A., filial de SM-Chile S.A., pagó el total del saldo de la deuda subordinada que mantenía con el Banco Central de Chile, marcando un hito para la industria financiera. A raíz de la distribución de títulos del Banco de Chile a los accionistas de SM-Chile S.A., el *free float* aumentó de 27% a 44%.

En el marco de la contingencia, desarrollamos el Plan Nacional de Apoyo a Pymes y Emprendedores.



**Desempeño de la acción  
Banco de Chile y MSCI Latam**  
(base 100 diciembre de 2009)

## Propiedad y acción

### Información bursátil

Banco de Chile transa sus acciones en las bolsas de Santiago y Electrónica en Chile. Además, se encuentra listado en la Bolsa de Nueva York bajo el programa de *American Depositary Receipts* (ADR), donde un *American Depositary Share* (ADS) equivale a 200 acciones locales.

Al cierre de 2019, existían 101.017.081.114 acciones suscritas y pagadas, las cuales se identifican con el nemotécnico "Chile" a nivel local y "BCH" en la Bolsa de Nueva York. A raíz del deterioro de la economía chilena al cierre del año, el valor de la acción cerró en \$79,7 pesos, una reducción de 20% en relación al precio de cierre del año 2018, caída en línea a la observada en otros emisores de la banca local.

Uno de los principales cambios ocurridos en 2019 fue el aumento del *free float*, desde 27% a 44%, a raíz de la distribución de títulos de Banco de Chile a los accionistas de SM-Chile S.A., debido a la extinción de la deuda subordinada que SAOSS.A., filial de dicha empresa, mantenía con el Banco Central de Chile. Este evento permitió un aumento en la ponderación de la acción del Banco en los principales índices de referencia, como MSCI e IPSA, trayendo consigo una mayor visibilidad tanto en los mercados locales como extranjeros. Así, desde el segundo trimestre de 2019 observamos un aumento en las transacciones promedio diarias y una mayor participación de inversionistas extranjeros, lo cual permite tener una base de capital más robusta y diversificada.



Cuadro resumen de la acción de Banco de Chile

|                    | Precio al cierre | Precio promedio <sup>(1)</sup> | Acciones transadas | Total transado <sup>(2)</sup> | Promedio diario transado |
|--------------------|------------------|--------------------------------|--------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Acción local       | (\$)             | (\$)                           | (millones)         | (US\$ millones)               | (US\$ millones)          |
| <b>2018</b>        | <b>99,2</b>      | <b>100,1</b>                   | <b>9.900,5</b>     | <b>1.555,4</b>                | <b>6,3</b>               |
| 1T                 | 101,5            | 102,2                          | 2.856,0            | 481,9                         | 7,8                      |
| 2T                 | 100,7            | 100,5                          | 2.568,1            | 413,0                         | 6,6                      |
| 3T                 | 100,2            | 99,6                           | 2.188,8            | 331,0                         | 5,6                      |
| 4T                 | 99,2             | 98,1                           | 2.287,6            | 329,5                         | 5,4                      |
| <b>2019</b>        | <b>79,7</b>      | <b>98,8</b>                    | <b>23.025,6</b>    | <b>3.167,8</b>                | <b>12,8</b>              |
| 1T                 | 100,2            | 102,9                          | 3.104,8            | 480,3                         | 7,6                      |
| 2T                 | 99,9             | 99,2                           | 5.203,2            | 750,7                         | 12,1                     |
| 3T                 | 102,1            | 101,9                          | 7.444,8            | 1.067,7                       | 17,5                     |
| 4T                 | 79,7             | 91,3                           | 7.272,8            | 869,1                         | 14,0                     |
| ADR <sup>(3)</sup> | (US\$)           | (US\$)                         | (millones)         | (US\$ millones)               | (US\$ millones)          |
| <b>2018</b>        | <b>28,6</b>      | <b>31,3</b>                    | <b>9,4</b>         | <b>780,4</b>                  | <b>3,1</b>               |
| 1T                 | 33,5             | 33,9                           | 2,5                | 259,2                         | 4,2                      |
| 2T                 | 31,0             | 32,3                           | 1,9                | 187,3                         | 2,9                      |
| 3T                 | 30,4             | 30,1                           | 2,3                | 209,2                         | 3,3                      |
| 4T                 | 28,6             | 28,9                           | 2,7                | 124,7                         | 2,0                      |
| <b>2019</b>        | <b>21,0</b>      | <b>28,2</b>                    | <b>22,5</b>        | <b>603,3</b>                  | <b>2,4</b>               |
| 1T                 | 29,4             | 30,8                           | 2,8                | 87,2                          | 1,4                      |
| 2T                 | 29,7             | 29,0                           | 4,5                | 130,2                         | 2,1                      |
| 3T                 | 28,1             | 28,9                           | 5,8                | 167,7                         | 2,6                      |
| 4T                 | 21,0             | 24,3                           | 9,4                | 218,2                         | 3,4                      |

Fuente: Bloomberg.

<sup>(1)</sup> Precio promedio está calculado como la suma del valor monetario de cada transacción, dividido por el total de acciones transadas en un periodo determinado.

<sup>(2)</sup> Total transado corresponde a la suma de los precios de las operaciones multiplicados por el número de acciones relacionadas con cada precio.

<sup>(3)</sup> El 15 de noviembre de 2018, se modifica la relación del número de acciones que representa cada ADS desde 600 a 200. Este cambio se presenta retroactivo para efectos comparativos.

## Indicadores por acción

|   | 2015           | 2016           | 2017           | 2018            | 2019            |
|---|----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| Resultado antes de impuesto a la renta (\$)             | 6,5            | 6,6            | 6,9            | 7,4             | 7,6             |
| Utilidad neta (\$)                                      | 5,8            | 5,7            | 5,8            | 5,9             | 5,9             |
| Utilidad líquida distribuible (\$) <sup>(1)</sup>       | 4,8            | 4,9            | 5,2            | 5,0             | 5,0             |
| Precio / utilidad                                       | 12,4           | 13,9           | 17,0           | 16,8            | 13,6            |
| Precio / valor libro <sup>(2)</sup> (veces)             | 2,5            | 2,7            | 3,2            | 3,0             | 2,3             |
| Número total de acciones al 31 de diciembre de cada año | 96.129.146.433 | 97.624.347.430 | 99.444.132.192 | 101.017.081.114 | 101.017.081.114 |

<sup>(1)</sup> Para efectos ilustrativos respecto del año 2019, se indica el monto que resultaría de deducir de la utilidad líquida del ejercicio de dicho año un monto equivalente a la corrección del valor del capital pagado y reservas de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor ocurrida entre noviembre de 2018 y noviembre de 2019.

<sup>(2)</sup> Incluye capital, reservas, cuentas de valorización y utilidades retenidas de ejercicios anteriores.

## Utilidad distribuible y dividendos

En la Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada en marzo de 2010, se introdujo un artículo transitorio a los estatutos de Banco de Chile que establecía que –para los efectos de lo dispuesto en la ley N°19.396 y lo convenido en el contrato de fecha 8 de noviembre de 1996, celebrado entre el Banco Central de Chile y Banco de Chile, actualmente, SM-Chile S.A. en liquidación– la utilidad distribuible de Banco de Chile sería aquella que resulte de rebajar o agregar a la utilidad líquida el valor de la revalorización o ajuste del capital pagado y reservas del ejercicio y sus correspondientes variaciones. Para efectos de determinar el valor de la revalorización, el capital pagado y reservas se ajustaría de acuerdo con el porcentaje de variación experimentado por el Índice de Precios al Consumidor, en el periodo comprendido entre el último día del segundo

mes anterior al del inicio del ejercicio y el último día del mes anterior al del balance de cierre del ejercicio. Se dispuso que la diferencia entre la utilidad líquida del ejercicio y la utilidad distribuible se registre en una cuenta especial del rubro “reservas” y no pudiera distribuirse ni capitalizarse. Este artículo transitorio perdió vigencia como consecuencia del pago del saldo de la obligación subordinada a que se refiere la ley N°19.396, que mantenía la Sociedad Matriz de Banco de Chile S.A. a través de su sociedad filial Sociedad Administradora de la Obligación Subordinada S.A. (SAOS S.A.) con el Banco Central de Chile, hecho ocurrido el 30 de abril de 2019.

Con fecha 14 de marzo de 2019 en Sesión Ordinaria N°2.897, el Directorio, de conformidad a lo establecido en el numeral 3.2 del Capítulo

B4 del Compendio de Normas Contables para Bancos, sobre provisiones para dividendos mínimos, acordó establecer que a contar del mes de enero de 2019 se deberá constituir provisiones para dividendos mínimos del 60% de la utilidad líquida distribuible que se vaya generando durante el curso del ejercicio. Para estos efectos, se entenderá como utilidad líquida distribuible la cantidad resultante de rebajar la utilidad líquida del periodo correspondiente, la corrección del valor del capital pagado y reservas por efecto de la variación del Índice de Precios al Consumidor, ocurrida entre el mes anterior de que se trate y el mes de noviembre del ejercicio anterior.

## Dividendos históricos

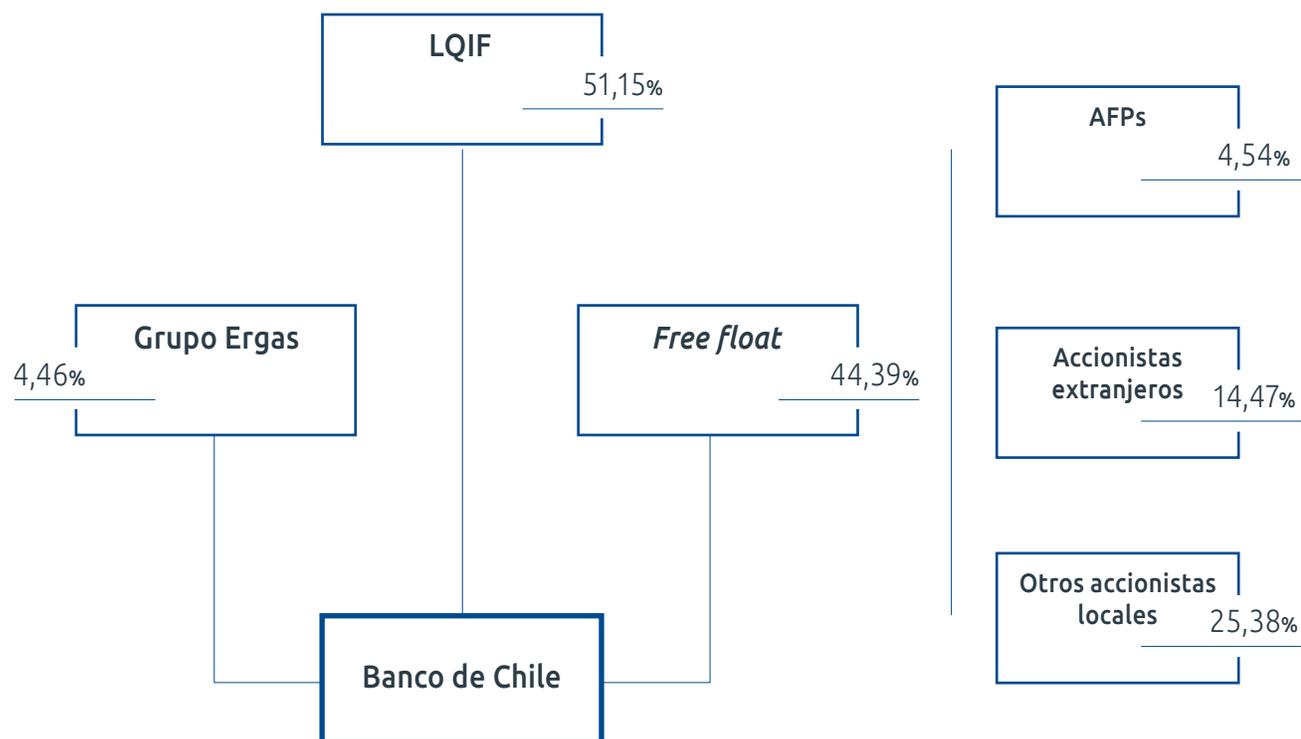
|  | Mar-14 | Mar-15 | Mar-16 | Mar-17 | Mar-18 | Mar-19 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Dividendo en efectivo (%) <sup>(*)</sup> | 70     | 70     | 70     | 60     | 60     | 70     |
| Dividendo en crías (%) <sup>(*)</sup>    | 30     | 30     | 30     | 40     | 40     | -      |
| Dividendo en efectivo por acción (\$)    | 3,48   | 3,43   | 3,38   | 2,92   | 3,15   | 3,53   |
| Crías (razón por acción) (%)             | 2,31   | 2,25   | 2,23   | 2,66   | 2,24   | -      |

<sup>(\*)</sup> Calculado sobre utilidad líquida distribuible.



### Propiedad y control

Al 31 de diciembre de 2019, Banco de Chile posee 17.426 accionistas.



LQ Inversiones Financieras S.A. e Inversiones LQ SM Ltda. (Grupo LQIF), pertenecientes a Quiñenco S.A. y a Citigroup Inc., controlan directamente el 51,15% de las acciones de Banco de Chile. En el marco del acuerdo de asociación estratégica suscrito entre Quiñenco y Citigroup Inc., para la fusión por incorporación de Citibank Chile a Banco de Chile, Citigroup Inc. accedió a la propiedad accionaria de LQIF con un 32,96% de participación e incrementó posteriormente su participación al 50% de dicha sociedad. Un elemento esencial de esta asociación lo constituye el acuerdo que considera que Quiñenco continuará en todo momento como controlador de LQIF y de las sociedades que, directa o indirectamente, esta última controla. En la Nota N° 27 de los estados financieros consolidados se encuentra un detalle de los principales accionistas de Banco de Chile al 31 de diciembre 2018 y 2019.

## Clasificación de riesgo

### Clasificación local de Banco de Chile

| Banco de Chile     | Fitch            | Feller-Rate      |
|--------------------|------------------|------------------|
| Corto plazo        | N 1+             | N 1+             |
| Largo plazo        | AAA              | AAA              |
| Letras de crédito  | AAA              | AAA              |
| Bonos              | AAA              | AAA              |
| Bonos subordinados | AA               | AA+              |
| Acciones           | 1ª Clase Nivel 1 | 1ª Clase Nivel 1 |
| Perspectiva        | Estable          | Estable          |

### Clasificación internacional de Banco de Chile

| Banco de Chile           | Standard & Poor's | Moody's |
|--------------------------|-------------------|---------|
| <b>Moneda extranjera</b> |                   |         |
| Corto plazo              | A-1               | P-1     |
| Largo plazo              | A                 | A1      |
| <b>Moneda local</b>      |                   |         |
| Corto plazo              | A-1               | P-1     |
| Largo plazo              | A                 | A1      |
| Perspectiva              | Estable           | Estable |

## Factores de riesgo

- En el crecimiento y rentabilidad de Banco de Chile tiene especial relevancia el dinamismo que presente y mantenga la economía chilena.
- La expansión del portafolio de colocaciones del Banco, dada la exposición a ciertos sectores o segmentos, así como la evolución de la economía local y el desempleo podrían incrementar el nivel de morosidad de la cartera.
- Mayor competencia y consolidación en la industria podrían producir menores márgenes operacionales.
- Cambios inesperados y significativos en la inflación, tasas de interés y monedas podrían afectar la rentabilidad del Banco.
- El riesgo de liquidez podría afectar la capacidad del Banco de financiar sus operaciones y responder al requerimiento de sus depositantes.
- La inexactitud de modelos, supuestos y estimaciones utilizadas en la información incluida en los estados financieros del Banco podrían tener un impacto material en sus resultados y condición financiera.
- Turbulencias en el mercado local o en los mercados internacionales, podrían resultar en ajustes de valor de mercado negativos de los instrumentos financieros del Banco, lo que podría afectar sus resultados y condición financiera.
- Una rebaja a la clasificación crediticia soberana o del Banco podría aumentar su costo de financiamiento y reducir sus márgenes, resultados y rentabilidad.
- Como cualquier institución financiera, el Banco está sujeto a riesgo reputacional que podría afectar sus resultados y condición financiera. Algunos eventos que podrían afectar negativamente la reputación y resultados del Banco, son, entre otros, problemas operacionales, hechos delictivos, eventos de ciberseguridad o terrorismo, conductas del personal reñidas con la ética, involucramiento del personal en temas públicos o políticos, litigios, sanciones del regulador e incapacidad para cumplir con estándares mínimos de calidad de servicio o nuevos requerimientos regulatorios.
- Cambios a la normativa bancaria y criterios contables podrían tener impacto en los resultados y rentabilidad del Banco.
- El proceso constituyente a iniciarse el año 2020, o en su caso, reformas estructurales a la Constitución o a las leyes que pudieran significar cambios materiales al sistema político y/o económico chileno; como también alteraciones sustanciales a las leyes laborales y/o al sistema de pensiones en Chile, podrían afectar de manera adversa los resultados del Banco.



## Estrategia y modelo de negocios

Banco de Chile cuenta con un modelo de negocios que construye valor de forma sostenible para nuestros grupos de interés: Clientes, Accionistas, Colaboradores y Comunidad. Así, avanzamos día a día en nuestro propósito de contribuir al desarrollo del país y las personas.



### Recursos

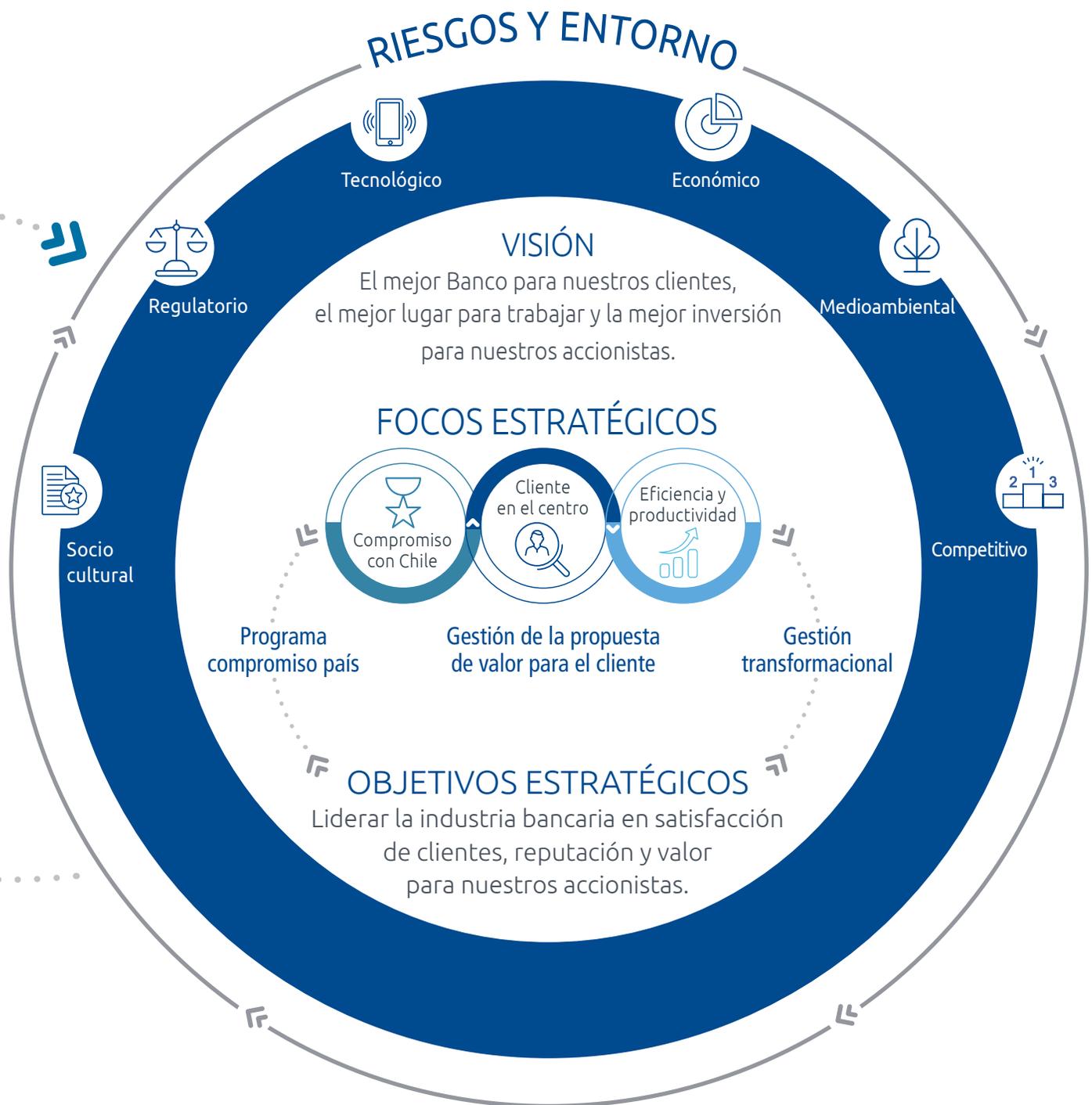
|                         |   |                             |   |
|-------------------------|---|-----------------------------|---|
| <b>FINANCIEROS</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Robusta base de capital</li> <li>• Referente en depósitos vista</li> <li>• Mayor banco generador de ingresos operacionales</li> </ul>  | <b>HUMANOS Y CULTURALES</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguida capacidad de atracción y desarrollo de talento</li> <li>• Cultura de trabajo colaborativo</li> <li>• Referente en gestión de riesgo</li> <li>• Compromiso con la inclusión y el emprendimiento</li> </ul>  |
| <b>ORGANIZACIONALES</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor de marca</li> <li>• Sólido Gobierno Corporativo</li> <li>• Elevada cobertura en canales presenciales y móviles</li> <li>• Presencia global a través de la alianza con Citibank</li> <li>• Grado de inversión S&amp;P: <b>A</b> , Moody's: <b>A1</b></li> </ul> | <b>SOCIALES</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Destacada reputación corporativa</li> <li>• Sólida relación con +10 mil proveedores</li> <li>• Amplia base de clientes</li> <li>• Continua relación con inversionistas</li> <li>• Reconocido promotor de organizaciones proinclusión y emprendimiento</li> </ul> |

### Grupos de Interés

|                    |  |                      |  |
|--------------------|--|----------------------|--|
| <b>CLIENTES</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2,2 millones de clientes activos</li> <li>• Líder en recomendación de clientes entre bancos pares</li> <li>• Aumento de 5,8% en base de clientes cuenta correntistas</li> </ul> | <b>COLABORADORES</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• +4 mil postulantes a <i>trainees</i></li> <li>• 245 mil horas de capacitación</li> <li>• 40% mujeres en roles de liderazgo</li> </ul>   |
| <b>ACCIONISTAS</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• MM\$356 dividendos distribuidos</li> <li>• 45% índice de eficiencia</li> <li>• ROAC 18,0%</li> <li>• <i>Free float</i> 44%</li> </ul>   | <b>COMUNIDAD</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• MM\$6.447 inversión social</li> <li>• Concurso Desafío Emprendedor</li> <li>• Plan Nacional de Apoyo a Pymes y Emprendedores</li> <li>• Primera emisión de un bono verde</li> <li>• +330 mil beneficiados con Voluntariado Corporativo</li> <li>• Listado en índice DJSI</li> </ul> |



Estrategia y gestión de riesgos y recursos



## Relación con los grupos de interés

La identificación de sus grupos de interés y el compromiso explícito con cada uno de ellos están definidos en la estrategia del Banco de Chile. No obstante, en forma permanente se revisa la matriz con el fin de adaptarla en caso de que sea necesario.

| Grupo de interés    | Objetivo de la relación  | Mecanismos y/o canales de comunicación  | Frecuencia de la relación                                  |
|---------------------|--|---|--|
| <b>Clientes</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer servicios de excelencia marcados por la integridad, con atención personalizada, ágil y proactiva; con el fin de generar relaciones de confianza y de largo plazo.</li> <li>Mantener a los clientes debida y oportunamente informados, contando con canales de atención siempre disponibles.</li> <li>Entregar soluciones financieras diferenciadas para cada segmento de clientes, ofreciendo productos y servicios de calidad e innovadores.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Página web <a href="http://www.bancochile.cl">www.bancochile.cl</a></li> <li><i>Emails</i></li> <li>Canales físicos tradicionales (sucursales y cajeros automáticos)</li> <li>Asistencia remota en línea</li> <li>Aplicaciones móviles</li> <li>SMS y contacto telefónico</li> <li>Facebook, Twitter, Instagram y YouTube</li> <li>Encuestas de Satisfacción</li> <li>Corresponsalías bancarias</li> </ul> | Permanente   |
| <b>Accionistas</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ser la mejor opción de inversión manteniendo un posicionamiento destacado en volúmenes de negocios.</li> <li>Fomentar la eficiencia operacional y la productividad para desarrollar una prudente administración de los riesgos, con una gestión basada en la integridad y la transparencia.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Junta Anual de Accionistas</li> <li>Memoria y 20F</li> <li>Reportes financieros</li> <li><i>Investor Relations</i></li> <li><i>Conference Call</i> con inversionistas</li> <li>Página web <a href="http://www.bancochile.cl">www.bancochile.cl</a></li> </ul>  | Anual<br>Mensual<br>Permanente<br>Trimestral<br>Permanente |
| <b>Trabajadores</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer oportunidades de desarrollo basadas en el mérito, entregando compensaciones y beneficios económicos competitivos.</li> <li>Impulsar un ambiente de trabajo respetuoso y cordial en un lugar que cuente con las herramientas tecnológicas y una infraestructura adecuada.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de competencias</li> <li>Programa Orienta</li> <li>Programa Mi Salud</li> <li>Programa Ser Padres</li> <li>Reuniones de equipo</li> <li>Encuesta de clima</li> <li>Convenciones</li> <li>Asistencia para trabajadores con discapacidad</li> <li>Intranet</li> <li><i>Emails</i> informativos</li> <li>Aplicación móvil</li> </ul>   | Anual<br>Permanente  |
| <b>Comunidad</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la educación financiera.</li> <li>Favorecer a través de la inclusión de personas con discapacidad una sociedad más equitativa y con mayores oportunidades.</li> <li>Desarrollar la gestión del negocio respetando el medioambiente.</li> <li>Apoyar a Pymes y emprendedores en el desarrollo de sus negocios.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Charlas de educación financiera "Cuentas con el Chile"</li> <li>Capacitación de educación financiera</li> <li>Capacitaciones presenciales de emprendimiento</li> <li>Programa de Voluntariado Corporativo</li> <li>Programas de apoyo al emprendimiento</li> <li>Alianzas con instituciones sin fines de lucro y ONG expertas</li> <li>Facebook, Twitter, Instagram y YouTube</li> </ul>                   | Permanente   |
| <b>Proveedores</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Construir con los proveedores relaciones de colaboración de largo plazo basadas en la transparencia, competencia, eficiencia, respeto y objetividad.</li> <li>Agilizar y hacer más eficaces los procesos relacionados con el abastecimiento de bienes y servicios.</li> <li>Asegurar la contratación de servicios y/o adquisición de bienes en condiciones de mercado.</li> <li>Asegurar el pago de las obligaciones contraídas por el Banco en los términos y condiciones acordados con nuestros proveedores.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Emails</i> informativos</li> <li>Cartas dirigidas</li> <li>Página web <a href="http://www.bancochile.cl">www.bancochile.cl</a></li> <li>Asistencia remota en línea</li> <li>Asistencia telefónica</li> </ul>  | Permanente   |

## Alianzas y membresías

### Cámaras y círculos financieros

- Cámara de Comercio de Santiago A.G.
- Cámara Chileno-Alemana de Comercio e Industria
- Cámara Chileno-Argentina de Comercio A.G.
- Cámara Chileno-Belga de Comercio A.G.
- Cámara Chileno-Brasileña de Comercio A.G.
- Cámara Chileno-Colombiana de Comercio A.G.
- Cámara Chileno-China de Comercio, Industria y Turismo A.G.
- Cámara Chilena de la Construcción
- Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio
- Cámara Chileno-India de Comercio A.G.
- Círculo de Ejecutivos Bancarios

### Organizaciones regionales

- Asociación Gremial de Industriales de la V Región
- Cámara Regional del Comercio y la Producción A.G.
- Corporación para la Regionalización del Biobío

### Aportes a fundaciones

- Corporación Cultiva
- Corporación Renal MATER
- Fundación Astoreca
- Fundación *Chilesincáncer*
- Fundación Coanil
- Fundación Desafío Levantemos Chile
- Fundación Hogar de Cristo
- Fundación Las Rosas
- Fundación Teletón
- Fundación Trabajo en la Calle
- Pontificia Universidad Católica de Chile/ Hospital Sótero del Río Proyecto Cáncer



21

102-12

102-13

### Organizaciones institucionales y comunitarias

- Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile
- Centro de Estudios Públicos
- Fundación Acción Empresa
- Fundación Chilena del Pacífico
- Fundación Paz Ciudadana

### Iniciativas Internacionales

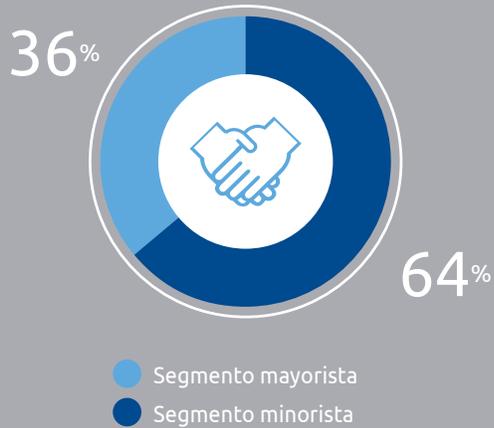
#### Pacto Global

Iniciativa de las Naciones Unidas que promueve a nivel de empresas, gobiernos y organizaciones el respeto a los derechos humanos, derechos laborales, cuidado del medioambiente y los negocios éticos. Banco de Chile adhirió a la iniciativa en 2017.

## 2019 en una mirada

### Gestión y liderazgo financiero

#### Colocaciones totales

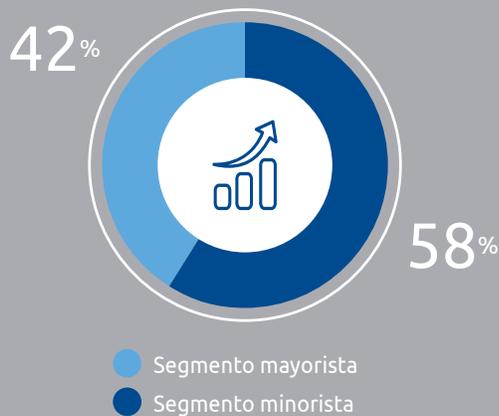


**\$30.019**  
mil millones en  
colocaciones

**+7,5%**  
crecimiento en  
colocaciones totales

22  
102-7

#### Utilidad antes de impuesto



Valor económico generado  
**\$2.547.836**  
millones

Retorno de **18,0%** sobre capital y  
reservas promedio

**45,2%** Índice de Eficiencia

**\$593** mil millones  
de utilidad neta

## Cientes



**2,2** millones  
de clientes activos

**+5,8%**  
crecimiento de  
la base de clientes  
cuenta correntistas

**72,5%**  
Índice de  
Recomendación Neta



The Banker  
Marca bancaria chilena  
más valiosa del país

Global Finance  
Mejor banco en Chile  
Mejor banca digital  
Mejor portal *online*

23  
102-6  
102-7



Premio Nacional  
Satisfacción de  
Clientes 2019



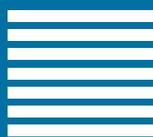
**+165** mil clientes  
canjearon Dólares-Premio

**+293** mil clientes  
usuarios de beneficios  
de Programa de Lealtad

Nº de reclamos

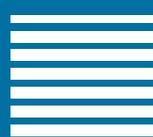


6.365



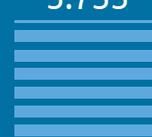
2017

6.179



2018

5.733



2019

## Trabajadores

**11.140**

trabajadores de  
Banco de Chile

**2.415**

trabajadores  
de filiales

**13.555**

total trabajadores  
de la Corporación



**5.788**

mujeres



**5.352**

hombres

**1<sup>er</sup> Lugar**

Merco Talento Universitario  
Mejor banco para trabajar

**Líder**

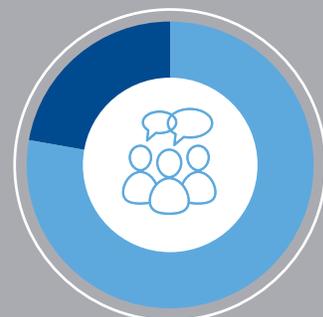
en Industria Financiera Merco Talento

### PLAN DE

## Contingencia

- Bonos extraordinarios de apoyo
- Asistencia integral a través de Programa Orienta
- Flexibilidad: asistencia, horarios y traslados, priorizando seguridad de nuestros colaboradores
- Ajustes de rentas e incentivos

### Nivel de sindicalización



**78%**

## Comunidad

Inversión social 2017  
MM\$ **4.334**

Inversión social 2018  
MM\$ **9.703**

Inversión social 2019  
MM\$ **6.447**

### Estrategia de Sostenibilidad



25  
102-7



**7.000**  
personas capacitadas  
en educación financiera



desarrollo de  
**Plan Nacional de Apoyo a  
Pymes y Emprendedores**



empresa con Mejor Reputación  
Corporativa de la Década



**56.532**  
inscritos en el concurso  
Desafío Emprendedor



**337.542**  
beneficiados con  
Voluntariado Corporativo



**3.929**  
voluntarios



**33.351**  
horas de  
voluntariado

## Medioambiente

**MMUS\$48**

emisión primer  
bono verde

**2.518** Kg. CO<sub>2</sub>

mitigados gracias a *carpooling*  
**Viaja con el Chile**



**71.642** tCO<sub>2</sub>e

medición de la huella carbono 2019  
emisiones directas de GEI (alcance 1, 2 y 3)

26

## Reciclaje corporativo



**15.084** Kg.  
papel



**1.462** Kg.  
botellas PET



**1.206** Kg.  
vidrio



**174** Kg.  
tapas botella

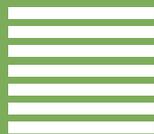


**308** Kg.  
latas

### Consumo de papel (ton)



642



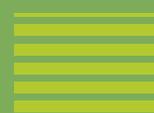
2017

523



2018

492



2019

## Proveedores

10.039

base de proveedores Pymes

7° año

recertificación **Sello ProPyme**



27

102-7  
102-9

97%

del presupuesto de compras se destinó a proveedores locales

24 días

promedio en pago de facturas a proveedores



Durante

**Plan de Contingencia**

se redujo a 10 días promedio

el pago de facturas a **pequeños proveedores**

## Premios y reconocimientos

### BRAND FINANCE / THE BANKER

Marca bancaria chilena más valiosa del país

### GLOBAL BANKING AND FINANCE

Mejor banca digital y móvil en Chile, Mejor banco de inversión en Chile (Banchile)

### GLOBAL FINANCE

Mejor banco en Chile, Mejor banca digital para personas y empresas en Chile, Mejor banco sub-custodio en Chile, Mejor banco de comercio exterior en Chile, Mejor portal *online*

### MERCO

Mejor Reputación Corporativa de la Década, banco más atractivo en Chile para captar y gestionar talento, Mejor banco para trabajar según estudiantes universitarios

### PROCALIDAD 2019

Primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes

### MORNINGSTAR FUND AWARDS 2019

Mejor Fondo de Renta Variable Chilena (Banchile)

### BANK OF AMERICA MERRIL LYNCH

Top Letter of Credit Reimbursement Bank – Platinum Achiever

### MUTUAL DE SEGURIDAD

Tasa de accidentabilidad más baja en el sector bancos

### CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD

Banco con la tasa más baja de frecuencia de accidentes del trabajo

## Principios generales de Gobierno Corporativo

Los Principios generales de Gobierno Corporativo aprobados por el Directorio, guían el desempeño de la administración del Banco de Chile y de todos sus trabajadores, incluidos los de sus filiales. Estos principios están basados en sus estatutos, su Código de Conducta, las recomendaciones de organismos internacionales y las disposiciones legales que le son aplicables, tales como la Ley General de Bancos, Ley de Sociedades Anónimas, Ley de Mercado de Valores, y las regulaciones emanadas del Banco Central de Chile y de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

La Corporación cuenta con mecanismos internos de autorregulación para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y velar por la adhesión permanente a los valores corporativos, como también crear valor para los accionistas, clientes, trabajadores, la comunidad y el mercado en general.



## Comités y reuniones de Banco de Chile y filiales

### COMITÉS DE DIRECTORES

|                                  |                             |                                 |  |   |                                       |                   |                     |                            |                             |
|----------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|--|---|---------------------------------------|-------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Comité de Directores y Auditoría | Comité de Riesgo de Cartera | Comité de Crédito de Directores | Comité de Finanzas, Internacional y de Riesgo de Mercado | Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo | Comité Superior de Riesgo Operacional | Comité de Leasing | Comité de Factoring | Comité de Banco CrediChile | Comité Ejecutivo de Seguros |
|----------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|--|---|---------------------------------------|-------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------|

30

102-18  
102-22

### COMITÉS COMPUESTOS POR LA ALTA ADMINISTRACIÓN

|                    |                             |                       |                            |                              |                   |                              |  |
|--------------------|-----------------------------|-----------------------|----------------------------|------------------------------|-------------------|------------------------------|--|
| Comité de Gerentes | Reunión de Negocio Personas | Comité de Divulgación | Comité de Ética y Conducta | Comité de Riesgo Operacional | Comité de Calidad | Comité de Riesgo de Filiales | Comité Técnico para la Supervisión de Modelos Internos |
|--------------------|-----------------------------|-----------------------|----------------------------|------------------------------|-------------------|------------------------------|--|



## Estructura de Banco de Chile y filiales

### GERENCIA GENERAL

### DIVISIONES CORPORATIVAS Y FILIALES

| NEGOCIOS       | CONTROL                      | APOYO                     | FILIALES                                       |
|----------------|------------------------------|---------------------------|--|
| Comercial      | Gestión y Control Financiero | Marketing y Banca Digital | Banchile Corredores de Bolsa S.A.              |
| Corporativa    | Riesgo Crédito Mayorista     | Personas y Organización   | Banchile Administradora General de Fondos S.A. |
|                | Riesgo Crédito Minorista     | Operaciones y Tecnología  | Banchile Asesoría Financiera S.A.              |
|                | Control Global de Riesgos    | Fiscalía                  | Banchile Corredores de Seguros Limitada        |
|                | Global de Cumplimiento       |                           | Socofin S.A.                                   |
|                | Contraloría                  |                           | Banchile Securitizadora S.A.                   |
| Ciberseguridad |                              |                           |  |

## Directorio

El Directorio es la principal instancia de Gobierno Corporativo y sus principales funciones son establecer los lineamientos estratégicos; aprobar políticas, procedimientos y mecanismos diseñados para cumplir los objetivos del sistema de Gobierno Corporativo; y designar al Gerente General.

### Composición

El Directorio está conformado por once directores titulares y dos suplentes. Es renovado completamente cada tres años. En marzo de 2017, la Junta de Accionistas –máximo órgano de decisión del Banco– realizó la más reciente elección de directores. En esa oportunidad fueron elegidos con los votos de LQ Inversiones Financieras S.A. Pablo Granifo Lavín, Andrónico Luksic Craig, Jane Fraser, Jean-Paul Luksic Fontbona, Gonzalo Menéndez Duque, Francisco Pérez Mackenna, Juan Enrique Pino Visintainer, Samuel Libnic y Rodrigo Manubens Moltedo (este último, en calidad de suplente). Asimismo, fueron elegidos Jaime Estévez Valencia y Alfredo Ergas Segal en calidad de directores independientes y con los votos de otros accionistas, Andrés Ergas Heymann y Thomas Fürst Freiwirth (en calidad de suplente).

En sesión de Directorio de fecha 25 de enero de 2018 fue designado director Álvaro Jaramillo Escallon en reemplazo de Jane Fraser. Adicionalmente, en sesión de Directorio del 27 de diciembre de 2018 fue designado director Julio Santiago Figueroa, en reemplazo de Juan Enrique Pino Visintainer. En la misma sesión, Álvaro Jaramillo Escallon fue designado integrante del Comité de Directores y Auditoría.

Posteriormente, en sesión del 27 de junio de 2019, Sandra Guazzotti fue designada directora suplente en reemplazo de Rodrigo Manubens Moltedo y debido al fallecimiento de Gonzalo Menéndez Duque, en sesión de Directorio del 8 de agosto fue designado director Hernán Büchi Buc. Por último, en sesión del 28 de noviembre se designó como director suplente a Paul Fürst Gwinner en reemplazo de Thomas Fürst Freiwirth.

### Funcionamiento

El Directorio sesiona dos veces al mes en forma ordinaria, excepto en febrero, cuando se reúne una vez. Las sesiones extraordinarias pueden ser citadas por el Presidente del Directorio o a solicitud de uno o más directores titulares.

### Remuneraciones

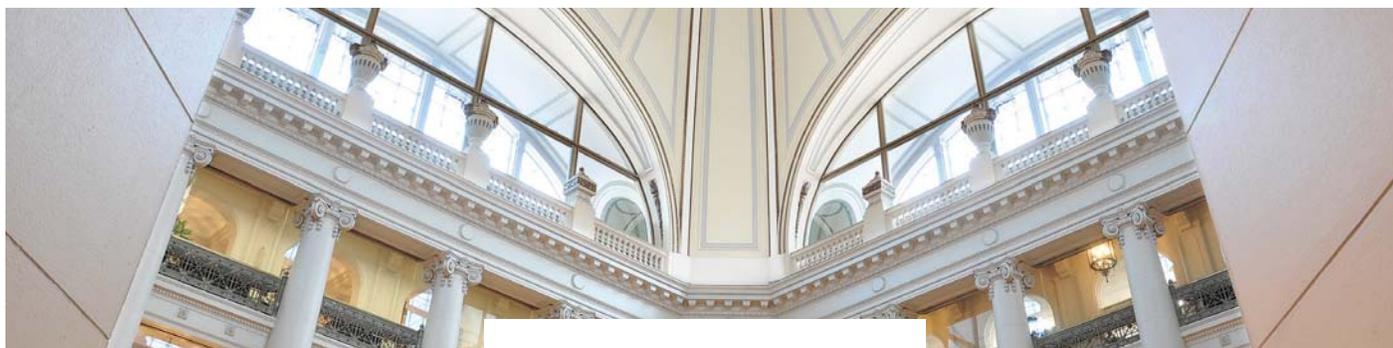
La remuneración de los directores es aprobada anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas y puede consistir en una o más de las siguientes modalidades: un honorario mensual fijo, dieta por asistencia a sesiones del Directorio o de cualquiera de los comités de apoyo al Directorio y un incentivo anual fijado por la Junta de Accionistas sujeto a la condición de que el Banco cumpla en dicho periodo anual con el plan de resultados.

La remuneración de los integrantes del Comité de Directores y Auditoría no puede ser inferior a la remuneración prevista para los directores titulares, más un tercio de su monto, la que también es fijada anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas.

#### Directorio

| Miembros del Directorio   | Posición                 | Cantidad de Comités | Edad | Nacionalidad | Antigüedad en el cargo <sup>(*)</sup> |
|---------------------------|--------------------------|---------------------|------|--------------|---------------------------------------|
| Pablo Granifo Lavín       | Presidente               | 9                   | 61   | Chilena      | 12 años                               |
| Andrónico Luksic Craig    | Vicepresidente           | 2                   | 65   | Chilena      | 17 años                               |
| Álvaro Jaramillo Escallon | Vicepresidente           | 6                   | 55   | Colombiana   | 1 año                                 |
| Alfredo Ergas Segal       | Director (independiente) | 5                   | 53   | Chilena      | 2 años                                |
| Andrés Ergas Heymann      | Director                 | 3                   | 52   | Chilena      | 2 años                                |
| Jean-Paul Luksic Fontbona | Director                 | 2                   | 55   | Chilena      | 6 años                                |
| Samuel Libnic             | Director                 | 2                   | 53   | Mexicana     | 4 años                                |
| Hernán Büchi Buc          | Director                 | 3                   | 70   | Chilena      | 5 meses                               |
| Julio Santiago Figueroa   | Director                 | 2                   | 48   | Argentina    | 1 año                                 |
| Francisco Pérez Mackenna  | Director                 | 5                   | 61   | Chilena      | 18 años                               |
| Jaime Estévez Valencia    | Director (independiente) | 5                   | 73   | Chilena      | 12 años                               |
| Sandra Guazzotti          | Directora Suplente       | 3                   | 52   | Argentina    | 6 meses                               |
| Paul Fürst Gwinner        | Director Suplente        | 2                   | 53   | Chilena      | 1 mes                                 |

(\*) A diciembre de 2019.



Las remuneraciones percibidas por los directores se detallan en el siguiente cuadro:

### Gastos y remuneraciones al Directorio

| Nombre del Director          | Remuneraciones     |                    | Dietas por sesiones de directorios |            | Dietas por sesiones de Comités y Directorio Filiales <sup>(1)</sup> |              | Total        |              |
|------------------------------|--------------------|--------------------|------------------------------------|------------|---|--------------|--------------|--------------|
|                              | 2019               | 2018               | 2019                               | 2018       | 2019  | 2018         | 2019         | 2018         |
|                              | MM\$               | MM\$               | MM\$                               | MM\$       | MM\$  | MM\$         | MM\$         | MM\$         |
| Pablo Granifo Lavín          | 582 <sup>(2)</sup> | 569 <sup>(2)</sup> | 58                                 | 56         | 376   | 374          | 1.016        | 999          |
| Andrónico Luksic Craig       | 181                | 176                | 8                                  | 10         | —   | —            | 189          | 186          |
| Álvaro Jaramillo Escallon    | —                  | —                  | —                                  | —          | —   | —            | —            | —            |
| Jaime Estévez Valencia       | 60                 | 59                 | 28                                 | 29         | 130   | 134          | 218          | 222          |
| Alfredo Ergas Segal          | 60                 | 59                 | 28                                 | 27         | 86  | 71           | 174          | 157          |
| Francisco Pérez Mackenna     | 60                 | 59                 | 23                                 | 20         | 79  | 58           | 162          | 137          |
| Andrés Ergas Heymann         | 60                 | 59                 | 25                                 | 27         | 69  | 70           | 154          | 156          |
| Thomas Fürst Freiwirth       | 55                 | 59                 | 25                                 | 21         | 49  | 42           | 129          | 122          |
| Gonzalo Menéndez Duque       | 30                 | 59                 | 9                                  | 27         | 42  | 119          | 81           | 205          |
| Jean-Paul Luksic Fontbona    | 60                 | 59                 | 16                                 | 11         | —   | —            | 76           | 70           |
| Julio Santiago Figueroa      | —                  | —                  | —                                  | —          | —   | —            | —            | —            |
| Samuel Libnic                | —                  | —                  | —                                  | —          | —   | —            | —            | —            |
| Rodrigo Manubens Moltedo     | 30                 | 59                 | 12                                 | 28         | 24  | 54           | 66           | 141          |
| Sandra Guazzotti             | 30                 | —                  | 15                                 | —          | 14  | —            | 59           | —            |
| Hernán Büchi Buc             | 24                 | —                  | 11                                 | —          | 19  | —            | 54           | —            |
| Paul Fürst Gwinner           | 5                  | —                  | 1                                  | —          | 1   | —            | 7            | —            |
| Otros directores de filiales | —                  | —                  | —                                  | —          | 124   | 116          | 124          | 116          |
| <b>Total</b>                 | <b>1.237</b>       | <b>1.217</b>       | <b>259</b>                         | <b>256</b> | <b>1.013</b>  | <b>1.038</b> | <b>2.509</b> | <b>2.511</b> |

<sup>(1)</sup> Incluye honorarios pagados a los integrantes del Comité Asesor de Banchile Corredores de Seguros Ltda., por un monto de \$13 millones (\$12 millones en diciembre 2018).

<sup>(2)</sup> Incluye una provisión de \$401 millones (\$391 millones en diciembre 2018) por concepto de incentivo cuyo pago está sujeto al cumplimiento del plan de resultados del Banco.

Los honorarios pagados a los Asesores del Directorio ascienden a \$90 millones (\$206 millones en diciembre 2018).

Los gastos correspondientes a viajes, viáticos y otros ascienden a \$104 millones (\$92 millones en diciembre 2018).

## Otras materias de Gobierno Corporativo

### División Global de Cumplimiento

Una de las tareas más importantes de la División Global de Cumplimiento es la definición de normas internas, en conjunto con la Fiscalía y en coordinación con las áreas Comercial, de Operaciones, y de Gestión y Control Financiero. A lo anterior se suma la verificación del cumplimiento de los requerimientos regulatorios establecidos para prevenir el Lavado de Activos y el Financiamiento

del Terrorismo. Por otra parte, esta División tiene a su cargo el proceso de implementación y de control de políticas y procedimientos definidos con motivo del proceso de fusión entre Banco de Chile y Citibank el año 2008. Esta División, cuya supervisión abarca todos los negocios del Banco de Chile y de sus filiales, tiene un carácter independiente y reporta directamente al Directorio, a través del Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

### Políticas y procedimientos

El constante desarrollo de la industria bancaria y la continua generación de nuevas normativas que afectan a la misma, requieren que Banco de Chile se haga parte de estos cambios y ajuste su estructura a las necesidades actuales. En tal sentido, el Banco ha ido implementando una serie de políticas y procedimientos de control para dar cumplimiento, en adición a toda la legislación y regulación a que el Banco se encuentra afecto, a los más altos estándares éticos, de Gobierno Corporativo y de calidad. Respecto a la función de cumplimiento normativo, durante el año 2019 la División Global de Cumplimiento ha seguido liderando el proceso de implementación y revisión de políticas referentes a temas como Inversiones Personales y Administración de Información Privilegiada, Código de Conducta, Relaciones Fiduciarias, Prohibición de Condicionamiento de Productos de Crédito, Ausencia Obligada, Riesgo Operacional, Prevención de Prácticas Contrarias a la Probidad y Modelo de Prevención de Delitos contemplados en la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, entre otros.

## Directorio

### Pablo Granífo Lavín

#### PRESIDENTE

Fue reelegido como Presidente del Directorio en 2017, cargo que ejerce desde 2007, luego de que fuera Gerente General desde 2001. Anteriormente, se desempeñó como Gerente General del Banco de A. Edwards desde 2000 hasta 2001, como gerente Comercial del Banco de Santiago desde 1995 a 1999 y gerente Corporativo del Banco de Santiago desde 1999 hasta el año 2000.

También es presidente del Directorio de Banchile Administradora General de Fondos S.A., de Banchile Asesoría Financiera S.A., de Socofin S.A., de Banchile Securitizadora S.A., del Comité Ejecutivo de Banchile Corredores de Seguros Limitada, de Viña San Pedro Tarapacá S.A., y director de la Compañía Cervecerías Unidas S.A., de Embotelladoras Chilenas Unidas S.A., de Cervecerías C.C.U. Chile Ltda., de Empresa Nacional de Energía, Enex y de Quiñenco S.A. Pablo Granífo es Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

### Andrónico Luksic Craig

#### VICEPRESIDENTE

Fue reelegido como Director y Vicepresidente del Directorio en 2017, cargo que ejerce desde el año 2002. También es presidente de LQ Inversiones Financieras S.A., Quiñenco S.A. y Compañía Cervecerías Unidas S.A. y vicepresidente de Compañía Sudamericana de Vapores S.A. (CSAV S.A.). Además, es miembro del Directorio de Antofagasta plc., Antofagasta Minerals, Tech Pack S.A., Nexans S.A. e Invexans S.A.

Adicionalmente, es miembro de las siguientes organizaciones internacionales: International Business Leaders Advisory Council del alcalde de Shanghái; International Advisory Council de Brookings Institution; International Advisory Board de Barrick Gold; del Advisory Board del Canal de Panamá; y Chairman's International Advisory Council del Council of the Americas.

Andrónico Luksic es Trustee Emeritus de Babson College; miembro del Harvard Global Advisory Council; del World Projects Advisory Council de Columbia University; del International Advisory Board del Blavatnik School of Government de University of Oxford; del Advisory Board de Tsinghua University School of Economics and Management; de Fudan University School of Management, del Harvard Business School Latin American Advisory Board; del Advisory Committee del David Rockefeller Center de Harvard University; y del Americas Executive Board del MIT Sloan School of Management. Es hermano del director Jean-Paul Luksic.

### Álvaro Jaramillo Escallon

#### VICEPRESIDENTE

Fue elegido Director y Vicepresidente del Directorio de Banco de Chile con fecha 25 de enero de 2018. Es *Country Officer* (CCO) de Colombia y Responsable de Latinoamérica Norte (LAN) en Citi desde enero de 2017.

Anteriormente, se desempeñó como Responsable de Centroamérica y el Caribe para Citi. Los países bajo su responsabilidad eran: Bahamas, Barbados, Islas Caimán, Costa Rica, República Dominicana, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Jamaica, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico y Trinidad y Tobago, donde Citi tiene presencia física.

Igualmente fue Director Administrativo (CAO) y Tesorero para Latinoamérica en Citi, donde tuvo a su cargo varias áreas que incluyen Cumplimiento, Eficiencia, Estrategia, así como Asuntos Públicos y Relaciones Gubernamentales.

Dentro de su experiencia se cuentan también responsabilidades en Citi como Director de País en El Salvador y Puerto Rico, así como Tesorero de Colombia y Puerto Rico. Es también Oficial Senior de Crédito de Citi.

Alfredo Ergas Segal

DIRECTOR

Hernán Büchi Buc

DIRECTOR

Andrés Ergas Heymann

DIRECTOR

Julio Figueroa

DIRECTOR

Jean-Paul Luksic Fontbona

DIRECTOR

Francisco Pérez Mackenna

DIRECTOR

Samuel Libnic

DIRECTOR

Jaime Estévez Valencia

DIRECTOR

Sandra Guazzotti

DIRECTORA SUPLENTE

Paul Fürst Gwinner

DIRECTOR SUPLENTE

## DIRECTORES

### Alfredo Ergas Segal

Miembro del Directorio desde marzo de 2017. Es director independiente elegido con el voto de las administradoras de fondos de pensiones. Además, es presidente del Directorio de Transportadora de Gas del Perú y miembro del Directorio de Grupo Costanera S.A. y Transelec S.A. También es director de Inbest y presidente del Comité Consultivo de la Facultad de Negocios y Economía de la Universidad de Chile. Fue gerente regional de Finanzas en Enersis, donde además se desempeñó en desarrollo de negocios y como contralor. Previamente, fue gerente de Finanzas de Endesa Chile y Smartcom, filial de telecomunicaciones de Endesa España, y jefe de la Mesa de Dinero de Santiago S.A. Corredores de Bolsa. Es profesor de finanzas en la Universidad de Chile. Ha recibido distinciones como "One of Best Chilean CFO in Investors Relation 2012" por LirA; "Mejor Ingeniero Comercial Universidad de Chile año 2006"; seleccionado por sus pares como "CFO del Año" en 2010 y distinguido por Revista Capital, Premio Inbest/El Mercurio, con la "Contribución al desarrollo del mercado de capitales", en 2014. El año 2018 fue distinguido por la North American Chilean Chamber of Commerce como el "Ejecutivo del Año". Es Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y cuenta con un MBA del Trium Global Executive, impartido conjuntamente por la NYU, LSE y HEC.

### Andrés Ergas Heymann

Fue elegido miembro del Directorio en 2017. Previamente, desde agosto de 2014 y hasta su designación como director, se desempeñó como asesor del Directorio. Adicionalmente es presidente del Directorio de Nomads of the Seas, Todo Moda e Inersa 1 and Shmates. En su trayectoria destaca haber sido chairman y CEO del Banco HNS, presidente del Directorio de la Compañía General de Leasing y vicepresidente de Factoring Finersa. Participó también en los directorios de Banco Edwards, Hotel Plaza San Francisco Kempinsky, BMW Chile, Inmobiliaria Paidahue, Mitsubishi Motors y Dina Trucks Co. Fue presidente y fundador de la Asociación Empresas Factoring. Es Ingeniero Comercial de la Universidad Diego Portales.

### Jean-Paul Luksic Fontbona

Director desde abril de 2013 y reelegido en 2017. Es presidente del Directorio de Antofagasta plc., Reino Unido; presidente del Directorio de Antofagasta Minerals S.A.; y vicepresidente del Directorio de Quiñenco S.A. y de Sociedad Matriz SAAM S.A. Además, integra el Directorio del Consejo Minero, la asociación que representa a las mayores compañías mineras en Chile. Posee un Bachillerato en Administración y Ciencias de The London School of Economics and Political Science, Reino Unido. Es hermano de Andrónico Luksic.

### Samuel Libnic

Fue designado miembro del Directorio en 2015 y reelegido en 2017. Es Fiscal para las operaciones de Citigroup Inc. en Latinoamérica, cargo que ocupa desde 2007. Actualmente es responsable de la cobertura legal de todos los productos y negocios de Citi en América Latina y México. En abril de 2010 fue nombrado miembro del Comité de Administración Legal de Citigroup. Entre noviembre de 2010 y junio de 2013, ocupó el cargo de gerente del Departamento Jurídico de Citi Brasil, en adición a su rol regional. En enero de 2012, el Directorio de Citibank N.A. lo nombró vicepresidente, y en octubre de 2019, vicepresidente senior del Directorio de Citibank, N.A. El departamento legal de Citibanamex, filial bancaria mexicana de Citigroup Inc., también comenzó a reportar a Samuel Libnic a partir de septiembre de 2013. Antes de asumir su actual posición como Fiscal, ejerció como Fiscal del área Corporativa Global y Banca de Inversión para Citibank México en 1996. En 2001, fue nombrado Fiscal adjunto para América Latina, cargo que mantuvo hasta que asumió su función actual. Antes de unirse a Citi, trabajó en Shearman & Sterling LLP en Nueva York y en Basham, Ringe y Correa en México. Posee una Licenciatura en Derecho otorgada por la Universidad Anáhuac de México, así como una Maestría en Derecho de la Facultad de Leyes de la Universidad de Georgetown. Está facultado para ejercer como abogado tanto en México como en Nueva York.

### Hernán Büchi Buc

Fue elegido miembro del Directorio el 8 de agosto de 2019. Previamente, desde 2008 y hasta su designación como director, fue asesor del Directorio y miembro de este en 2007. Es fundador y consejero del Instituto Libertad y Desarrollo y presidente del Consejo Directivo de la Universidad del Desarrollo. Además, es miembro del Directorio de sociedades anónimas chilenas como Quiñenco S.A. y S.A.C.I. Falabella. Fue ministro de Hacienda entre 1985 y 1989, y antes ejerció los cargos de superintendente de Bancos, ministro de Planificación y subsecretario de Salud, entre otros. Es Ingeniero Civil en Minas de la Universidad de Chile y Máster de la Universidad de Columbia.

### Julio Figueroa

El 27 de diciembre de 2018 fue elegido miembro del Directorio de Banco de Chile. Es CEO de Citi Argentina y Cono Sur (Argentina, Uruguay y Paraguay), con sede en Buenos Aires, Argentina. Además, es jefe de Banca Corporativa y de Inversión (CIB) para el Cono Sur. Se unió a Citi en Buenos Aires, en 1994, en el área de Corporate & Investment Banking (CIB), después de trabajar para IBM Argentina en la división de Finanzas. Entre 1994 y 2001, ocupó varios cargos en CIB Argentina como *senior banker*, cubriendo clientes argentinos en diferentes industrias. Se trasladó a la Oficina Regional de Citi Latin America en Miami, Estados Unidos, en 2001, como *senior corporate finance transactor* en CIB, que cubre a clientes corporativos en América Latina. Luego se desempeñó en Citi New York, Estados Unidos, en 2004, como director gerente responsable de Patrocinadores Financieros y Capital Privado Clientes para CIB Latinoamérica. En 2010, regresó a Buenos Aires como director de CIB para Citi Argentina, cargo que ocupó hasta mayo de 2014, cuando fue nombrado CEO de Citi Perú y vicepresidente del Consejo de Administración de Citibank del Perú SA, responsable de la venta al por mayor (ICG) y las empresas de consumo (GCB). En noviembre de 2015, fue nombrado *CEO* de Citi en Argentina, donde lideró la transformación de la franquicia, tanto en ICG como en GCB. Es miembro de diversas organizaciones en Argentina, como la Junta de la Cámara de Comercio de Estados Unidos de América (AmCham), la Asociación de Bancos Argentinos (ABA), la Asociación Empresaria Argentina (AEA), el Consejo Empresarial de América Latina (CEAL),

Young President Organization (YPO) y el Instituto para el Desarrollo Empresarial en Argentina (IDEA). Recibió su título de MBA en Finanzas de la Universidad CEMA en Buenos Aires, un B.A. en Administración de Empresas y un B.A. en Contabilidad, ambos de la Universidad Católica Argentina (U.C.A.) en Buenos Aires.

### Francisco Pérez Mackenna

Ha sido miembro del Directorio desde 2001 y fue reelegido en 2017. Desde 1998 ha sido gerente general de Quiñenco S.A. Además, es presidente del Directorio de Compañía Sud Americana de Vapores S.A., de Empresa Nacional de Energía Enx S.A., de Invexans S.A. y de Tech Pack S.A. Fue previamente gerente general de Compañía Cervecerías Unidas S.A., de la cual es aún director, como también de Embotelladoras Chilenas Unidas S.A., de Compañía Cervecerías Unidas Argentina S.A., de Compañía Pisquera de Chile S.A., de Cervecera CCU Chile Ltda., de Inversiones y Rentas S.A., de LQ Inversiones Financieras S.A., de Nexans, de Viña San Pedro Tarapacá S.A., de Sociedad Matriz SAAM S.A., de Sudamericana, Agencias Aéreas y Marítimas S.A., de Hapag-Lloyd y miembro del Comité Ejecutivo de Banchile Corredores de Seguros Limitada. Previo a 1991, fue gerente general de Citicorp Chile y también vicepresidente de Bankers Trust en Chile. Es Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA de la Universidad de Chicago.

### Jaime Estévez Valencia

Es miembro del Directorio desde 2007 y fue reelegido en 2017. Es director independiente. En la actualidad, adicionalmente, es miembro del Directorio de Cruzados SADP. Previamente, fue presidente del Directorio de Banco del Estado y miembro del Directorio de Endesa Chile S.A. Adicionalmente, se desempeñó como miembro del Directorio de AFP Provida y AFP Protección, dos sociedades administradoras de fondos de pensiones chilenos. Fue Ministro de Obras Públicas desde enero de 2005 hasta marzo de 2006 y simultáneamente, Ministro de Transporte y Telecomunicaciones. También fue Diputado en el Congreso Nacional desde marzo de 1990 a marzo de 1998 y presidente de la Cámara de Diputados desde marzo de 1995 a noviembre de 1996. Tiene un grado en economía de la Universidad de Chile.

## DIRECTORES SUPLENTE

### Sandra Guazzotti

Fue elegida como miembro del Directorio el 27 de junio de 2019. Es vicepresidente senior de Oracle MCR (América Latina, excepto México y Brasil). Tiene más de 20 años de experiencia global en los sectores de TI y Finanzas. Es presidente del Directorio de la Cámara de Comercio Chilena Americana (AmCham) desde enero de 2019 y fue Copresidente del Comité de TIC de la Cámara de Comercio Americana en Singapur entre 2016 y 2017. Adicionalmente, ha sido miembro de la junta de la Fundación Panamericana de Desarrollo desde 2015 y miembro de las Mujeres Directoras Corporativas (WCD) desde 2014.

Distinguida como una de las "100 mujeres líderes en Chile", en 2011, 2018 y en noviembre 2019, por Mujeres Empresarias y el periódico El Mercurio en Chile. En 2019 también fue elegida como "Ejecutiva del Año", por Revista Capital y Mujeres Empresarias. Es Licenciada en Relaciones Internacionales (BA), Universidad de Tsukuba, Japón, a través de una beca de cinco años del Gobierno de Japón (MOMBUSHO). Además, participó en el Programa Ejecutivo Senior (PADE), ESE Business School, de la Universidad de Los Andes y está certificada en Dirección de Empresas, en el Instituto de Directores de Londres, en Reino Unido.

### Paul Fürst Gwinner

Fue designado segundo director suplente en sesión del 28 de noviembre de 2019. Desde 1998 a la fecha ha sido director de Grupo Plaza S.A., donde formó parte del Comité de Auditoría durante dos años, hasta abril de 2019. Además, es socio y director de la compañía minera Ventana Minerals desde 2009; socio y director de la empresa de sondeos mineros e hidrogeología Terraservice desde 2005; director de la sociedad de productos caprinos Caprila; y director de la sociedad agrícola Comaihue. Previamente, fue director de Parque Arauco S.A. por once años y director de la Administradora General de Fondos WEG por dos años.

Paul Fürst es Ingeniero Comercial de la Universidad Las Condes y cursó el Programa de Alta Dirección (PADE) del ESE Business School de la Universidad de Los Andes.

## Comités y reuniones



### AUDITORÍA

- Análisis de los informes, contenidos, procedimientos y alcances de las revisiones de los auditores externos.
- Conocimiento y análisis del programa anual que desarrolla la auditoría interna y de los resultados y revisiones de estas.
- Análisis de la evaluación de la gestión efectuada por la Comisión para el Mercado Financiero, como asimismo seguimiento de los compromisos de la Administración.
- Propuestas de servicios de auditoría externa al Directorio para ser sugerida a la Junta de Accionistas.



### DESEMPEÑO

- Análisis de los Estados Financieros del Banco incluidos en el reporte 20-F, para presentación a la *Securities and Exchange Commission* (SEC) en Estados Unidos.
- Estudio del proceso anual de autoevaluación de gestión realizado por el Banco.
- Análisis de los Estados Financieros intermedios y de cierre del ejercicio anual.
- Conocimiento de los cambios contables ocurridos en el periodo y sus efectos.



### CUMPLIMIENTO

- Revisión de casos especiales con incidencia en los sistemas de control interno.
- Revisión de presentaciones de clientes efectuadas a través de la Comisión para el Mercado Financiero, del Servicio Nacional del Consumidor y de la Defensoría del Cliente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras.
- Conocimiento y análisis de materias relacionadas con la División Global de Cumplimiento, concernientes principalmente a la implementación de políticas y procedimientos destinados a dar cumplimiento a normas legales y reglamentarias aplicables al Banco.
- Análisis del acatamiento de las políticas institucionales relativas a la debida observancia de las leyes, regulaciones y normativa interna.



### RIESGOS

- Examen de las propuestas de honorarios de los clasificadores de riesgo.
- Análisis de los informes, contenidos, procedimientos y alcances de las revisiones de los evaluadores de riesgo.
- Análisis de políticas relacionadas con el riesgo operacional y avances del proceso de gestión de riesgos y de autoevaluación SOX.
- Análisis de los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de gerentes, ejecutivos principales y colaboradores.
- Análisis de transacciones relacionadas, relativas a las operaciones a que se refiere el Título XVI de la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas.

## Comités de Directores

A continuación se indican los Comités de Directores de Banco de Chile, junto con un resumen de sus principales objetivos y funciones.

### Comité de Directores y Auditoría

#### Integrado por:

- Jaime Estévez, presidente del Comité y experto en materias financieras, director independiente.
- Alfredo Ergas, director independiente.
- Álvaro Jaramillo, director propuesto por Citigroup a través de LQ Inversiones.

Sus objetivos principales son buscar la eficiencia, mantención, aplicación y funcionamiento de los sistemas de control interno y el cumplimiento de las normas y procedimientos aplicables que rigen los negocios del Banco. Además, identificar y comprender los riesgos del negocio del Banco y sus filiales; supervisar las actividades de Contraloría, asegurando su independencia de la Administración; y servir como vínculo y coordinador de tareas entre el rol de auditoría interna y los auditores independientes. Asimismo, actúa como canal de comunicación entre el equipo de auditoría interna, los auditores independientes y el Directorio y resguarda el cumplimiento de las obligaciones establecidas por el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas, como también la normativa aplicable de la Comisión para el Mercado Financiero.

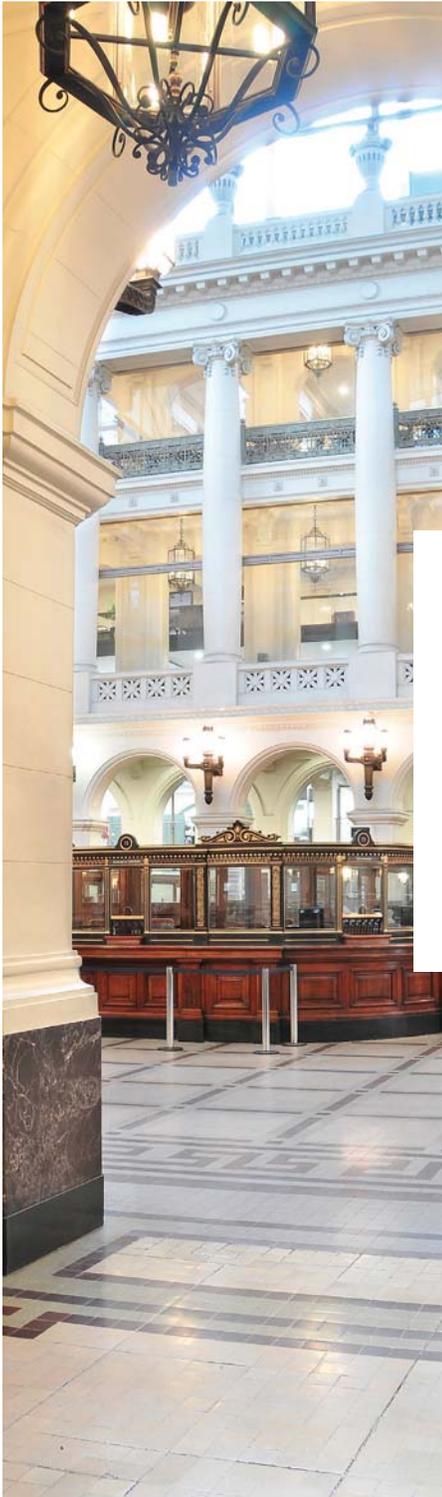
Adicionalmente, sus principales funciones consisten en examinar informes de auditores externos y clasificadores de riesgo, balances, estados financieros y reportes; obtener información respecto de cambios contables durante el año y sus efectos; y analizar antecedentes de operaciones con partes relacionadas conforme al Título XVI de la Ley de Sociedades Anónimas. También debe

proponer al Directorio los auditores externos y clasificadoras de riesgo a ser presentadas a la Junta de Accionistas; examinar sistemas de remuneraciones y planes de compensación de ejecutivos principales y trabajadores; informar al Directorio sobre la conveniencia de contratar o no a la empresa de auditoría externa para la prestación de servicios complementarios, atendiendo si por la naturaleza de tales servicios existe un riesgo de pérdida de independencia; y analizar políticas de riesgo operacional y de riesgos en general. Asimismo, revisa reclamos de clientes ante los reguladores y asociaciones como también las demás tareas que señale el estatuto social o que le encomiende la Junta de Accionistas o el Directorio.

El Comité de Directores y Auditoría está compuesto por tres miembros del Directorio designados por este mismo órgano. Dos de ellos son directores independientes de conformidad a la ley chilena. En 2019 se reunió en 17 ocasiones (12 reuniones ordinarias y 5 extraordinarias). Según lo establecido en sus estatutos, el Gerente General, el Fiscal y el gerente de la División de Contraloría, o sus respectivos suplentes, también asisten a sus reuniones. El presupuesto del Comité de Directores y Auditoría es aprobado anualmente por la Junta ordinaria de Accionistas.

### Comité de Riesgo de Cartera

La función principal del Comité de Riesgo de Cartera es informar al Directorio de los cambios en la composición, concentración y riesgo de las distintas carteras de colocaciones y la exposición global correspondiente y la exposición específica del sector o del negocio. Este comité además revisa el desempeño de los deudores principales, los índices e indicadores de préstamos en mora, los castigos y las provisiones para riesgos de crédito.



El Comité de Riesgo de Cartera prepara propuestas para ser discutidas y aprobadas por el Directorio, las políticas de crédito, los métodos de evaluación de cartera y el cálculo y modelo de las provisiones para riesgos crediticios esperados. También realiza un análisis de la adecuación de las provisiones para las bancas y segmentos, autorizando los castigos extraordinarios de los préstamos una vez que se han agotado las gestiones de recuperación. Este comité monitorea la concentración por sectores y segmentos según la política de límites sectoriales y controla la liquidación de los activos adquiridos como pago. Asimismo, revisa lineamientos y avances metodológicos para el desarrollo de modelos internos de riesgo de crédito.

El Comité de Riesgo de Cartera se reúne mensualmente y está compuesto por el Presidente del Directorio, un director titular o suplente, el Gerente General, los gerentes de la División Riesgo Crédito Mayorista, de la División Riesgo Crédito Minorista, de la División Comercial y del Área Control Gestión e Información de Riesgo.

### Comité de Crédito de Directores

El Comité de Crédito de Directores tiene por función revisar todas las transacciones con clientes y/o grupos económicos, que excedan las UF750.000, así como también aquellas transacciones con potencial riesgo reputacional para el Banco, tales como préstamos para educación, para entidades sin fines de lucro y/o para personas expuestas políticamente (PEP), entre otras. A su vez, conoce de todas aquellas operaciones de crédito que, de conformidad con la normativa interna del Banco, deben ser aprobadas por este. En este comité, las divisiones de Crédito Riesgo Minorista y Mayorista participan de manera independiente y autónoma de las divisiones de negocios.

El comité se reúne semanalmente y está presidido por el Presidente del Directorio y está compuesto por todos miembros del Directorio, asesores del Directorio, el Gerente General y el gerente de la División de Riesgo Crédito Mayorista o el gerente de la División de Riesgo Crédito Minorista, dependiendo del segmento de negocio que solicite aprobación del crédito.

### Comité de Finanzas, Internacional y de Riesgo de Mercado

Sus funciones principales son revisar y supervisar las exposiciones financieras del Banco, incluyendo los riesgos inherentes de mercado y riesgos de liquidez tanto en el libro de negociación como en el libro de devengo; supervisar la adhesión al marco interno de límites/alertas y el cumplimiento con las pautas normativas. Asimismo, el comité analiza el perfil de financiamiento en el extranjero para operaciones comerciales, garantías y transacciones en derivados (exposición crediticia, plazos, mecanismos de mitigación de riesgos, entidades de compensación involucradas, etc.); desarrolla y revisa las políticas de riesgo de mercado y liquidez asegurando su adecuada aplicación a las exposiciones financieras del Banco y sus filiales; y revisa los planes de liquidez anuales. Además, está a cargo de monitorear de manera continua las exposiciones financieras y los riesgos de mercado y liquidez, como también el desempeño de los distintos segmentos comerciales de la Tesorería, de las diferentes exposiciones y obligaciones, entre otros.

El comité se reúne como mínimo mensualmente. Sus miembros permanentes son el Presidente del Directorio, cuatro directores, el Gerente General, el gerente de la División Corporativa, el tesorero, el gerente de la División de Riesgo Crédito Mayorista y el gerente del Área de Riesgo Financiero.

## Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Este comité se creó en abril de 2006 con el propósito de definir las políticas y procedimientos que comprenden el sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como evaluar el cumplimiento y decidir sobre todos los asuntos relacionados con estas materias. Entre sus funciones se encuentran: (i) la aprobación de políticas y procedimientos de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; (ii) aprobación de políticas y procedimientos sobre detección de operaciones sospechosas; (iii) aprobación de políticas y procedimientos sobre supervisión y relaciones con bancos corresponsales; (iv) aprobación de políticas y procedimientos de selección de personal, capacitación y código de conducta; (v) aprobación de políticas y procedimientos sobre definiciones de clientes, productos y zonas de alto riesgo y su tratamiento, en particular aquellas referidas a Personas Expuestas Políticamente; (vi) aprobación de políticas y procedimientos sobre sanciones aplicadas por la *Office of Foreign Assets Controls* (OFAC), a personas o países incluidos en ella; (vii) designar a las personas que deban relacionarse con la Unidad de Análisis Financiero, conforme a lo dispuesto en el artículo tercero de la Ley 19.913; (viii) considerar la capacitación del personal en políticas de prevención de lavado de activo y financiamiento del terrorismo; (ix) ser informado de desarrollos y proyectos tecnológicos relevantes para la División Global de Cumplimiento; (x) informar al Directorio sobre cambios regulatorios sobre materias relacionadas; entre otros.

El comité, que se reúne trimestralmente, está compuesto por tres miembros del Directorio, de los cuales dos deben ser independientes.

Adicionalmente, incluye al Gerente General, al Fiscal, al Gerente General de Banchile Administradora General de Fondos S.A., al gerente de la División de Operaciones y Tecnología, al gerente de la División de Contraloría, al gerente de la División Global de Cumplimiento y al gerente del Área de Prevención de Lavado de Dinero, como miembros sin derecho a voto.

## Comité Superior de Riesgo Operacional

El Comité Superior de Riesgo Operacional es responsable de: (i) aprobar el modelo de gestión de riesgo operacional, asegurando la implementación de políticas, reglas, metodologías y procedimientos asociados; (ii) aprobar planes e iniciativas para el desarrollo del modelo de gestión de riesgo operacional y su monitoreo; (iii) aprobar los niveles aceptables de tolerancia y apetito al riesgo operacional, manteniendo un control de cumplimiento permanente; (iv) hacer seguimiento de los principales incidentes y eventos operacionales, sus causas, impactos y medidas correctivas; (v) tomar conocimiento sobre alertas provenientes de indicadores de riesgo e incidentes de ciberseguridad y de las diferentes medidas de mitigación implementadas por el Banco; (vi) asegurar los avances de los principales planes de acción asociados a la evaluación de incidentes, eventos y riesgos operacionales; (vii) tomar conocimiento de los niveles de exposición al riesgo operacional y a los principales riesgos a los cuales se encuentran expuestos; (viii) entender las principales estrategias para mitigar los mayores riesgos operacionales, ya sea se hayan materializado o no, haciendo seguimiento de la implementación de dichas estrategias; (ix) asegurar la solvencia a largo plazo de la organización, evitando aquellos factores de riesgo que pudieran poner en peligro la continuidad del Banco; (x) asegurar que

las políticas de riesgo operacional, seguridad de la información, continuidad del negocio y externalización de servicios se encuentren alineadas con los objetivos y estrategias del Banco; (xi) determinar el desarrollo de nuevos productos y servicios, cambios en los procesos o externalización, en aquellos casos de mayor complejidad o impacto; e (xii) informar al Directorio acerca del modelo de gestión de riesgos operacionales integrales y el nivel de exposición al riesgo operacional del Banco, los principales riesgos, eventos y planes de acción al respecto.

Este comité se reúne mensualmente y está compuesto por el Presidente del Directorio, dos directores, el Gerente General, Fiscal y los gerentes de la División de Control Global de Riesgos, de la División de Operaciones y Tecnología, de la División de Ciberseguridad y de la División Comercial.

### Comité de Leasing

La función principal del comité es revisar la evolución mensual y los resultados del Área de Leasing a través de un informe que consolida la gestión de las divisiones comerciales del Banco. Este comité se reúne mensualmente y está compuesto por el Presidente del Directorio, un director, el Gerente General y los gerentes de la División Comercial, del Área de Clientes Corporativos y del Área de Leasing.

### Comité de Factoring

Su objetivo es analizar la evolución y los resultados del área de Factoring en términos de volumen, precios, márgenes, provisiones y gastos y analizar el producto de factoring para cada área de negocio del Banco. El comité, que se reúne mensualmente, es presidido por el Presidente del Directorio, el Gerente General y los gerentes de la División Comercial, de Grandes Empresas, Factoring y Comercio Exterior (Región Metropolitana) y del Área de Factoring.

### Comité de Banco CrediChile

El objetivo principal del Comité de Banco CrediChile es analizar mensualmente la evolución y los resultados del área de Consumo, su crecimiento y estrategias para obtener nuevos segmentos de clientes y maximizar sus resultados.

Este comité se reúne mensualmente e incluye al Presidente del Directorio, un director, el Gerente General y los gerentes de la División Comercial y del Área de Consumo.

### Comité Ejecutivo de Seguros

El objetivo principal del Comité Ejecutivo de Seguros es revisar el desempeño comercial e iniciativas en desarrollo del negocio y generar acciones necesarias para la consecución de los planes de negocio. Está compuesto por el Presidente del Directorio, un director, el Gerente General, el gerente de la División Comercial, el gerente de CrediChile y el gerente general de Banchile Corredores de Seguros Ltda.



## Comités compuestos por la Alta Administración

A continuación, se indican los principales comités integrados por ejecutivos de la Alta Administración, junto con un resumen de sus principales objetivos y funciones.

### Comité de Gerentes

El Comité de Gerentes es el máximo órgano coordinador de la gestión de la Corporación. Se reúne de manera bimensual y está presidido por el Gerente General e integrado por todos los gerentes divisionales y el Gerente General de Banchile Corredores de Bolsa S.A. Su función principal es establecer las directrices estratégicas, evaluar el desempeño del negocio, como también analizar el mercado, la industria bancaria y el entorno económico, regulatorio y competitivo.

Este comité resuelve temas relacionados con las políticas internas del Banco y analiza su desempeño. En él, numerosas divisiones intercambian sus puntos de vista sobre el negocio y priorizan iniciativas conjuntas. Cada año, el comité delinea las bases de un plan anual. Para ello, una vez que el Gerente General y cada gerente de División acuerdan su plan anual individual para cada área comercial, bajo la coordinación del gerente de la División de Gestión y Control Financiero, el plan general se presenta ante el Directorio para su aprobación. Este comité también revisa el progreso y los presupuestos de los planes aprobados regularmente.

### Reunión de Negocio Personas

Entre las funciones de esta reunión mensual, se encuentra la revisión del desempeño comercial del negocio con una mirada detallada desde los segmentos de personas que componen el negocio. Además, propone iniciativas y/o desarrollos comerciales que impacten al segmento, como también coordinar la toma de decisiones en temas relevantes que involucran la participación de varias áreas y/o divisiones.

Está integrado por los gerentes de la División Marketing y Banca Digital, de la División Comercial, del área Clientes, del área Medios de Pago, de Desarrollo Negocios, del área Gestión Negocios y Proyectos, del área Segmento Personas y por el gerente Comercial de Banchile Inversiones. Dependiendo del tema tratado en la sesión, se incorporan nuevos integrantes.

### Comité de Divulgación

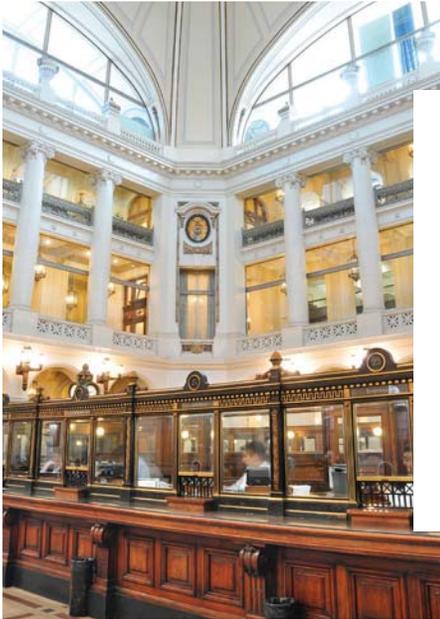
Creado para garantizar la divulgación precisa al mercado de información financiera consolidada del Banco y sus filiales. Este comité tiene por objeto, la revisión de informes financieros anuales, intermedios y trimestrales y, en general, de toda información financiera que se da conocer previa a su divulgación.

Este comité se reúne trimestralmente y sus miembros son el gerente de la División de Gestión y Control Financiero, el contador general, el abogado jefe del Área Internacional, Financiera y Banca de Inversión y los gerentes de las divisiones Riesgo Crédito Mayorista y Crédito Minorista, del Área de Estudios y Planificación, del Área de Control Financiero y Tesorería. El gerente de la División Contraloría es invitado a participar de este comité.

### Comité de Ética y Conducta

Este comité tiene por finalidad definir, promover y regular un comportamiento de excelencia profesional y personal consistente con la filosofía y valores que debe seguir todo el personal del Banco.

Para cumplir con estos objetivos y promover una cultura de comportamiento ético, establece políticas sobre ética y garantiza su cumplimiento, desarrolla planes de capacitación relacionados con la ética en el negocio y refuerza el comportamiento positivo. También actúa como un foro para abordar, discutir y



resolver cualquier conducta inconsistente con los valores corporativos. Se reúne de manera cuatrimestral y, adicionalmente, las veces que resulte necesario frente a casos de denuncia o requerimientos internos. Está presidido por el gerente de la División de Personas y Organización y lo integra el Fiscal y los gerentes de la División Contraloría, de la División Global de Cumplimiento, de la División Comercial y de la División de Operaciones y Tecnología.

### Comité de Riesgo Operacional

Este comité es responsable de: (i) validar el modelo de gestión integral de riesgo operacional, velando por la implementación de las políticas, normas, metodologías y procedimientos asociados; (ii) validar los planes e iniciativas para el desarrollo del modelo de gestión integral de riesgo operacional y realizar un seguimiento de los mismos; (iii) aprobar los niveles aceptables de tolerancia y apetito por riesgo operacional y mantener un control permanente sobre el cumplimiento de los mismos; (iv) asegurar el cumplimiento del marco regulatorio vigente en las materias que se circunscriben a riesgo operacional; (v) velar por la difusión en la organización del modelo de gestión integral de riesgo operacional; (vi) velar porque las unidades establezcan sistemas de mejora continua para la estructura de controles existentes; (vii) promover una cultura de gestión de riesgo operacional en todos los niveles del Banco, especialmente orientada a la concientización de los riesgos, la asunción de responsabilidad y la integración en la gestión; (viii) tomar conocimiento sobre los principales fraudes, incidentes y eventos operacionales, sus causas, impactos y medidas correctivas; (ix) tomar conocimiento sobre las alertas provenientes de indicadores de riesgo e incidentes de ciberseguridad y las diferentes medidas de mitigación implementadas por el Banco; (x) velar por el avance de los principales planes de acción e iniciativas de mitigación asociados a fraudes, incidentes, eventos

o evaluaciones de riesgo operacional; (xi) identificar y priorizar las estrategias para mitigar eventos clave de riesgo operacional, se hayan estos materializado o no, realizando un seguimiento a la implementación de dichas estrategias; y (xii) velar por la solvencia a largo plazo de la organización, evitando aquellos factores de riesgo que puedan poner en peligro la continuidad del Banco.

Este comité se reúne mensualmente y está presidido por el gerente de la División de Control Global de Riesgos e incluye a los gerentes de la División de Gestión y Control Financiero, de la División de Ciberseguridad del Área de Riesgo Operacional, del Área Riesgo Tecnológico, del Área Tecnología e Infraestructura, del Área de Operaciones, del Área de Clientes, del Área Grandes Empresas, del Área Auditoría Corporativa, del Área Servicio a Clientes, y a un Abogado Jefe.

### Comité de Calidad

El objetivo principal de este comité es generar lineamientos estratégicos para la toma de decisiones en temas relacionados con la atención de los clientes, a través de todos los canales disponibles en el Banco, mediante el análisis de la percepción de los clientes del Banco y de la competencia relevante. Además, este comité contempla las funciones de detectar en forma oportuna necesidades de cambio y ejecutarlas de manera eficiente, y de supervisar indicadores, proyectos e iniciativas de calidad de servicio.

Se reúne cada dos meses y está presidido por el Gerente General y conformado por los gerentes de la División Comercial, de la División Corporativa, de la División de Operaciones y Tecnología, de la División de Marketing y Clientes y de las Áreas de Clientes y Banca Telefónica y de Negocios Consumo. El Presidente del Directorio y el Subgerente Experiencia Cliente también asisten y participan en las reuniones como invitados.

### Comité de Riesgo de Filiales

El Comité de Riesgo de Filiales es responsable de administrar y monitorear la coherencia interna en las políticas de cumplimiento operacional, crediticio, de liquidez y de riesgo de mercado de las filiales del Banco; establecer mecanismos para la identificación, monitoreo y medición de esos riesgos; y adoptar las medidas correctivas pertinentes para ser aplicadas por estas filiales. Asimismo, debe verificar la idoneidad de las políticas de las filiales relacionadas con estos riesgos en relación con las propias políticas del Banco.

Este comité se reúne de manera trimestral y los miembros son los gerentes de la División Global de Cumplimiento, de la División de Riesgo Crédito Mayorista, de la División de Control Global de Riesgos y el subgerente del Área de Riesgo de Mercado.

### Comité Técnico para la Supervisión de Modelos Internos

El comité es responsable de establecer los lineamientos metodológicos para el desarrollo, seguimiento y documentación de los distintos modelos estadísticos que se usan en los segmentos masivos para la gestión del riesgo de crédito, como también de velar por la coherencia entre los modelos y el cumplimiento de los estándares mínimos de satisfacción requeridos. Todos los modelos que requieran ser aprobados por el Comité de Riesgo Cartera o el Directorio deben contar previamente con la recomendación de este Comité Técnico.

En cuanto a su composición, está integrado por los gerentes de la División de Riesgo Crédito Minorista, de áreas de Pre aprobados, Seguimiento Riesgo, Estudios y Gestión,

Desarrollo Negocios Personas, Modelos de Riesgo, por los subgerentes de Seguimiento Minorista y Modelos, de Big Data y Sistemas Normativos, de Validación de Modelo de Riesgo y del Jefe de Departamento de Provisiones.

### Alta Administración

| Miembros de la Alta Administración | Posición  | Edad | Nacionalidad | Antigüedad en el cargo |
|------------------------------------|---|------|--------------|------------------------|
| Eduardo Ebersperger Orrego         | Gerente General   | 54   | Chilena      | 4 años                 |
| Rolando Arias Sánchez              | División Gestión y Control Financiero                         | 55   | Chilena      | 6 años                 |
| Alfredo Villegas Montes            | Fiscal y Secretario del Directorio                            | 49   | Chilena      | < 1 año                |
| José Luis Vizcarra Villalobos      | División Comercial  | 60   | Chilena      | < 1 año                |
| José Miguel Quintana Malfanti      | División Corporativa  | 58   | Chilena      | 4 años                 |
| Claudia Herrera García             | División Marketing y Banca Digital                            | 49   | Chilena      | < 1 año                |
| Paola Alam Auad                    | División Riesgo Crédito Mayorista                             | 57   | Chilena      | 1 año                  |
| Julio Cubillo Navarro              | División Riesgo Crédito Minorista   Control Global de Riesgos | 43   | Española     | 1 año                  |
| Felipe Echaiz Bornemann            | División Global de Cumplimiento                               | 52   | Chilena      | 12 años                |
| Cristián Lagos Contardo            | División de Personas y Organización                           | 53   | Chilena      | 6 años                 |
| Óscar Mehech Castellón             | División Contraloría  | 55   | Chilena      | 12 años                |
| Esteban Kemp De la Hoz             | División Operaciones y Tecnología                             | 40   | Chilena      | 1 año                  |
| Salvador Danel                     | División Ciberseguridad                                       | 46   | Mexicana     | 1 año                  |
| Hernán Arellano Salas              | Gerente General de Banchile Corredores de Bolsa S.A.          | 42   | Chilena      | 3 años                 |

## Alta Administración

Eduardo Ebersperger Orrego

GERENTE GENERAL

Rolando Arias Sánchez

DIVISIÓN GESTIÓN Y CONTROL FINANCIERO

Alfredo Villegas Montes

FISCAL Y SECRETARIO DEL DIRECTORIO

José Luis Vizcarra Villalobos

DIVISIÓN COMERCIAL

José Miguel Quintana Malfanti

DIVISIÓN CORPORATIVA

Claudia Herrera García

DIVISIÓN MARKETING Y BANCA DIGITAL

Paola Alam Auad

DIVISIÓN RIESGO CRÉDITO MAYORISTA

Julio Cubillo Navarro

DIVISIÓN RIESGO CRÉDITO MINORISTA  
DIVISIÓN CONTROL GLOBAL DE RIESGO (i)

Felipe Echaiz Bornemann

DIVISIÓN GLOBAL DE CUMPLIMIENTO

Cristián Lagos Contardo

DIVISIÓN PERSONAS Y ORGANIZACIÓN

Óscar Mehech Castellón

DIVISIÓN CONTRALORÍA

Esteban Kemp De la Hoz

DIVISIÓN OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Salvador Danel

DIVISIÓN CIBERSEGURIDAD

Hernán Arellano Salas

GERENTE GENERAL DE BANCHILE  
CORREDORES DE BOLSA S.A.

## GERENTES

### Eduardo Ebensperger Orrego

Gerente General desde mayo de 2016. Anteriormente fue gerente División Comercial entre 2014 y 2016, cargo que asumió producto de la fusión de las Divisiones de Banca Comercial y Banca Mayorista, Grandes Empresas e Inmobiliaria. Se desempeñó como gerente de División Mayorista, Grandes Empresas e Inmobiliaria desde 2005. Entre los años 2002 y 2005 fue gerente general de la Compañía Filial Banchile Factoring S.A. Se incorporó al Banco de A. Edwards en 1989 y entre 1997 y 1999, fue gerente de Sucursales Regionales del Banco de A. Edwards. Posteriormente, asumió como gerente de División Medianas Empresas. En la actualidad, es miembro de los directorios de Banchile Asesoría Financiera S.A., Banchile Securitizadora S.A., Banchile Administradora General de Fondos S.A., Socofin S.A. y del Comité Ejecutivo de Banchile Corredores de Seguros Limitada. Es Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y Licenciado en Ciencias Económicas y Administración.

### Rolando Arias Sánchez

Gerente División Gestión y Control Financiero desde 2014. Previamente, se desempeñó como gerente de Estudios y Planificación desde el año 2006. Con anterioridad, ocupó diversas posiciones relacionadas con Control de Gestión en Banco de Chile y Banco de A. Edwards. Es Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

### Alfredo Villegas Montes

Fiscal y secretario del Directorio de Banco de Chile desde diciembre de 2019. Previamente, ejerció como abogado jefe desde 2017 y como abogado jefe de Área Banca Comercial desde 2008. Se incorporó al Banco de Chile en 2002, con ocasión de la fusión con Banco de A. Edwards, habiendo ingresado a este último en 1994. Es Abogado y Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile.

### José Luis Vizcarra Villalobos

Gerente División Comercial desde enero de 2020. Se incorporó a Banco de Chile en septiembre de 1977. A la fecha de su nombramiento, el señor Vizcarra se desempeñaba como Gerente Red Metro Regional desde 2017. Previamente, ejerció como Gerente Área Regional y Gerente Zonal en distintas regiones del país, entre otras responsabilidades.

El señor Vizcarra es Técnico Financiero del Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, posgrado en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad del Desarrollo, y diplomado en Finanzas de la Universidad de Buenos Aires.

### José Miguel Quintana Malfanti

Gerente División Corporativa desde diciembre de 2016. Entre abril de 2015 y marzo de 2016 fue gerente adjunto para las Bancas Corporativa y Mayorista. A partir de 2008 hasta 2013, estuvo a cargo del Área de Multinationales de la División Corporativa. Se unió a Citibank Chile en 1985, desempeñándose en diversas áreas, entre otras, Operaciones, Banca de Empresas, Ventas y Trading, Auditoría y Gestión de Riesgos, en Chile y en Estados Unidos. En 2013 fue nombrado responsable para el negocio de la Banca Comercial para Latinoamérica de Citibank, basado en Miami, posición en la que estuvo hasta 2015. Es director de Banchile Securitizadora S.A. y de Banchile Asesoría Financiera S.A. Es Ingeniero Comercial de la Universidad Adolfo Ibáñez.

### Claudia Herrera García

Gerente División Marketing y Banca Digital desde el 7 de octubre de 2019. Anteriormente se desempeñaba como gerente de la División a cargo de Transformación Digital, programa estratégico que seguirá liderando. Ingresó a Banco A. Edwards en 2000 y en 2009 asumió como gerente Área Grandes Empresas Regiones. En 2010 fue nombrada gerente Área Grandes Empresas Metro, Factoring y Comex, cargo que mantuvo hasta junio de 2019, cuando asumió en calidad de gerente División Grandes Empresas Metro, Factoring y Comex. Es Ingeniero Comercial de la Universidad Adolfo Ibáñez.

### Paola Alam Auad

Gerente División de Riesgo Crédito Mayorista desde septiembre de 2018. Previamente ocupó el rol de gerente interina de la División de Riesgo Crédito Corporativo desde agosto de 2018. Anteriormente se desempeñó como gerente Área Riesgo Empresa. Se incorporó al Área de Riesgo del Banco de A. Edwards en 1994, donde se desempeñó en diversas posiciones. Ocupó el cargo de gerente de Riesgo para el segmento Corporativo tras la fusión entre Banco de Chile y Banco de A. Edwards. Con experiencia en administración de Riesgo en todos los segmentos, desde Pyme a Corporaciones, estuvo en los últimos años a cargo del segmento de Grandes Empresas. Con anterioridad trabajó en PricewaterhouseCoopers. Es Ingeniero Comercial de la Universidad de Santiago de Chile y cuenta con un diplomado en Finanzas de la Universidad Adolfo Ibáñez.

### Julio Cubillo Navarro

Gerente División Riesgo Crédito Minorista, cargo que asumió en octubre de 2018 y gerente interino de la División Control Global de Riesgos desde junio de 2019. Anteriormente, fue gerente de Riesgo de Crédito de BBVA Chile entre mayo de 2017 y julio de 2018. Asimismo, fue gerente de Riesgo Global de Consumer Finance en BBVA Holding (España) y, previamente, gerente de Herramientas Minoristas a nivel transversal dentro del mismo grupo financiero, en el cual permaneció entre los años 2011 y 2017. Inició su carrera en Bankinter, en Madrid, desarrollando diferentes funciones en áreas de riesgos y segmentos por 11 años. Es Licenciado en Economía de la Universidad Carlos III de Madrid y cursó el Programa de Desarrollo Directivo en IESE Business School.

### Felipe Echaiz Bornemann

Gerente División Global de Cumplimiento desde 2008. Trabajó en Citibank por diez años y fue vicepresidente y *country compliance officer* para Citigroup Chile entre 2006 y 2007. En 2003 fue subdirector de la Unidad Anti-Lavado de Dinero y Crimen Organizado del Ministerio Público de Chile. En la actualidad, es presidente del Comité Ejecutivo de Cumplimiento de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. Es Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile y posee un Magíster en Finanzas y Economía de la Universidad de Chile.

### Cristián Lagos Contardo

Gerente División Personas y Organización desde 2012. Anteriormente, desde 2008 hasta marzo de 2012, fue gerente Corporativo de Personas y Reputación de la Compañía General de Electricidad S.A. También fue gerente Corporativo de Recursos Humanos de Chilesat S.A. y gerente Corporativo de Telmex, después de la fusión de dicha compañía con Chilesat S.A. Previamente, se desempeñó como gerente de la División de Planificación y Recursos Humanos del Banco Sudamericano y posteriormente de Scotiabank, después de la fusión de dichos bancos. Es Psicólogo de la Universidad Diego Portales.

### Óscar Mehech Castellón

Gerente División Contraloría desde 2008. Anteriormente, se desempeñó como gerente de la División de Políticas Regulatorias y de la División de Cumplimiento Global. Fue abogado jefe de la Fiscalía del Banco y anteriormente, en 2002, fue abogado jefe de la Fiscalía del Banco de A. Edwards. Actualmente es vicepresidente del Comité de Vigilancia del Depósito Central de Valores S.A. Es Abogado de la Universidad de Chile y Magíster en Administración de Negocios de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

### Esteban Kemp De La Hoz

Gerente División Operaciones y Tecnología desde agosto de 2018. Antes fue gerente interino de la División Control Global de Riesgos desde marzo de 2018. Previamente se desempeñó como Gerente del Área de Ingeniería de Procesos y luego como gerente del Área de Riesgo Operacional desde noviembre 2016. Se incorporó al Banco de Chile en julio de 2016 e inició su carrera como consultor en Everis en 2007, donde alcanzó la posición de gerente responsable de los Servicios de Inteligencia de Negocio. En 2011 se incorporó a la práctica de consultoría para la industria financiera (FSO) en EY Chile, donde fue gerente senior. Es Ingeniero Civil en Informática de la Universidad Austral de Chile y es MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez.

### Salvador Danel

Gerente División de Ciberseguridad desde enero de 2019, fecha en la que ingresó al Banco de Chile. Entre 2016 y 2018 fue gerente de Ciberseguridad de Microsoft, asesorando a diversas industrias en Latinoamérica. Anteriormente fue gerente senior de Seguridad, Riesgo e Infraestructura en Accenture México, donde implementó estrategias de seguridad tecnológica en las industrias bancaria y minera. Entre 2008 y 2014 se desempeñó como gerente senior de Riesgo y Seguridad Tecnológica en Deloitte México y como consejero de Seguridad para el Grupo Liverpool. Es Ingeniero en Tecnologías de la Información de la Universidad Anáhuac, México.

### Hernán Arellano Salas

Gerente General de Banchile Corredores de Bolsa S.A. desde septiembre de 2016. Previamente, entre 2007 y 2016, desempeñó diversas funciones en IM Trust S.A. Corredores de Bolsa, entre ellas, la de gerente de Finanzas Corporativas, gerente general, *managing director* de Mercado de Capitales, director y *head of equities regional*, a cargo del negocio de Renta Variable de las Corredoras de Bolsa de Credicorp Capital en Chile, Perú, Colombia y EE.UU. Anteriormente, entre 2003 y 2005, fue subgerente de Administración y Finanzas de Viña San Pedro S.A. y entre 2001 y 2002, fue analista senior en Bice Chile Consult Asesorías Financieras. Es Ingeniero Comercial y M.A. en Economía Aplicada de la Pontificia Universidad Católica de Chile, posee un MBA de F.W. Olin GSB, Babson College, EE.UU. y es, además, profesor adjunto de Dirección Financiera en el Programa MBA UC.

## Ética corporativa y cumplimiento

50

102-17

205-2

205-3

### Sistema de gestión ética

El Banco de Chile cuenta con un sistema de Ética y Transparencia formado por su Código de Conducta y su Comité de Ética y Conducta, el que está integrado por miembros de la Alta Administración, y tiene por objeto implementar los lineamientos en esta materia, así como de potenciar y normar una conducta de excelencia profesional y personal en todos los colaboradores. Además, se consideran entrenamientos permanentes en conductas éticas para toda la organización y un mecanismo confidencial y formal de denuncias. En 2019 se hizo una actualización al Código de Ética, el que junto con cambiar de nombre a Código de Conducta, contempla nuevos conceptos de prácticas actualizadas de acuerdo con las necesidades y exigencias actuales. Con esta modificación se ajustaron algunas dimensiones y surgieron nuevas, pasando de 5 a 8: Secreto Bancario, Actuaciones en Nombre del Banco de Chile, Conflicto de Interés, Uso de Recursos Banco, Manejo de Información Confidencial, y las nuevas dimensiones, Riesgos y Ciberseguridad, Trato Respetuoso y Conducta y Fraudes Internos y Externos.

En 2014 se implementó por primera vez el programa de capacitación en ética en base a talleres liderados por cada jefatura. Cinco años después se ha convertido en un mecanismo consolidado que opera a través de una plataforma *online* llamada Desafío de Ética. Su objetivo es instalar conversaciones en torno a conductas éticamente correctas en todos los equipos de trabajo y generar instancias de reflexión participativa en torno a casos prácticos. Además, fomenta la mejora permanente de las diversas áreas, ya que permite hacer rankings con los mejores grupos de trabajo y facilita la conectividad, dando la opción de conectarse desde cualquier dispositivo con conexión a internet. En 2019, el proceso de capacitación contemplado para el periodo fue afectado

y postergado debido a los acontecimientos ocurridos en el país a partir del 18 de octubre, por lo que solo el 21% de las jefaturas alcanzaron a realizarlo.

Además de los talleres Desafío de Ética, se realizan dos horas de capacitaciones en ética a través de la plataforma *e-learning*, las que fueron aprobadas por 1.273 personas en 2019. En el caso de las inducciones presenciales, participaron 895 colaboradores. Cada inducción tiene una duración de 12 horas y de ellas, una está dedicada a tratar en profundidad el Código de Conducta.

Con el fin de recibir reclamos, sugerencias o denuncias, la Corporación además cuenta con un correo dedicado que se envía al Comité de Ética y Conducta, pero los casos también pueden ser canalizados a través de la jefatura directa o del gestor de Personas y Organización del área de Relaciones Laborales o bien por los embajadores de Personas y Organización en la red de sucursales.

En 2019 se registraron 27 casos, entre denuncias y consultas, los que fueron canalizados al correo del Comité de Ética y Conducta para su análisis y evaluación. Estos correos son de uso privado y se excluyen las denuncias anónimas. Del total de denuncias y consultas, se registraron 14 casos de incumplimiento ético.

### Prevención de la corrupción y cumplimiento normativo

El Banco posee un Modelo de Prevención del Delito que va de acuerdo con lo preceptuado en la Ley 20.393 sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, el que tiene como objetivo describir la metodología, instancias corporativas y principales elementos establecidos para prevenir los delitos descritos en la misma. Adicionalmente, considera una serie de obligaciones y criterios de comportamiento

que deben seguir sus destinatarios con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones de la citada norma, estableciendo además un canal de denuncias en caso de existir trabajadores que presuntamente hubieran incumplido el Modelo de Prevención de Delitos o la Ley 20.393. En la matriz de riesgos del Modelo se han evaluado los procesos del Banco y se han identificado una serie de focos principales de riesgos, los cuales están asociados con sus respectivos procesos de control.

Durante el año 2019 el Banco adecuó su Modelo de Prevención de Delitos, ampliando el alcance a los nuevos delitos incorporados por la Ley 21.121 y por la Ley 21.132. La primera modifica el Código Penal para la prevención, detección y persecución de la corrupción, creando nuevos tipos penales, entre ellos la corrupción entre particulares y la administración desleal, y la segunda modifica el Servicio Nacional de Pesca incorporando nuevos delitos, entre ellos la contaminación de las aguas. Adicionalmente se adecuaron todos los documentos relacionados, entre ellos, las cláusulas en los contratos de trabajo, cláusulas en los contratos de proveedores, en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, la matriz de riesgos y el procedimiento del Modelo de Prevención de Delitos.

Las políticas corporativas de Banco de Chile, basadas tanto en la legislación vigente y regulaciones, como también en las mejores prácticas a nivel internacional, son diseñadas en forma conjunta por las áreas y divisiones respectivas, según la materia que aborden, bajo la coordinación de la División Global de Cumplimiento. Esta instancia, nacida tras la fusión de Banco de Chile y Citibank Chile el año 2008, es la responsable de articular y establecer las disposiciones normativas internas del Banco, en determinadas materias que se prevén en las políticas globales de control de Citigroup, como también resguardar el debido cumplimiento de la legislación vigente

relacionada con esta materia, de normas generadas a partir de acuerdos internacionales y, en general, de diversas políticas relativas a materias que tienen un impacto directo sobre la reputación del Banco.

La Corporación también cuenta con una Política de Prevención de Prácticas Contrarias a la Probidad, cuyo objetivo es establecer lineamientos que permitan asegurar el cumplimiento de la normativa vigente referente a los aportes o beneficios que se entreguen a funcionarios públicos y a funcionarios internacionales con el objeto de evitar la posibilidad de que alguna de estas conductas puedan ser contrarias a la probidad estatal o consideradas un intento de soborno o cohecho. Así como prevenir actos de corrupción entre particulares.

La totalidad de los miembros del Directorio y de la Alta Administración han sido debidamente informados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de Banco de Chile, así como también se comunican constantemente a todos los trabajadores del Banco a través de los medios internos de difusión

### Sistemas de control interno y auditoría

El Directorio define y evalúa permanentemente los sistemas de control interno para asegurar una gestión prudente y una auditoría efectiva. De esta forma, para que las auditorías se realicen con la debida independencia, Banco de Chile cuenta con un marco de acción, una estructura jerárquica y mecanismos de validación de las observaciones planteadas por auditoría y de las acciones diseñadas para abordarlas. Además, en forma anual, el Directorio revisa todas las políticas corporativas y aprueba el plan de auditoría y, en forma periódica, recibe información sobre su grado de cumplimiento. En este contexto, el Comité





de Directores y Auditoría es responsable de la evaluación constante de la calidad de los sistemas de control y de la función de auditoría interna, así como de la vinculación y coordinación con los auditores externos. En cuanto a las políticas corporativas, estas son diseñadas en forma conjunta por distintas áreas y divisiones, de acuerdo con la materia que se trate, bajo la coordinación de la División Global de Cumplimiento. Esta instancia es la responsable de la definición de normas internas, en conjunto con la Fiscalía y en coordinación con las áreas Comercial, de Operaciones, y de Gestión y Control Financiero. A lo anterior se suma la verificación del cumplimiento de los requerimientos regulatorios establecidos para prevenir el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo. Por otra parte, la División Global de Cumplimiento tiene a cargo el proceso de implementación y control de políticas y procedimientos definidos con motivo del proceso de fusión entre Banco de Chile y Citibank el año 2008. Esta División, cuya supervisión abarca todos los negocios del Banco de Chile y sus filiales, tiene un carácter de independiente y reporta directamente al Comité de Prevención de Lavado de Activos. Adicionalmente, es responsabilidad de esta División la verificación del cumplimiento de las regulaciones sobre prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. En este ámbito el Banco cuenta con una política aprobada y revisada por el Directorio que entre otras materias contempla: roles y responsabilidades, una estructura de comités para supervisión y toma de decisiones, procesos

de conocimiento del cliente, un sistema de monitoreo transaccional y un proceso para generar y enviar los reportes regulatorios a la Unidad de Análisis Financiero del Ministerio de Hacienda.

Por su parte, la División Contraloría desarrolla la función independiente y objetiva de revisión del control interno del Banco y sus filiales, cubriendo todos sus negocios. A través de la utilización de metodologías estandarizadas de auditoría interna, esta División realiza en este ámbito las funciones de:

- Evaluación de la eficacia de los procesos de administración de riesgos en cinco categorías: operacional, financiero, de crédito, tecnológico y de sucursales, a nivel de la matriz y a través de las instancias que le reportan desde las filiales Corredores de Bolsa y Administrador General de Fondos.
- Control del cumplimiento de las leyes y regulaciones, y de las políticas corporativas.
- Comunicación al Comité de Directores y Auditoría de las observaciones de auditoría y del estado de las acciones correctivas comprometidas por la administración para asegurar su monitoreo y resolución oportuna.
- Contribución a un ambiente de trabajo que enfatice proactivamente la administración de riesgos y su control, y la promoción del aprendizaje continuo a partir de observaciones en la industria o dentro del propio Banco y sus filiales.

## Modelo de control interno



### Principales responsabilidades de la 1ª línea de defensa

- Identificar y evaluar los riesgos de sus operaciones.
- Controlar y mitigar los riesgos de sus operaciones.
- Implementar las acciones de mitigación que sean requeridas.
- Proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos de sus operaciones.
- Asegurar la eficacia y eficiencia en las operaciones.
- Asegurar la confiabilidad de la información.
- Asegurar el cumplimiento de las normas y leyes aplicables a sus operaciones.
- Salvaguardar los activos.
- Ejecutar los controles de manera constante sobre los riesgos.
- Diseñar e implementar procedimientos detallados que permitan supervisar la ejecución de los controles.

### Principales responsabilidades de la 2ª línea de defensa

- Diseñar y proporcionar el marco para la gestión de los riesgos de la organización.
- Facilitar y promover la gestión de los riesgos a través de toda la organización.
- Asesorar y apoyar a los dueños de procesos a definir el nivel de exposición al riesgo de sus operaciones.
- Reportar de manera eficaz la información del perfil de riesgo de la organización.
- Proponer al Directorio la exposición al riesgo de la organización e identificar cambios en sus niveles y administrarlos.
- Monitorear la aplicación efectiva de los controles de la 1ª línea de defensa.
- Monitorear la implementación oportuna de medidas de mitigación o tratamiento de riesgos o deficiencias.

### Principales responsabilidades de la 3ª línea de defensa

- Evaluar de forma independiente y objetiva el control interno de la organización, auditando la forma en que operan la 1ª y 2ª línea de defensa.
- Ejecutar pruebas periódicas y objetivas del diseño y efectividad de los controles dispuestos por la organización para mitigar los riesgos.
- Opinar en forma independiente sobre la gestión de los riesgos de la organización.

# Gestión y administración de riesgos

## Introducción

La gestión global de riesgos es fundamental en la estrategia del Banco y en la sostenibilidad del negocio en el tiempo. Esta gestión es diferenciada e integral, considerando los distintos segmentos de negocios atendidos por el Banco y sus filiales.

El Gobierno Corporativo del Banco considera la participación activa del Directorio, quien establece las políticas y directrices referentes a los niveles de riesgo aceptados, siendo la Administración responsable del control y cumplimiento de lo dispuesto por este, junto con el establecimiento de normas y procedimientos asociados. Asimismo, el Directorio establece los lineamientos de desarrollo y validación de modelos, aprueba los modelos de provisiones y se pronuncia acerca de la suficiencia de provisiones.

Con el objeto de contar con una adecuada gestión global de riesgos, el Directorio tiene establecida la conformación de distintos comités, con participación de directores y ejecutivos de la Alta Administración, cuya descripción se presenta en la sección de Gobierno Corporativo de esta memoria.

A nivel de la administración, las divisiones Riesgo Crédito Minorista, Riesgo Crédito Mayorista y Control Global de Riesgos constituyen la estructura de gobierno corporativo de riesgos, quienes, a través de equipos especializados, sumado a un robusto marco normativo de procesos y procedimientos permiten la gestión óptima y eficaz de las materias que abordan.

Las dos primeras Divisiones son responsables del riesgo de crédito en las fases de admisión, seguimiento y recuperación, en los respectivos segmentos Minoristas y Mayoristas. Junto con ello, en la División Riesgo Crédito Minorista se desarrollan las distintas metodologías relativas

a aspectos regulatorios y de gestión. A su vez, la División Riesgo Crédito Mayorista cuenta con un Área de Riesgo de Mercado responsable de la medición, limitación, control y reporte de dicho riesgo junto con la definición de estándares de valoración.

Por su parte, la División Control Global de Riesgos a través de las Áreas de Riesgo Operacional y Tecnológico, que incorpora Continuidad de Negocios, es responsable del control de esos riesgos, contando además con un Área de Validación Interna de Modelos de Riesgos.

Adicionalmente, el Banco cuenta con la División de Ciberseguridad, orientada a proteger y vigilar los activos más sensibles de la organización, siendo capaces de brindar seguridad y confianza a clientes y colaboradores.

En julio de 2019 entró en vigencia la aplicación de la matriz estándar comercial para el cálculo de provisiones de la cartera comercial grupal, de acuerdo a lo establecido por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

## Gestión del riesgo de crédito

El riesgo de crédito considera la probabilidad que la contraparte en la operación de crédito no pueda cumplir a su obligación contractual por razones de incapacidad o insolvencia financiera, y de ello derive una potencial pérdida crediticia.

La gestión del riesgo de crédito en el Banco tiene un foco relevante en la adecuada relación riesgo-retorno, es de carácter permanente, y considera los procesos de admisión, seguimiento y recuperación de los créditos otorgados. En esta gestión se tiene en consideración un adecuado balance de los riesgos asumidos, asegurando la solvencia del Banco en el tiempo.

Las políticas y procesos de crédito establecidos reconocen las singularidades que existen en los

diferentes mercados y segmentos, y otorgan un tratamiento especializado a cada uno de ellos. Lo anterior se materializa en los siguientes principios de gestión:

1. Rigurosa evaluación en el proceso de admisión, aplicando las políticas de crédito definidas, sus normas y procedimientos asociados, junto con la disponibilidad de información suficiente y precisa. Esto implica analizar la generación de flujos y solvencia del cliente para hacer frente a sus compromisos de pago y, cuando las características de la operación lo ameriten, constituir garantías adecuadas que permitan mitigar el riesgo contraído con el cliente.
2. Contar con procesos permanentes y robustos de seguimientos de cartera, mediante sistemas que alerten tanto los potenciales signos de deterioro en relación a las condiciones de origen, como las posibles oportunidades de negocios con aquellos clientes que presentan una mejor calidad y comportamiento en sus pagos.
3. Desarrollar herramientas avanzadas de modelado y gestión de datos que permitan dar eficiencia a la toma de decisiones en las distintas etapas del proceso de crédito.
4. Disponer de una estructura de cobranza con procesos ágiles y eficientes que permitan realizar gestiones acordes a las distintas tipologías de incumplimientos que presenten los clientes.
5. Mantener una eficiente administración en la organización de equipos, herramientas y disponibilidad de información que permitan una óptima gestión del riesgo de crédito.

Las divisiones de riesgo crédito gestionan continuamente el conocimiento de riesgo de manera de contribuir al negocio y anticipar las amenazas que puedan afectar la solvencia y calidad del portafolio. Tienen como misión establecer el marco de gestión de Riesgo

de Crédito para los distintos segmentos del Banco, dentro del ámbito normativo y al riesgo definido por la entidad, a través de una visión del portafolio que permita gestionar, resolver y controlar el proceso de aprobación de los negocios relacionados a las distintas carteras del Banco, de manera eficiente y proactiva.

### Segmentos minoristas

La gestión de admisión en estos segmentos se realiza principalmente a través de una evaluación de riesgo que utiliza herramientas de *scoring*, acompañada de un adecuado modelo de atribuciones de crédito, las que son requeridas para aprobar cada operación. Estas evaluaciones tienen en consideración el nivel de endeudamiento, la capacidad de pago y exposición máxima aceptable para el cliente.

En estos segmentos el Banco tiene segregadas las funciones, distribuidas en las siguientes áreas:

- Área de Modelos, tiene la responsabilidad de construir modelos estadísticos, estableciendo las variables y sus respectivas ponderaciones. Estos modelos son validados por el Área de Validación de Modelos y presentados en el Comité Técnico de Modelos antes de su aprobación en el Comité de Riesgo de Cartera o el Directorio, según corresponda.
- Área de Integración en la gestión, es la encargada de incorporar los modelos estadísticos en los procesos de evaluación de crédito, asegurando una adecuada vinculación de la decisión de los mismos.
- Área de Admisión, realiza la evaluación de operaciones y clientes, contando con especialización por regiones y segmentos lo que favorece su conocimiento del cliente y antecedentes socio-económicos. También mantiene un marco de políticas y normas que permitan asegurar la calidad de la

cartera acorde al riesgo deseado, definiendo lineamientos de admisión de clientes que son difundidos a las áreas comerciales y de riesgo mediante programas y formación continua.

- Área de Seguimiento de Modelos y Carteras es la encargada de evaluar y medir el rendimiento de los modelos y el comportamiento de las carteras, esto último especialmente a través del monitoreo de los principales indicadores de portafolio agregado y el análisis de camadas, reportados en informes de gestión, generando información relevante para la toma de decisiones en distintas instancias definidas. Esta área también vela por una adecuada ejecución de la estrategia, cumpliendo los objetivos de calidad del riesgo y retorno.
- Área de Cobranza, realiza una gestión transversal de cobranza en el Banco y centraliza la gestión de recuperación en los segmentos minoristas a través de Socofin, empresa filial del Banco, definiendo criterios de refinanciamiento y acuerdos de pago con clientes, junto con la incorporación de herramientas robustas para la gestión de la cobranza.

### Segmentos mayoristas

La gestión de admisión en estos segmentos se realiza a partir de una evaluación individual del cliente y si este pertenece a un grupo de empresas se considera además la relación del resto del grupo con el Banco. Esta evaluación individual y grupal, si corresponde, considera, entre otras, la capacidad financiera con énfasis en la solvencia patrimonial, capacidad de generación, niveles de exposición, variables de la industria, evaluación de los socios y de la administración, y aspectos propios de la operación tales como estructura de financiamiento, plazo, productos y eventuales garantías.

Este proceso es apoyado por un modelo de *rating* que permite una mayor homogeneidad en la evaluación del cliente y su grupo. Adicionalmente, para la evaluación de clientes se cuenta con áreas especializadas en algunos segmentos que por su naturaleza requieren de un conocimiento experto, tales como sector inmobiliario, construcción, agrícola, financiero, internacional, entre otros.

El seguimiento permanente de la cartera se realiza de manera centralizada, basado en información actualizada periódicamente tanto del cliente como de la industria. Se realiza el monitoreo del cumplimiento de las condiciones especiales establecidas en la etapa de admisión, como controles de *covenants* financieros, coberturas de ciertas garantías y restricciones impuestas al momento de la aprobación. También a través del seguimiento se generan alertas para asegurar la correcta clasificación de la cartera individual.

Complementariamente, dentro de las áreas de Admisión, se realizan tareas conjuntas que permiten monitorear el desarrollo de las operaciones desde su gestación hasta su recuperación, de modo de asegurar que estén bien reconocidos y en forma oportuna los riesgos de la cartera.

Al detectar clientes que presentan signos de deterioro o incumplimiento de alguna condición, el área comercial a la que pertenece el cliente junto con la División Riesgo Crédito Mayorista, establecen planes de acción para regularizar dicha situación. En aquellos casos donde se presentan problemas en la recuperación de sus créditos, existe el área Gestión de Activos Especiales, perteneciente a la División Riesgo Crédito Mayorista, encargada de la gestión de cobranza, establece planes de acción y negociaciones en función de las características particulares de cada cliente.

## Provisiones y pérdida esperada

Banco de Chile evalúa permanentemente su cartera de créditos, reconociendo oportunamente el nivel de riesgo asociado del portafolio. Para esta evaluación integral del riesgo de crédito, se cuenta con políticas, normas, procedimientos, junto con modelos elaborados de acuerdo a las instrucciones emitidas por la CMF y aprobados por el Directorio.

Producto de esta evaluación, tanto individual como grupal, se determina el nivel de provisiones que el Banco debe constituir para cubrir las pérdidas, en caso de un eventual incumplimiento de pago por parte de los clientes.

**Evaluación individual:** Aplica principalmente a la cartera de personas jurídicas del Banco que, por su tamaño, complejidad o endeudamiento requieren un nivel de conocimiento más detallado y de un análisis caso a caso. A cada deudor evaluado individualmente se le asigna una de las 16 categorías de riesgo definidas por la CMF, con el objeto de constituir las provisiones de manera oportuna y adecuada. Esta revisión de las clasificaciones de riesgo de la cartera se realiza de manera permanente considerando la situación financiera, comportamiento de pago y el entorno de cada cliente.

**Evaluación grupal:** Aplica principalmente a la cartera de personas naturales y a las empresas de menor tamaño. Estas evaluaciones se realizan mensualmente a través de modelos estadísticos que permiten estimar el nivel adecuado de provisiones necesarias para cubrir el riesgo de la cartera. La consistencia de los modelos se analiza a través de una validación independiente a la unidad que los desarrolla y, posteriormente, mediante el análisis de pruebas retrospectivas que permiten contrastar las pérdidas reales con las esperadas.

**Suficiencia de provisiones:** Con el objetivo de validar la calidad y robustez de los procesos de evaluación de riesgo, anualmente el Banco realiza una prueba de suficiencia de provisiones para el total de la cartera de colocaciones, verificando así que las provisiones constituidas sean suficientes para cubrir las pérdidas que pudieran derivarse de las operaciones crediticias otorgadas. El resultado de este análisis es presentado al Directorio, quien se manifiesta sobre la suficiencia de las provisiones en cada ejercicio.

**Provisiones adicionales:** Banco de Chile constituye provisiones adicionales con el objetivo de resguardarse del riesgo de fluctuaciones económicas no predecibles que puedan afectar el entorno macroeconómico o la situación de un sector económico específico. Anualmente se propone el monto de provisiones adicionales a constituir o liberar al Comité de Riesgo de Cartera y posteriormente al Directorio para su aprobación.

## Riesgo financiero

El Banco analiza y administra el riesgo de precio, que corresponde a la potencial pérdida por movimientos adversos en factores de mercado sobre exposiciones financieras no calzadas; asimismo, monitorea y gestiona el riesgo de liquidez, que se define como la potencial incapacidad de honrar sus obligaciones financieras o de liquidar en forma expedita sus exposiciones de riesgo de precio.

La gerencia de Riesgo de Mercado, dependiente de la División Riesgo Crédito Mayorista, es la encargada de que se establezcan apropiados límites, controles y reportes de las exposiciones y los riesgos de mercado del Banco, y de dar las directrices respectivas a sus filiales. La gerencia de Control Financiero y Tesorería, que forma parte de la División Gestión y Control Financiero,

es la encargada de la medición y participa en las actividades de reporte. Dichas áreas desarrollan sus labores en forma totalmente independiente de las unidades de negocios. Por su parte, la Tesorería es la encargada de la administración de las exposiciones y de los riesgos financieros antes señalados, dentro de límites y parámetros propuestos por la gerencia de Riesgo de Mercado y aprobados por el Directorio del Banco.

### Riesgo de liquidez

Puede ocurrir por una disminución de la capacidad de fondeo del Banco (riesgo de liquidez de fondeo), o por menores montos transados de sus activos posibles de ser liquidados o de los factores de mercado de los derivados que mantiene en sus portafolios (riesgo de liquidez de transacción o negociación). El Banco dispone de una política de administración de riesgo de liquidez, que el Directorio aprueba anualmente, donde se fijan límites y alertas según metodologías internas y complementarias a los límites de liquidez establecidos por los reguladores.

La liquidez de fondeo se mide, controla y gestiona mediante métricas internas entre las que se destaca el MAR (*Market Access Report*), cuyos límites son establecidos de tal forma de asegurar la obtención y/o renovación de fondos en mercados profesionales, en condiciones normales de funcionamiento, en diferentes horizontes de tiempo y en distintas monedas.

De acuerdo a lo establecido en la política de administración de riesgo de liquidez, el Banco realiza diariamente ejercicios de tensión, con el fin de cuantificar las necesidades de caja frente a escenarios de distinto grado de severidad, y considerando planes de acción potencialmente disponibles. Estos resultados son contrastados con el nivel de exposición al riesgo de liquidez definido por el Directorio.

El Banco utiliza complementariamente otras métricas para gestionar la liquidez, como son el monto mínimo de activos líquidos o *buffer* de liquidez, el financiamiento cruzado de monedas, montos de concentración de vencimientos y ratios financieros, y otras requeridas por el regulador, como la razón de cobertura de liquidez (RCL) y razón de financiamiento estable neto (RFEN). A estas últimas se agregan otras solicitadas desde hace algún tiempo, como el Índice C46, que simula el flujo de caja neto resultante en un cierto periodo de tiempo. Adicionalmente, se hace seguimiento y monitoreo continuo al nivel de variables de mercado y/o a hechos relevantes.

La liquidez de transacción se asegura mediante el establecimiento de límites a ciertos plazos específicos, y de acuerdo a los montos que normalmente se transan en los mercados profesionales, para las exposiciones de tasas de interés generadas por instrumentos de deuda y derivados. De igual forma, se limita la exposición global que el Banco mantiene en cada uno de los tipos de cambio y en volatilidad de tipo de cambio a diferentes plazos.

Las mediciones de riesgo de liquidez son reportadas y controladas regularmente e informadas mensualmente al Comité de Finanzas, Internacional y de Riesgo Mercado, y trimestralmente al Directorio. Las unidades de negocios responsables de gestionar el riesgo de liquidez son informadas diariamente tanto de métricas internas como normativas.

### Riesgo de precio

El Banco separa este riesgo de acuerdo a tres tipos de variables financieras: precios *spot*, tasas de interés y volatilidad de opciones.

El Banco dispone de la política de administración de riesgos de mercado, que el Directorio aprueba anualmente, donde se fijan el tipo de límites



y alertas de carácter interno, en adición a los normativos, para la medición de exposiciones financieras y/o de riesgos de precio.

La medición y control del riesgo de precio, para efectos de gestión, se realiza mediante varias métricas y reportes de carácter interno que difieren entre sí, dependiendo de si son utilizadas para las exposiciones del Libro de Negociación y Monedas o para aquellas del Libro de Devengo.

Respecto a las herramientas internas diseñadas para el Libro de Negociación y Monedas, la administración del riesgo de precio se implementa a través del cálculo y reporte de las exposiciones financieras mediante sus sensibilidades o griegas, y del riesgo del portafolio completo mediante el modelo VaR.

Adicionalmente, el Banco ha establecido métricas internas para la gestión del riesgo de precio del Libro de Devengo, definiendo límites y alertas para las exposiciones de tasas de interés. El Banco mide las exposiciones de tasa de interés a través de la métrica IRE (*Interest Rate Exposure*), y el riesgo de tasa de interés para el Libro de Devengo utilizando la metodología EaR 12M (*Earnings at Risk 12 meses*).

Además, las políticas internas establecen la realización diaria de ejercicios de tensión de las posiciones del Libro de Negociación y Monedas y con frecuencia mensual para el Libro de Devengo, los que son utilizados para contrastar con el apetito por riesgo de precio definido por el Directorio.

Los usos de límites y el estado de alertas son reportados a la Alta Administración del Banco en forma diaria para las posiciones financieras que forman parte del Libro de Negociación y de Monedas, como asimismo excesos de usos y activación de alertas, entre otros, incluyendo

planes de acción correctivos y seguimiento en caso de ser necesarios. Lo mismo ocurre para las métricas del Libro de Devengo, pero con frecuencia mensual. Esta información es reportada mensualmente al Comité de Finanzas, Internacional y de Riesgo Mercado y trimestralmente al Directorio.

## Riesgo operacional

Banco de Chile tiene como objetivo proteger a sus clientes, a sus colaboradores y a sus accionistas del Riesgo Operacional (RO) para asegurar la sostenibilidad del negocio en el tiempo. Entendemos el riesgo operacional como el riesgo de pérdidas resultantes de una falta de adecuación o de una falla de los procesos, del personal y/o de los sistemas internos, o bien por causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y excluye el riesgo estratégico y reputacional.

El riesgo operacional es inherente a todas las actividades, productos y sistemas, y es transversal en toda la organización tanto en sus procesos estratégicos como de negocio y de soporte. Es responsabilidad de todos los colaboradores del Banco de Chile la gestión y control de los riesgos generados dentro de su ámbito de acción, ya que su materialización puede derivar en pérdidas financieras directas o indirectas, así como en daños a la reputación del Banco.

En materia de control y gestión del RO, este se realiza a través de un marco de gestión integral que considera la identificación, evaluación, control, mitigación, monitoreo y reporte de estos riesgos independientemente de su materialización. El análisis permanente de la exposición al RO contribuye al establecimiento de prioridades en la gestión de los riesgos.

Las principales actividades que forman parte de este marco de gestión integral son las siguientes:

1. Evaluación a los procesos estratégicos, de negocios y de soporte de sus riesgos operacionales y controles.
2. Gestión de riesgos y controles a través de KRIs y Testeo, para mejorar y/o anticipar eventuales materializaciones de eventos.
3. Evaluación y control sobre los servicios críticos externalizados y, sobre los proveedores que prestan dichos servicios.
4. Identificación de causas de eventos y fraudes, y gestión de la implementación de mejoras.
5. Evaluación de los proyectos en desarrollo para garantizar un balance entre diseño, riesgo y control.
6. Promover y difundir una cultura de gestión de Riesgo Operacional.
7. Impulso y seguimiento de planes de acción sobre aspectos de especial relevancia relacionadas con los principales focos de riesgo que se han identificado a través de las diferentes herramientas antes mencionadas de gestión de RO y otras fuentes de información externas.

### Riesgo tecnológico y ciberseguridad

El Banco se encuentra inmerso en un constante proceso de transformación digital y multicanalidad, lo que aumenta el riesgo tecnológico, el cual corresponde a daños o pérdidas potenciales que pueden presentarse debido a eventos generados por el uso y acceso a la tecnología y supone consecuencias relevantes (legales, reputacionales, financieras, afectación a clientes, o de disponibilidad) que incluso podrían impedir la continuidad del negocio. A su vez, la ciberseguridad es tratada como un problema estratégico que requiere del análisis y gestión de riesgos con orientación a la protección de la información y la imagen del Banco.

### Seguridad de la información

El Banco ha definido un marco de gestión integrado de riesgos tecnológicos para sus activos, el cual considera la identificación, estimación, evaluación, tratamiento, monitoreo, comunicación y aceptación de estos.

Para ello, a través de la gerencia de Riesgo Tecnológico, el Banco realiza las siguientes actividades:

1. Definición de políticas, normativas y procedimientos en materias de seguridad de la información y continuidad de negocio.
2. Evaluación continua de los activos de información y tecnológicos críticos del Banco y de las potenciales amenazas que podrían afectarlos.
3. Definición, actualización y pruebas periódicas de los planes de continuidad de negocio y de recuperación ante desastres.
4. Evaluación de riesgos digitales en iniciativas que involucren activos tecnológicos.
5. Promover acciones correctivas y preventivas de forma eficaz y eficiente.
6. Garantizar el cumplimiento de directrices de reguladores.
7. Conocer los requisitos, elementos y acciones necesarios para implementar una adecuada gestión del riesgo tecnológico.
8. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.
9. Elaboración del plan de tratamiento de los riesgos incluyendo ciberseguridad.
10. Protección de datos.
11. Análisis y valoración de los riesgos, amenazas y vulnerabilidades.
12. Concientización y formación en seguridad de la información.



## Continuidad del negocio

El Banco en su constante preocupación por entregar el mejor servicio y disponibilidad de los canales de atención a clientes, ha definido que la gestión de la continuidad de negocios forme parte de este proceso. Día a día nos enfrentamos a distintas situaciones que podrían afectar la continuidad de negocios de nuestra organización o de nuestro país y frente a ello, nos preparamos constantemente para mantener la operación de nuestros productos y servicios para clientes.

Estar preparados para enfrentar cualquier emergencia es fundamental para entregar un servicio de excelencia a nuestros clientes. Es por ello que se ha desarrollado un robusto y consistente Programa de Continuidad de Negocios para resguardar al Banco y sus filiales, con el objetivo de establecer los lineamientos generales para velar por la seguridad de los colaboradores, proteger el patrimonio del Banco ante escenarios catastróficos, mantener y actualizar la documentación necesaria, realizar entrenamientos y ejecutar pruebas.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el Banco desarrolla y mantiene permanentemente una estrategia que da cobertura a estos ámbitos, la cual se puede representar fundamentalmente en los siguientes puntos:

1. Definición de políticas, normativas y estándares en materias de continuidad de negocios.
2. Actualización periódica de Planes de Continuidad de Negocios, BIA y RIA para todas las unidades del Banco.
3. Planificación, Coordinación y Ejecución de un calendario anual de pruebas para los 5 escenarios de riesgo para la continuidad: Falla de infraestructura física, Falla de infraestructura tecnológica, Ausencia masiva de Personal, Falla de servicios de Proveedores Críticos y Ciberseguridad.
4. Gestión y fortalecimiento continuo en el manejo de crisis.
5. Evaluación, desarrollo e implementación de proyectos para la gestión de continuidad de negocios.
6. Evaluación de riesgos de continuidad de negocios en nuevos proyectos que puedan afectar la disponibilidad de los servicios críticos.
7. Seguimiento continuo y formal de recomendaciones relevadas en cada prueba.
8. Concientización de los impactos, los escenarios y las distintas causas que pueden afectar a la organización.
9. Realización de capacitaciones y entrenamientos en esta materia.
10. Monitoreo preventivo y continuo de contingencias en canales web, móvil, presenciales y remotos, y su impacto en clientes.
11. Mantenimiento de la política de comparabilidad con Citibank producto de la fusión.
12. Permanente gestión, seguimiento y actualización de normas impartidas por la CMF.
13. Gestión para el lineamiento y control del Programa de Continuidad de Negocios para filiales.

## Estructura de gobierno

El Banco de Chile mantiene una estructura de gobierno en materia de riesgo operacional que incluye al Directorio, al Comité Superior de Riesgo Operacional y al Comité de Riesgo Operacional. Estos comités mantienen una visión global e integrada de la gestión de los riesgos operacionales y adicionalmente permiten el escalamiento y gestión de las situaciones relevantes. Adicionalmente, el Banco cuenta con la División Control Global de Riesgos, independiente de las unidades de negocio y soporte. Dentro de esta división están la Gerencia de Riesgo Operacional y la Gerencia de Riesgo Tecnológico, ambas encargadas de supervisar la aplicación de las políticas, normas y procedimientos de riesgo operacional del Banco, así como de supervisar la gestión de riesgo operacional y tecnológico de las filiales, garantizando su homologación al modelo de gestión de riesgo operacional del Banco.



# DESEMPEÑO

## Económico y Financiero



Entorno económico

Desempeño industria bancaria chilena

Resultados Banco de Chile

Valor económico generado y distribuido

Aporte financiero recibido del Estado

Aporte al desarrollo económico de Chile

---

**Banco de Chile**

## Entorno económico

Luego de un primer semestre marcado por un bajo dinamismo, factores como la atenuación de las tensiones comerciales entre China y EE.UU., la resiliencia mostrada por el mercado laboral estadounidense y la mantención de políticas monetarias expansivas en gran parte del mundo, incidieron en que el PIB global fuera aumentando hacia fines de año. Dado lo anterior, existe un amplio consenso que el crecimiento mundial aumentará en 2020. Específicamente, el FMI espera una mejora desde 2,9% a 3,3%, mientras que la cifra elaborada por Bloomberg basada en estimaciones de analistas contempla una mejora a 3,1%, desde 2,9%. Al igual que en 2018, hubo una alta sincronización del crecimiento entre diversos países, sin grandes desequilibrios entre emergentes y desarrollados.

Según estimaciones del FMI, los países desarrollados habrían crecido un 1,7% en 2019, principalmente impulsados por el ciclo positivo de EE.UU., país que aumentaría su PIB en alrededor de 2,3% en 2019, aún por sobre su tendencia de largo plazo. En gran medida, este ciclo se ha extendido por la persistencia de favorables condiciones financieras (la tasa de Fondos Federales se mantiene en valores reales negativos) y una política fiscal expansiva, luego del recorte de impuestos corporativos decretado el año previo. En este contexto, el desempleo se redujo hacia niveles de 3,5%, alcanzando los menores valores en más de 50 años. Si bien las estimaciones apuntan hacia una leve desaceleración en 2020, se debe monitorear con especial atención la evolución de algunos factores de riesgo, como son los resultados de las elecciones presidenciales y de los potenciales acuerdos comerciales con China.

### Estimaciones de crecimiento (porcentaje)



Fuente: FMI.

Europa, por su parte, se estima creció en 1,2% en 2019, cifra muy similar a la que se espera para 2020. Pese al positivo crecimiento, la persistencia de bajas presiones inflacionarias ha sido determinante para mantener la tasa de referencia en 0,0%, impidiendo la normalización de su política monetaria.

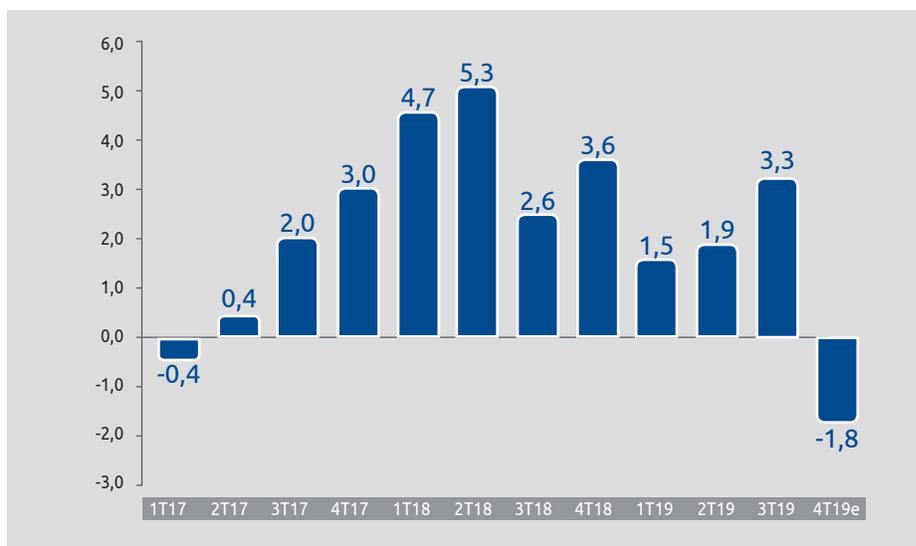
Los países emergentes habrían crecido alrededor de 3,7% en 2019, siendo liderados una vez más por los países asiáticos, destacando China que anotó un alza de 6,1%. El PIB de Latinoamérica registraría una nula variación, mostrando así un evidente rezago con el resto del mundo. En gran medida, el bajo dinamismo en la región obedece a factores idiosincráticos, algunos de ellos relacionados con elementos políticos locales. De acuerdo al consenso de mercado, la región continuaría creciendo por debajo de la media global en el horizonte previsible.

En Chile ha existido un fuerte cambio de escenario, en gran medida debido a la crisis social iniciada en octubre. El daño en infraestructura, las disrupciones que impidieron el normal funcionamiento de las actividades productivas y el deterioro de las expectativas, entre otros, llevaron a una contracción de 1,8% en el PIB del cuarto trimestre. Como consecuencia de lo anterior, existió un fuerte deterioro en diversos indicadores líderes, como las importaciones de bienes de capital y expectativas privadas (tanto de consumidores como empresariales). Debido a ello, el crecimiento del año habría sido de 1,2%, muy por debajo de las cifras que se esperaban antes del inicio de la crisis social.

Este cambio de condiciones generó una fuerte volatilidad y depreciación del peso chileno. Luego que el tipo de cambio alcanzara un histórico valor de \$829, el Banco Central anunció una intervención cambiaria equivalente a US\$20.000 millones, lo cual permitió reducir la volatilidad cambiaria y además apreciar el peso. El debilitamiento experimentado por nuestra moneda impulsó un aumento de la inflación de bienes transables, contribuyendo a que la inflación alcanzara un 3,0% al cierre del año, convergiendo de esta manera a la meta establecida por el Banco Central. En este contexto, el consejo mantuvo la TPM en 1,75% hasta el cierre del año.

La política fiscal también tuvo ajustes importantes. Producto del daño experimentado por la infraestructura pública y del menor crecimiento, el gobierno anunció un alza de 9,8% real en el gasto fiscal para 2020, lo cual elevaría el déficit y la deuda bruta durante los próximos años. Sin embargo, dado que parte

**Crecimiento trimestral Chile**  
(porcentaje)



de este incremento estarán dirigido a financiar obras de reconstrucción, se espera que el aumento del déficit sea transitorio.

De acuerdo a diversas encuestas de expectativas, la economía chilena crecería alrededor de 1,0% en 2020, para converger, muy gradualmente, hacia cifras cercanas a 2,5% el 2021. En cuanto a la composición del gasto, hay consenso en que la inversión privada presentaría una caída en el año, al igual que los componentes más volátiles del consumo privado (como los bienes durables). En contraposición, existe una mejora en las perspectivas para las exportaciones, a raíz de la potencial recuperación en el crecimiento global, en el precio del cobre y el tipo de cambio depreciado. En caso de materializarse dicho escenario, se podría cerrar incluso completamente el déficit de cuenta corriente.

## Desempeño industria bancaria chilena

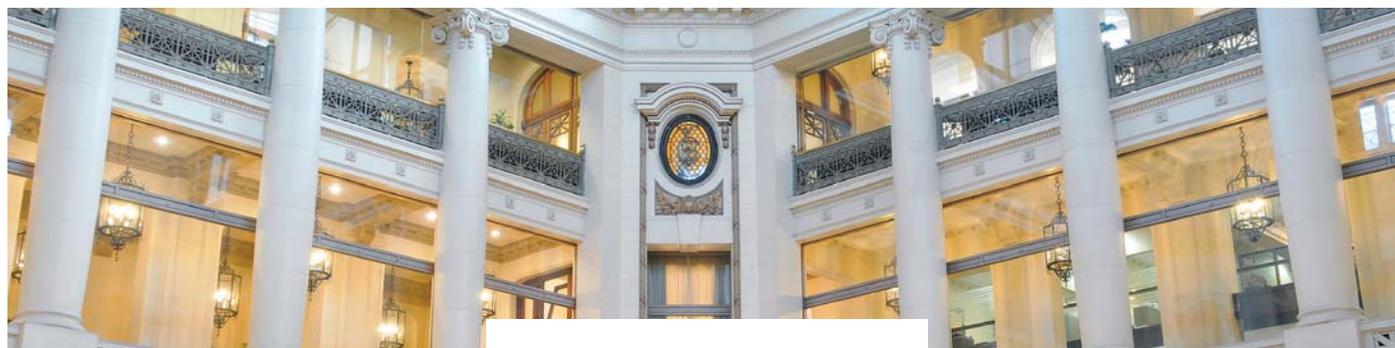
La industria bancaria logró cerrar un positivo año en crecimiento de volúmenes de activos, expansión impulsada por los créditos comerciales y de vivienda. Este desempeño en la actividad crediticia se logró pese al menor crecimiento de la inversión en comparación a 2018 y a la incertidumbre general en el entorno económico. En materia de resultados, sin duda el mayor gasto por riesgo de crédito fue el elemento de mayor impacto y que compensó en parte el buen desempeño en ingresos operacionales.

La cartera de colocaciones de la industria, excluyendo los créditos de las filiales del exterior, aumentó su volumen en 9,7% nominal anual, bajo el 10,2% alcanzado en 2018. En términos porcentuales, el alza fue liderada por las colocaciones para vivienda que avanzaron 11,2% anual, impulsadas por favorables condiciones de financiamiento, las que alcanzaron mínimos históricos. Le siguieron las colocaciones comerciales, con una expansión de 9,7%, en línea con el aumento de la inversión y favorecidas también por el incremento del tipo de cambio. Finalmente, las colocaciones de consumo aumentaron 5,2% en doce meses, con una importante desaceleración hacia finales del año.

En materia de pasivos, los depósitos a la vista aumentaron 16,7% en 2019 en un contexto de menores tasas de interés nominales, mientras que los depósitos a plazo aumentaron 5,8%, en comparación al 7,1% anotado en 2018. Los bonos corrientes aumentaron 16,4%, por sobre el crecimiento de las colocaciones para vivienda. Respecto a la solvencia, el crecimiento de 18% de los activos derivó en una disminución del índice de Basilea, el que alcanzó un 12,5% a noviembre en comparación al 13,3% registrado el año anterior.

La utilidad neta de la industria anotó una expansión anual de 10,2%, al registrar \$2.639.390 millones, equivalentes a un indicador de retorno sobre capital y reservas promedio de 12,8%, levemente bajo el 13,0% alcanzado en 2018. Este desempeño se deriva de mayores ingresos operacionales, que anotaron un alza anual de 16,5%, principalmente por mayores intereses y reajustes netos (+15,6%), aun cuando la variación de la UF fue menor que el año anterior (2,70% en 2019 vs. 2,86% en 2018), y mayores comisiones (+13,8%), en especial las asociadas a productos transaccionales como tarjetas de crédito y seguros, y a servicios de administración de fondos mutuos y corretaje de valores. Adicionalmente, se observó un incremento en la utilidad de operaciones financieras y de cambio netas (28,2%), en un contexto de mayor volatilidad de los factores de mercado, especialmente durante el último trimestre del año. Como consecuencia, el indicador de ingreso operacional sobre activos productivos promedio se ubicó en 5,4%, superando el registro de 5,0% acumulado a diciembre 2018.

El gasto neto de cartera anotó un incremento de 41,1% en el ejercicio, que se explica principalmente por los efectos de la crisis social, el impacto de la implementación de la matriz estándar para créditos comerciales grupales, los efectos indirectos de la consolidación en diciembre de 2018 de carteras de consumo *retail* en dos bancos de la plaza, y la depreciación del peso chileno. Así, el índice de gasto de cartera sobre colocaciones promedio se ubicó 29 pb por sobre el cierre de 2018 al alcanzar un 1,40%. Por su parte, el indicador de morosidad mayor a 90 días avanzó hasta un 2,1%, desde 1,9% registrado en diciembre del año anterior.



En materia de gastos operacionales, estos aumentaron 10,8% respecto a 2018, en gran parte por el efecto de la inflación sobre los gastos de personal. Se adicionan también mayores gastos por deterioros y de administración asociados a los daños y reparación de activos en el contexto de la crisis social. Cabe destacar que los principales actores de la industria declaran estar realizando importantes esfuerzos en materia tecnológica, tanto desde la perspectiva de cliente, de ciberseguridad, y de automatización y productividad. Dichos esfuerzos conllevan a mayores gastos por depreciaciones, amortizaciones, contratos de servicios y de personal. Este desempeño en gastos junto con el avance en la generación de ingresos operacionales, permiten que el ratio de eficiencia mejore hasta un 48,8% desde un 51,3% al cierre del 2018.

#### Balance del sistema bancario

(Cifras en millones de pesos, no excluyen filiales en el exterior)

| Balance                        | 2017               | 2018               | 2019               | Var. %      |
|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| <b>Colocaciones totales</b>    | <b>156.476.425</b> | <b>177.028.608</b> | <b>194.899.837</b> | <b>10,1</b> |
| Colocaciones comerciales       | 90.010.000         | 101.084.837        | 111.576.835        | 10,4        |
| Colocaciones vivienda          | 45.010.664         | 50.151.246         | 55.792.844         | 11,2        |
| Colocaciones consumo           | 21.455.761         | 25.792.525         | 27.530.158         | 6,7         |
| Provisiones                    | -3.933.287         | -4.349.184         | -5.027.579         | 15,6        |
| Inversiones financieras        | 29.995.869         | 29.610.113         | 35.218.273         | 18,9        |
| <b>Activos totales</b>         | <b>220.400.046</b> | <b>246.278.780</b> | <b>290.500.257</b> | <b>18,0</b> |
| Depósitos vista                | 45.351.971         | 51.300.733         | 59.760.330         | 16,5        |
| Depósitos a plazo              | 81.787.986         | 87.624.918         | 92.460.453         | 5,5         |
| Instrumentos de deuda emitidos | 41.278.101         | 46.464.727         | 53.035.633         | 14,1        |
| <b>Pasivos totales</b>         | <b>201.794.117</b> | <b>225.543.261</b> | <b>268.666.432</b> | <b>19,1</b> |
| <b>Patrimonio</b>              | <b>18.605.930</b>  | <b>20.735.523</b>  | <b>21.833.823</b>  | <b>5,3</b>  |

#### Resultados del sistema bancario<sup>(1)</sup>

(Cifras en millones de pesos)

| Estado de resultados                      | 2017              | 2018              | 2019              | Var. %      |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| <b>Ingresos operacionales</b>             | <b>9.486.374</b>  | <b>10.210.645</b> | <b>11.897.807</b> | <b>16,5</b> |
| Intereses y reajustes netos               | 6.625.990         | 7.192.567         | 8.317.977         | 15,6        |
| Comisiones netas                          | 1.720.617         | 1.858.772         | 2.115.454         | 13,8        |
| Operaciones financieras y de cambio netas | 836.655           | 927.317           | 1.188.562         | 28,2        |
| Otros ingresos operacionales              | 303.112           | 231.989           | 275.814           | 18,9        |
| <b>Provisiones por riesgo de crédito</b>  | <b>-1.697.277</b> | <b>-1.829.558</b> | <b>-2.580.854</b> | <b>41,1</b> |
| <b>Gastos operacionales</b>               | <b>-5.047.393</b> | <b>-5.241.524</b> | <b>-5.807.981</b> | <b>10,8</b> |
| Resultados por inversión en sociedades    | 127.399           | 81.677            | 29.556            | -63,8       |
| <b>Utilidad antes de impuestos</b>        | <b>2.869.103</b>  | <b>3.221.240</b>  | <b>3.538.528</b>  | <b>9,8</b>  |
| Impuestos                                 | -632.215          | -825.881          | -900.837          | 9,1         |
| <b>Resultado de operaciones continuas</b> | <b>2.236.888</b>  | <b>2.395.359</b>  | <b>2.637.691</b>  | <b>10,1</b> |
| Resultado de operaciones descontinuadas   | 0                 | 0                 | 1.699             | -           |
| <b>Utilidad neta</b>                      | <b>2.236.888</b>  | <b>2.395.359</b>  | <b>2.639.390</b>  | <b>10,2</b> |

<sup>(1)</sup> Es importante tener en consideración el efecto de la fusión de dos bancos durante 2018 en la comparación interanual de las líneas de resultados de la industria.

| Principales ratios                                   | 2017   | 2018   | 2019   |
|--|--------|--------|--------|
| Utilidad sobre capital y reservas promedio           | 12,81% | 13,00% | 12,78% |
| Ingresos operacionales/ activos productivos promedio | 5,06%  | 5,04%  | 5,35%  |
| Eficiencia   | 53,21% | 51,33% | 48,82% |
| Provisiones por riesgo/ colocaciones promedio        | 1,11%  | 1,11%  | 1,40%  |
| Indicador de Basilea <sup>(*)</sup>                  | 13,8%  | 13,3%  | 12,5%  |

<sup>(\*)</sup> A noviembre 2019.

## Resultados Banco de Chile

### Estado de resultados

(Cifras en millones de pesos nominales, excepto porcentajes)

|  | 2018             | 2019             | Var. %      |
|--|------------------|------------------|-------------|
| Ingreso financiero neto                              | 1.462.468        | 1.516.670        | 3,7         |
| Ingreso neto por intereses y reajustes               | 1.319.911        | 1.369.375        | 3,7         |
| Utilidad neta de operaciones financieras y cambio    | 142.557          | 147.295          | 3,3         |
| Comisiones netas                                     | 359.955          | 457.302          | 27,0        |
| Otros ingresos operacionales                         | 50.860           | 40.548           | -20,3       |
| <b>Ingresos operacionales</b>                        | <b>1.873.283</b> | <b>2.014.520</b> | <b>7,5</b>  |
| <b>Provisiones por riesgo de crédito</b>             | <b>-281.410</b>  | <b>-347.274</b>  | <b>23,4</b> |
| <b>Ingresos operacionales netos</b>                  | <b>1.591.873</b> | <b>1.667.246</b> | <b>4,7</b>  |
| Gastos operacionales                                 | -847.724         | -911.004         | 7,5         |
| Resultado por inversión en sociedades                | 7.255            | 6.450            | -11,1       |
| <b>Utilidad antes de impuesto</b>                    | <b>751.404</b>   | <b>762.692</b>   | <b>1,5</b>  |
| Impuesto a la renta                                  | -156.531         | -169.683         | 8,4         |
| <b>Utilidad consolidada del ejercicio</b>            | <b>594.873</b>   | <b>593.009</b>   | <b>-0,3</b> |
| <b>Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales</b> | <b>594.872</b>   | <b>593.008</b>   | <b>-0,3</b> |

### Utilidad

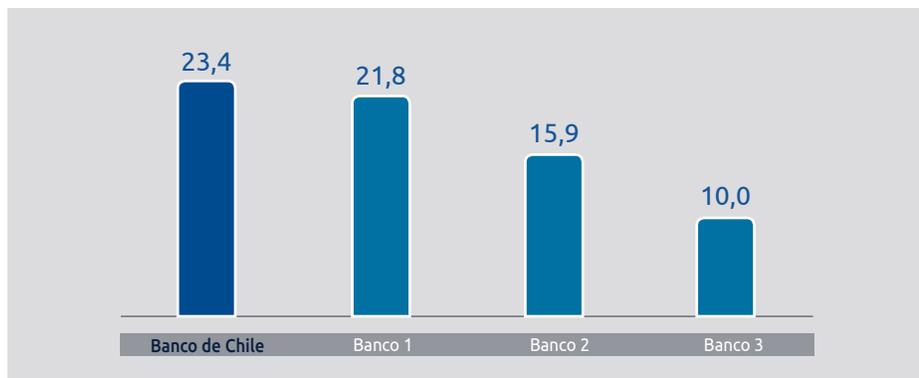
La utilidad atribuible a tenedores patrimoniales del Banco alcanzó a \$593.008 millones en 2019, equivalentes a una disminución de 0,3% respecto al año 2018. No obstante lo anterior,

Banco de Chile por octavo año consecutivo lideró en resultados, representando el 23,4% de la industria. Por su parte, el indicador de rentabilidad sobre capital y reservas promedio se ubicó en 18,0%, largamente por sobre el 12,8% registrado por el sistema.

Este desempeño se logró en un entorno económico complejo y de elevada incertidumbre, y es fruto de una consistente estrategia de crecimiento rentable y sostenible, de una prudente gestión de riesgos, de la gestión proactiva de la relación de riesgo-retorno, de una estructura de financiamiento altamente competitiva, y de los avances en diversas iniciativas estratégicas que proyectan a la Corporación como un referente en todas las dimensiones del negocio.

### Utilidad de tenedores patrimoniales

Participación de mercado a diciembre de 2019 (porcentaje)



## Ingresos operacionales

Los ingresos operacionales alcanzaron \$2.014.520 millones, un alza de 7,5% anual equivalente a \$141.237 millones. Esta expansión se explica principalmente por mayores ingresos por comisiones y por mayores intereses y reajustes netos, fundamentalmente asociados al mayor volumen de colocaciones y depósitos a la vista.

### a. Ingreso financiero neto

El ingreso financiero neto ascendió a \$1.516.670 millones al cierre del ejercicio 2019, registrando un alza de 3,7% anual. El incremento de \$54.202 millones se explica principalmente por:

- Un aumento de \$42.684 millones en el margen de colocaciones, derivados del crecimiento de 9,0% en el volumen promedio, con foco en los segmentos minoristas.
- Mayor ingreso financiero de filiales por \$22.123 millones producto de menores tasas de interés.
- Mayor margen de captaciones a la vista por \$20.706 millones, principalmente asociado al alza de 10,2% en el volumen promedio.
- Un mayor ingreso por intermediación financiera y ajuste a valor de mercado de inversiones financieras por \$9.363 millones.
- Mayores ingresos provenientes de la gestión descalce UF/\$ por \$6.158 millones, a pesar de la menor variación de UF en 2019. Lo anterior debido a una mayor posición promedio durante el año y a un menor costo de financiamiento de una fracción de la posición activa en UF.

Estos efectos fueron compensados parcialmente por:

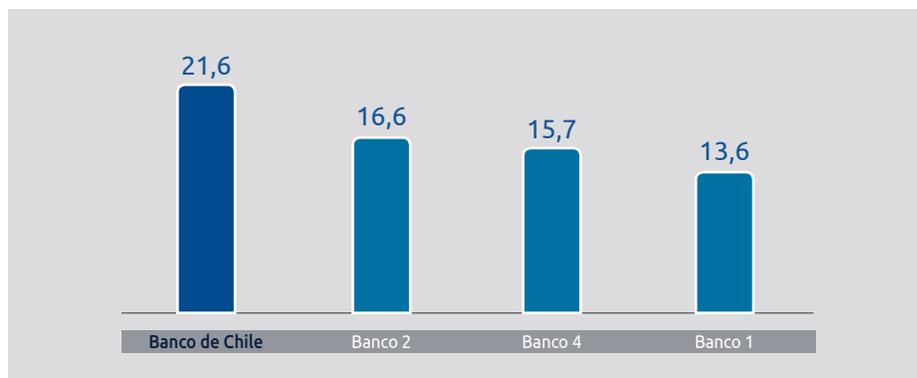
- Un menor ingreso por valorización de riesgo de contraparte de derivados (CVA y DVA) por \$35.275 millones, de los cuales cerca de \$23.000 millones se explican por el inicio del reconocimiento del DVA en 2018.
- Menores ingresos por descalces y otros efectos por \$5.535 millones, principalmente por el impacto de la disminución de las tasas de interés en UF sobre el *repricing* de los activos.
- El efecto de las variaciones del peso con respecto al dólar sobre una posición activa en moneda extranjera con fines de cobertura por \$5.364 millones.

### b. Comisiones netas

Las comisiones netas totalizaron \$457.302 millones, lo que significó un incremento anual de 27,0%, equivalente a \$97.347 millones. Banco de Chile continuó posicionándose como líder en esta materia, toda vez que registró una participación de mercado de 21,6%, ampliando la brecha respecto al segundo lugar que alcanzó un 16,6% (19,4% y 16,5%, respectivamente al cierre de 2018).

#### Comisiones netas

Participación de mercado a diciembre de 2019 (porcentaje)



El mayor ingreso de comisiones se explica fundamentalmente por:

- Mayores ingresos por intermediación de seguros por \$49.940 millones, de los cuales \$29.913 millones se explican por ingresos asociados a una alianza estratégica con una importante compañía internacional del sector. Destaca también el aumento de 14,3% en la venta de pólizas de seguros.
- Un incremento de \$35.729 millones por concepto de servicios transaccionales, principalmente de tarjeta de débito, tarjeta de crédito y ATM (asociadas a la expansión del parque de cajeros automáticos), y al crecimiento de 3,2% de nuestra base de clientes activos.
- Mayores comisiones por administración de fondos por \$9.311 millones, principalmente producto del alza de 10,0% en el patrimonio promedio efectivo administrado de fondos mutuos y fondos de inversión.

### c. Otros ingresos operacionales

Los otros ingresos operacionales alcanzaron a \$40.548 millones, anotando una disminución de \$10.312 millones. El menor nivel se explica por una base de comparación más exigente, toda vez que en 2018 se registró la recuperación de seguros asociados al incidente de ciberseguridad registrado en mayo del mismo año.

En 2019, Banco de Chile lideró nuevamente en materia de generación de ingresos operacionales, alcanzando una cuota de mercado de 16,9%. Adicionalmente, registró un indicador de ingresos operacionales sobre activos productivos promedio de 6,0%, ubicándose por sobre el promedio de la industria y de sus principales competidores.

68

### Provisiones por riesgo de crédito

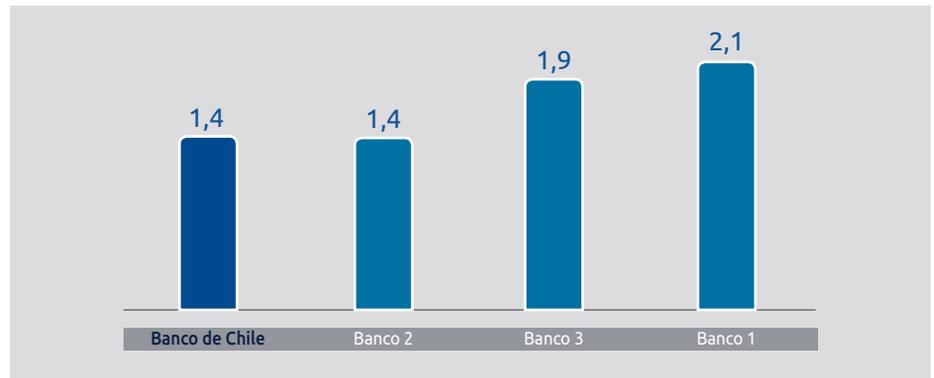
El gasto neto de cartera totalizó \$347.274 millones, representando un incremento de 23,4% anual o \$65.864 millones. Gran parte de este aumento obedece a eventos no recurrentes, tales como la implementación de la matriz comercial grupal, el impacto del estallido social y la incorporación de información de deuda al sistema de negocios que no formaban parte del perímetro bancario.

Otro componente importante de este incremento es el crecimiento en los volúmenes de colocaciones, con foco en el segmento minorista. La menor variación al alza del tipo de cambio y su impacto sobre las provisiones en dólares, por su parte, compensa levemente estos efectos. En este contexto, el indicador de gasto neto por riesgo de crédito alcanzó un 1,20% al cierre del ejercicio, aumentando con respecto al 1,06% registrado a diciembre 2018.

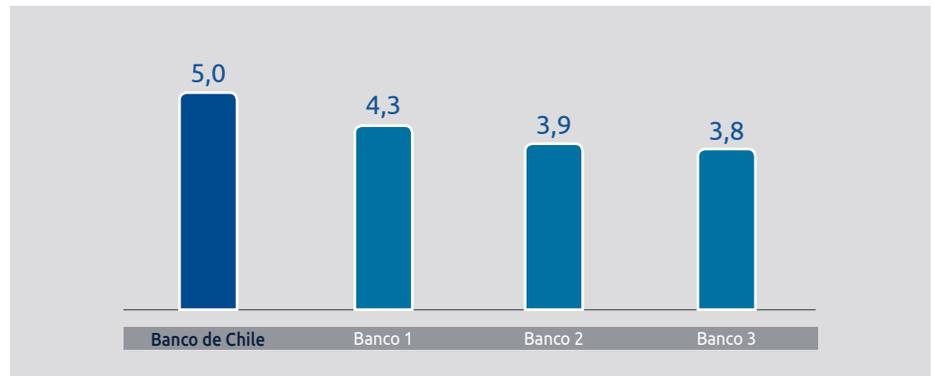
En tanto, la cartera morosa mayor a 90 días representó un 1,39% de las colocaciones totales, mostrando también un deterioro respecto a 2018, año donde dicho ratio se ubicó en 1,09%. El indicador de cobertura, por su parte, mostró una disminución hasta 164% en 2019, desde 199% en 2018, explicado en parte por el aumento de la cartera con morosidad. Cabe mencionar que el aumento de estos indicadores se registró en el último trimestre del año, y se encuentran asociados a los fenómenos sociales por los que transita el país, efectos que han sido

observados también en los principales actores de la industria. En este contexto, Banco de Chile permanece como referente en materia de riesgo de crédito, toda vez que dichos indicadores se comparan favorablemente con el promedio de la industria. Muestra de lo anterior es el indicador de ingresos operacionales netos de provisiones por riesgo de crédito sobre activos productivos, el que alcanza a 5,0% y posiciona a Banco de Chile como líder de la industria bancaria.

**Mora mayor a 90 días**  
(porcentaje)



**Ingreso operacional neto de riesgo / Activos productivos**  
(porcentaje)



## Gastos operacionales

Los gastos operacionales experimentaron un alza de 7,5% anual, equivalente a \$63.280 millones. El mayor nivel obedece principalmente a eventos no recurrentes asociados a la contingencia social, al avance en la implementación de proyectos de tecnologías de información, ciberseguridad, cambios a los modelos de atención, y al efecto de la reajustabilidad sobre las remuneraciones del personal y en los contratos indexados a la UF y al tipo de cambio.

En particular, los mayores gastos se explican principalmente por:

- Mayores depreciaciones y amortizaciones por \$32.860 millones, de los cuales \$28.472 millones se explican por el efecto contable de la aplicación de la normativa NIIF16, bajo la cual los gastos de arriendo son contabilizados como un activo en uso, sujeto a amortizaciones y depreciaciones y no como gastos de administración.
- Un mayor gasto de remuneraciones y gastos del personal por \$33.022 millones, asociados principalmente a indemnizaciones por años de servicios, la reajustabilidad de los salarios por inflación y bonos extraordinarios que se otorgaron a los colaboradores en el marco de la crisis social.
- Un aumento de \$2.221 millones en deterioros, mayormente ligado a los daños de sucursales y cajeros automáticos en el contexto de las manifestaciones ocurridas a partir del 18 de octubre.

Estos efectos fueron compensados por menores gastos de administración por \$1.772 millones principalmente como contrapartida al aumento de depreciaciones asociadas a la norma NIIF16 antes mencionada.

Con lo anterior, y junto al incremento de 7,5% de los ingresos operacionales, el indicador de eficiencia se ubicó en 45,2% al cierre de diciembre 2019, prácticamente el mismo nivel registrado en el ejercicio previo.

## Colocaciones

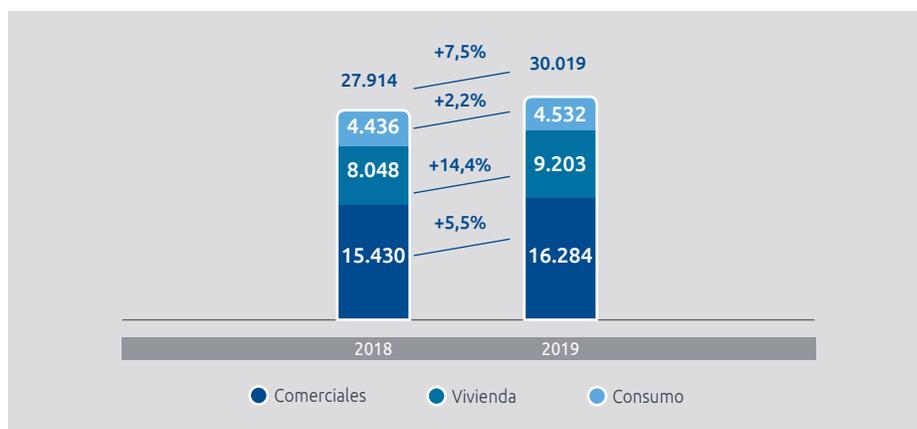
En el periodo 2019, el portafolio total de colocaciones alcanzó \$30.019 mil millones, lo que significó un aumento de 7,5% anual. Consistente con una estrategia comercial focalizada en segmentos *retail*, la División Comercial (Personas y Pyme) lideró esta expansión con un crecimiento del 10,8%, principalmente en productos de vivienda, los que en un contexto de tasas de interés que alcanzaron mínimos históricos, impulsaron la demanda por viviendas ya sea con fines habitacionales o de inversión. Así también, el segmento de Grandes Empresas, registró un importante aporte al crecimiento, equivalente a un 8,5% anual.

Como contrapartida, en la Banca Corporativa se observó una disminución del 0,6% en el

volumen de colocaciones, donde el deterioro de las expectativas económicas, particularmente durante el último trimestre del año, impactaron el dinamismo de la actividad crediticia de empresas y corporaciones. Con todo, y por familia de productos, el Banco alcanzó un aumento de 14,4% en los préstamos para vivienda, 5,5% en colocaciones comerciales y 2,2% en créditos de consumo.

Al cierre de diciembre, y excluyendo el aporte de las filiales en el exterior, Banco de Chile alcanzó una cuota de mercado de 16,5% en colocaciones totales, 16,0% en la cartera comercial, 17,2% en créditos para la vivienda y 17,0% en préstamos de consumo. Cabe mencionar que el desempeño del Banco en materia de participaciones de mercado en las principales familias de productos, debe entenderse como una consecuencia de la implementación de su estrategia de crecimiento, la que ha privilegiado la expansión selectiva en aquellos segmentos donde la relación de riesgo retorno es concordante con el objetivo de crecimiento rentable.

## Colocaciones totales (miles de millones)



## Financiamiento y patrimonio

Al cierre del ejercicio 2019, el Banco alcanzó pasivos totales por \$37.745 millones, registrando un aumento de 15,7% anual.

En esta evolución, destacó el incremento de 10,2% de los saldos promedio de depósitos a la vista netos de canje, reflejo en gran parte del incremento de 5,8% en la base de clientes cuenta correntistas. Con lo anterior, Banco de Chile mantiene su liderazgo en esta fuente de financiamiento con una participación promedio de 22,5% (excluyendo filiales en el exterior).

Los depósitos a plazo, por su parte, registraron un incremento de 1,9% anual en un contexto de bajas tasas de interés nominales y tasas reales negativas, mientras que la deuda emitida anotó un alza anual de 17,9%, representando algo más del 23% de los pasivos totales. En esta última, Banco de Chile se mantuvo activo tanto en el mercado nacional como en el internacional, tomando oportunidades de financiamiento a bajo costo. Así, emitió en el mercado local 40 millones de UF en bonos senior, 7,6 millones de UF en bonos subordinados, y cerca de US\$430 millones en distintos mercados internacionales como Australia, Japón y Hong Kong, entre otros.

Las sólidas bases de financiamiento con las que cuenta el Banco, donde destacan las captaciones minoristas y su acceso a atractivas condiciones de tasas de interés, le permiten posicionarse como una de las instituciones con el menor costo de fondo de la industria en moneda nacional.

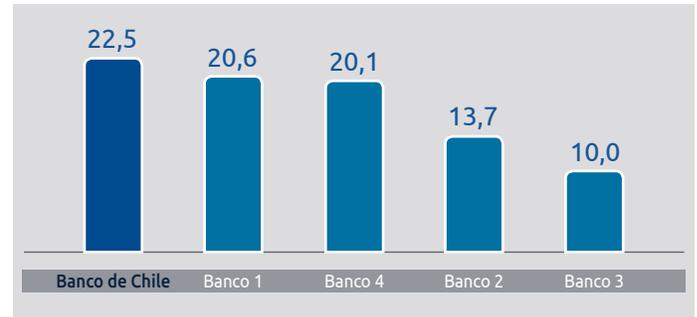
El patrimonio, por su parte, aumentó un 6,8% anual, ascendiendo a \$3.528 mil millones. El alza de \$224 mil millones se explica por:

- \$153 mil millones provenientes de la capitalización del 30% de la utilidad líquida distribuible del ejercicio 2018.
- Mayores reservas retenidas, que reconocen el efecto de la inflación sobre el patrimonio de los accionistas por cerca de \$86 mil millones.

Estos efectos fueron compensados por una disminución de \$17 mil millones en cuentas de valorización, principalmente por menor *fair-value* de derivados de cobertura contable de flujos de caja e instrumentos disponibles para la venta.

### Depósitos a la vista

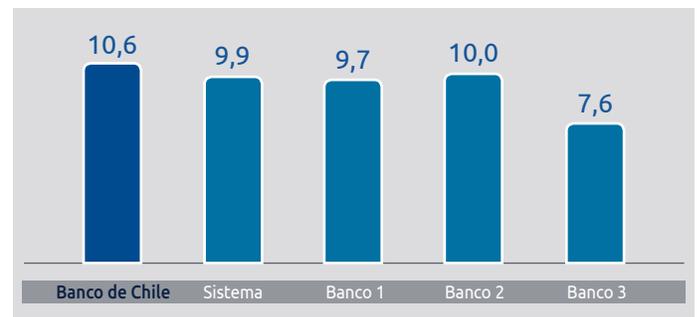
(Participación de mercado promedio año 2019, porcentaje)



Finalmente, en lo que respecta a indicadores de solvencia, el índice de Basilea anotó un alza de 23 puntos base, alcanzando un 14,1% al cierre de 2019, donde la gestión para el fortalecimiento de la base patrimonial vía capitalización de utilidades y bonos subordinados, permitió más que compensar la expansión de la base de activos ponderados por riesgo. Lo anterior se contrasta con la evolución del capital básico sobre activos ponderados por riesgo de crédito, que se ubicó en 10,9%, 21 puntos bajo lo registrado a diciembre 2018.

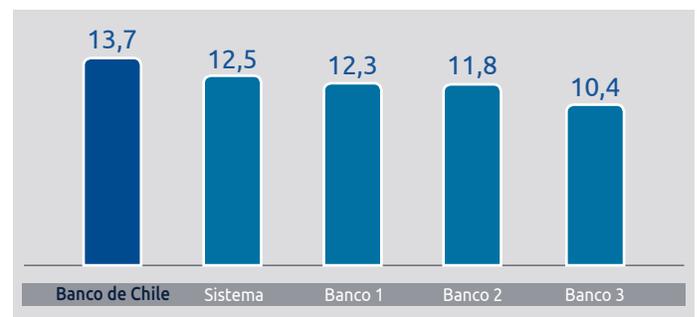
### Capital básico / Activos ponderados por riesgo

(Noviembre de 2019, porcentaje)



### Patrimonio efectivo / Activos ponderados por riesgo

(Noviembre de 2019, porcentaje)



Principales indicadores financieros

| Indicador   | 2017       | 2018       | 2019       |
|---|------------|------------|------------|
| <b>Utilidad por acción<sup>(1)</sup></b>                        |            |            |            |
| Utilidad neta por acción (\$)                                   | 5,79       | 5,89       | 5,87       |
| Acciones en circulación CHILE (millones)                        | 99.444     | 101.017    | 101.017    |
| <b>Indicadores de rentabilidad<sup>(2)</sup></b>                |            |            |            |
| Margen neto de intereses  | 4,24%      | 4,29%      | 4,11%      |
| Margen financiero neto  | 4,58%      | 4,76%      | 4,53%      |
| Comisiones / Activos productivos promedio                       | 1,20%      | 1,17%      | 1,37%      |
| Ingresos operacionales / Activos productivos promedio           | 5,90%      | 6,09%      | 6,04%      |
| Retorno sobre activos totales promedio                          | 1,80%      | 1,73%      | 1,55%      |
| Retorno sobre capital y reservas promedio                       | 19,97%     | 19,34%     | 18,02%     |
| <b>Indicadores de Capital</b>                                   |            |            |            |
| Capital básico / Activos totales                                | 8,39%      | 8,26%      | 7,94%      |
| Capital básico / Activos ponderados por riesgo                  | 11,47%     | 11,13%     | 10,92%     |
| Capital total / Activos ponderados por riesgo                   | 14,54%     | 13,91%     | 14,14%     |
| <b>Indicadores de calidad crediticia</b>                        |            |            |            |
| Cartera morosa > 90 días / Colocaciones totales                 | 1,19%      | 1,09%      | 1,39%      |
| Prov. por riesgo crédito / Cartera morosa >90 días              | 184,49%    | 198,71%    | 163,70%    |
| Prov. por riesgo crédito / Colocaciones totales                 | 2,19%      | 2,17%      | 2,28%      |
| Prov. por riesgo crédito / Colocaciones promedio <sup>(2)</sup> | 0,92%      | 1,06%      | 1,20%      |
| <b>Indicadores eficiencia</b>                                   |            |            |            |
| Gastos operacionales / Ingresos operacionales                   | 46,18%     | 45,25%     | 45,22%     |
| <b>Promedios del balance general<sup>(2)</sup></b>              |            |            |            |
| Activos productivos promedio (millones \$)                      | 28.971.706 | 30.741.332 | 33.351.649 |
| Activos promedio (millones \$)                                  | 32.005.718 | 34.296.429 | 38.077.137 |
| Capital y reservas promedio (millones \$)                       | 2.884.930  | 3.076.590  | 3.293.103  |
| Préstamos promedio (millones \$)                                | 25.446.789 | 26.476.702 | 28.860.305 |
| Activos ponderados por riesgo (millones \$)                     | 27.068.339 | 29.695.298 | 32.307.336 |

<sup>(1)</sup> Valores calculados considerando la utilidad neta nominal, las acciones suscritas y pagadas y el tipo de cambio al final de cada periodo.

<sup>(2)</sup> Indicadores calculados en base a promedio de saldos mensuales para fines comparativos con la industria y la competencia.

## Valor económico generado y distribuido

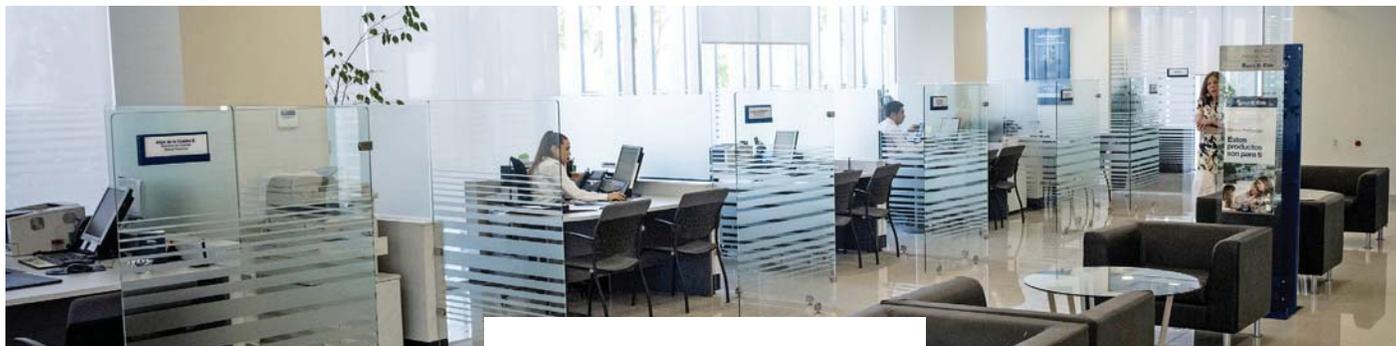
El valor económico generado por el Banco de Chile en 2019 fue de \$2.547.836 millones, el que como se presenta a continuación, se destinó principalmente al pago de los proveedores de capital (48,3%), al pago de sueldos y beneficios a trabajadores (18,7%), en gastos operacionales (16,4%), en el pago de impuestos al Estado (6,9%), en aportes a la Comisión para el Mercado Financiero (0,4%) y a la comunidad (0,1%).

### Valor económico generado (MM\$)

|                                       | 2017             | 2018             | 2019             |
|---------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Ingresos operacionales                | 2.250.321        | 2.416.672        | 2.541.386        |
| Resultado por inversión en sociedades | 6.057            | 7.255            | 6.450            |
| <b>Total valor económico generado</b> | <b>2.256.378</b> | <b>2.423.927</b> | <b>2.547.836</b> |

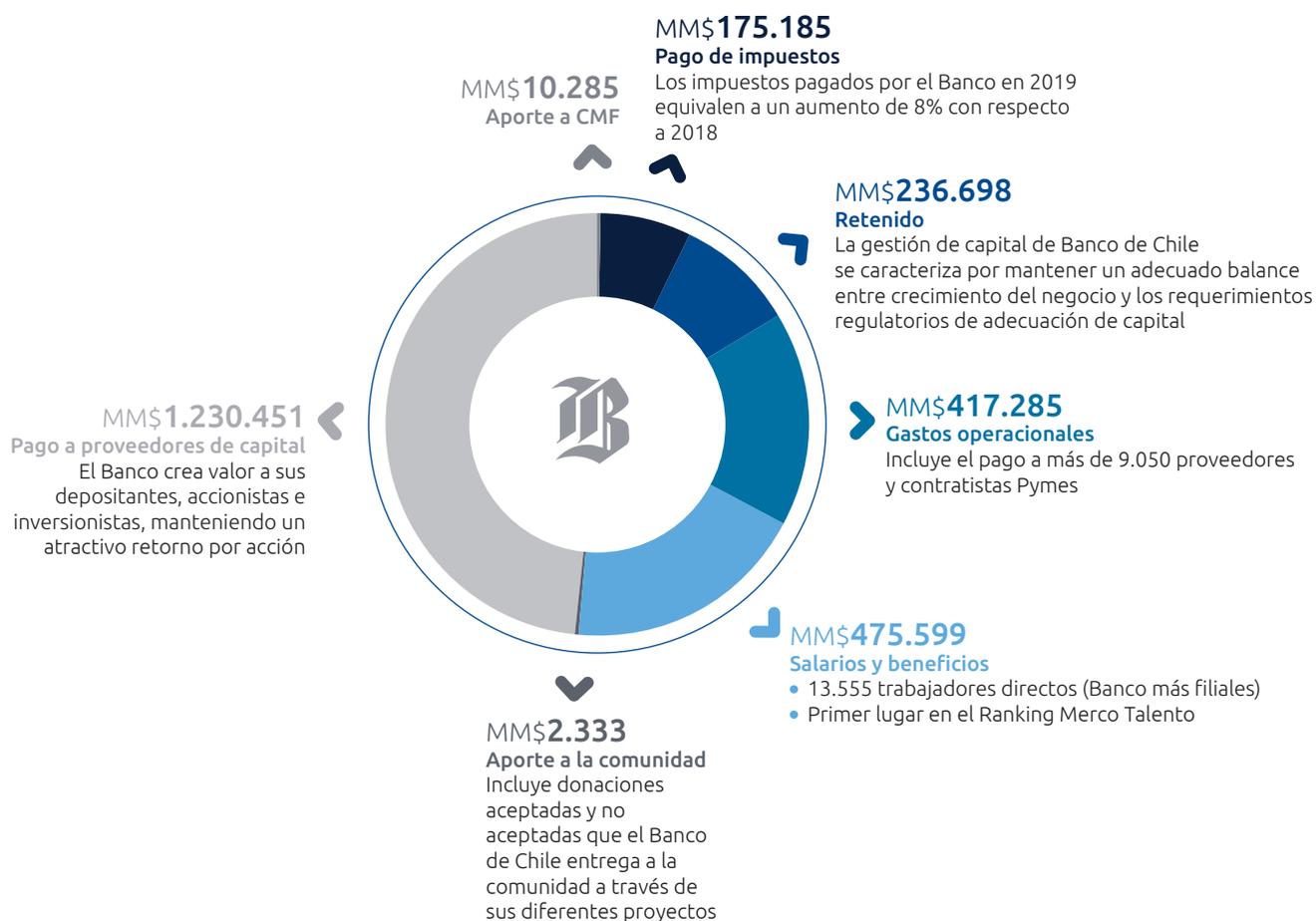
### Valor económico distribuido (MM\$)

|  | 2017             | 2018             | 2019             |
|--|------------------|------------------|------------------|
| <b>Gastos operacionales</b>                                | <b>363.087</b>   | <b>388.128</b>   | <b>417.285</b>   |
| Gastos de administración y otros                           | 327.836          | 350.447          | 346.744          |
| Depreciaciones y amortizaciones                            | 35.251           | 37.681           | 70.541           |
| <b>Sueldos a trabajadores y beneficios</b>                 | <b>409.331</b>   | <b>442.577</b>   | <b>475.599</b>   |
| <b>Pago a los proveedores de capital</b>                   | <b>1.118.067</b> | <b>1.198.878</b> | <b>1.230.451</b> |
| Accionistas (dividendos)                                   | 342.034          | 374.079          | 356.311          |
| Proveedores de recursos financieros                        | 776.033          | 824.799          | 874.140          |
| <b>Pagos al Estado (impuestos, contribuciones y otros)</b> | <b>120.100</b>   | <b>161.920</b>   | <b>175.185</b>   |
| <b>Comisión para el mercado financiero</b>                 | <b>9.176</b>     | <b>9.548</b>     | <b>10.285</b>    |
| <b>Aportes a la comunidad</b>                              | <b>2.638</b>     | <b>2.082</b>     | <b>2.333</b>     |
| <b>Total valor económico distribuido</b>                   | <b>2.022.399</b> | <b>2.203.133</b> | <b>2.311.138</b> |
| <b>Valor económico retenido</b>                            | <b>233.979</b>   | <b>220.794</b>   | <b>236.698</b>   |



**Valor económico distribuido 2019**

Contribución directa de Banco de Chile a la economía del país



## Aporte financiero recibido del Estado

Durante el año 2019 los beneficios económicos otorgados por entes de gobierno al Banco de Chile correspondieron a créditos por capacitación por \$1.900 millones, créditos tributarios asociados a donaciones por un total de \$100 millones y créditos por compra de activo fijo por \$25 millones.

### Aportes económicos otorgados por entes de gobierno (MM\$)

|                                    | 2017         | 2018         | 2019         |
|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Crédito por gasto en capacitación  | 1.700        | 1.700        | 1.900        |
| Crédito por donaciones             | 526          | 98           | 100          |
| Crédito por compras de activo fijo | 23           | 24           | 25           |
| <b>Total</b>                       | <b>2.249</b> | <b>1.822</b> | <b>2.025</b> |

## Aporte al desarrollo económico de Chile

El aporte al desarrollo económico del país es un eje clave de la sostenibilidad del Banco de Chile en el largo plazo. Trabajamos día a día para ser el mejor Banco para nuestros clientes, el mejor lugar para trabajar y la mejor inversión para nuestros accionistas.

Un factor relevante de nuestra estrategia de negocio es tener la capacidad de adaptarnos exitosamente a los cambios del entorno.

Además del impacto económico directo que genera el Banco de Chile, a través del pago de impuestos y generación de empleo directo e indirecto, la institución realizó una serie de actividades en el marco de su estrategia de sostenibilidad que se han traducido en una inversión social de \$6.447<sup>(1)</sup> millones, a través de la cual el Banco impactó positivamente a 337.542 personas de todo Chile.

En 2020 Banco de Chile seguirá profundizando su compromiso con el País, buscando nuevas formas de aportar a la comunidad y al progreso de Chile y su gente.

<sup>(1)</sup> La inversión social incluye donaciones aceptadas y no aceptadas, auspicios, franquicia tributaria SENCE y otras iniciativas incluidas en el presupuesto de la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible.



# CLIENTES



Cliente en el centro de nuestras decisiones

Mercado minorista

Mercado mayorista

Tesorería

Filiales

Servicios de calidad

Ciberseguridad y protección de la información

Transparencia en la comunicación  
e información a nuestros clientes

Finanzas sostenibles

---

**Banco de Chile**

## Ciente en el centro de nuestras decisiones



Un pilar fundamental en la gestión y toma de decisiones de Banco de Chile son sus clientes. Satisfacer sus necesidades a través de un servicio de excelencia y de soluciones oportunas y efectivas, es lo que define su actuar en todas las dimensiones del negocio. A partir de esta vocación de servicio, Banco de Chile ofrece a sus clientes una propuesta de valor cada vez más digital, ajustada a las necesidades de cada grupo de clientes, con altos estándares de seguridad y disponibilidad, con atención oportuna, ágil y proactiva, construyendo así relaciones de confianza y de largo plazo, situándose en una posición de privilegio en la industria local.

Con el fin de trabajar y potenciar integralmente los objetivos de transformación digital y del entendimiento de las necesidades de los clientes, durante 2019 la División de Marketing integró al equipo de Banca Digital. De esta forma, la División Marketing y Banca Digital, en colaboración con las divisiones de negocios, son las principales responsables de supervisar el cumplimiento de los objetivos del Banco en la relación con sus clientes y reportan de ello directamente a la Gerencia General.

El ejercicio 2019 fue intenso y desafiante en el avance hacia el objetivo de entregar la mejor propuesta de valor del mercado para cada grupo de clientes. En sucursales, se continuó modernizando el modelo de atención mediante la implementación progresiva de plataformas de autoservicio y optimización del flujo de atención.

Adicionalmente, se potenció el programa de fidelización, orientado a seguir entregando la mejor experiencia a los clientes. Eventos como Lollapalooza y otros relacionados, permitieron posicionar al Banco de Chile como el banco de la música y la entretención. Asimismo, las alianzas con líneas aéreas y programas

turísticos se han fortalecido, a fin de entregar experiencias distintivas.

En el segmento Pyme, y en la búsqueda de un relacionamiento más allá del negocio tradicional y de una propuesta de valor diferenciadora, se desarrolló el Programa Pymes para Chile, con el propósito de colaborar en la generación de oportunidades, incrementar las ventas y mejorar la gestión de sus clientes.

Como reconocimiento a la calidad de los servicios prestados y continua innovación en los productos web, Banco de Chile fue reconocido por segundo año consecutivo por ProCalidad<sup>(2)</sup> al obtener el primer lugar en la categoría grandes bancos. Asimismo, la revista Global Finance reconoció al Banco como el Mejor Banco Digital del País en la categoría Consumidor y Corporativo, y como el Mejor Servicio de Portal *Online* nivel latinoamericano en el segmento de Banca Corporativa. En este ámbito, destacó la contribución del Banco en materia de ciberseguridad a través de campañas comunicacionales que incentivaron el uso responsable y seguro de los canales digitales. Estas campañas fueron exitosamente recibidas por clientes y no clientes.

Fruto del trabajo realizado durante 2019, el Banco logró aumentar su base de clientes activos en un 3,2% y en un 5,8 % la base de clientes cuenta correntistas, destacando el incremento de 9,4% en el segmento Joven.

A diciembre de 2019, Banco de Chile contaba con 2,2 millones de clientes activos.

En cuanto a participaciones de mercado, al cierre de 2019 Banco de Chile registró una participación de 17,0% en créditos de consumo, 16,0% en Créditos Comerciales y 17,2% en créditos de vivienda.

<sup>(2)</sup> ProCalidad premia a las grandes marcas mejor evaluadas por sus clientes. [www.procalidad.cl](http://www.procalidad.cl)

## Mercado minorista

### Segmento Personas y Pyme

Ofrece productos y servicios dirigidos a:

- Personas de ingresos medios y altos
- Pequeñas y medianas empresas con ventas anuales de hasta \$2.000 millones

### Desempeño 2019 del Segmento Personas

La Banca Personas incorpora a todos los clientes cuenta correntistas de rentas medias y altas representados por los segmentos Joven, Tradicional, Preferencial y de Banca Privada.

El foco del Banco en este segmento es desarrollar servicios y asesoría financiera que aporten al crecimiento y a mejorar la calidad de vida de los clientes y sus familias, ofreciendo soluciones a necesidades de consumo, acceso a la vivienda, seguridad y ahorro, junto con una alta disponibilidad a través de los canales digitales y de la amplia red de sucursales de Banco de Chile y Banco Edwards. Para ello cuenta con una completa propuesta de valor que abarca productos transaccionales como cuenta corriente, tarjeta de crédito, tarjeta de débito y línea de crédito, productos de financiación como créditos de consumo e hipotecario, y productos de ahorro e inversión como depósitos y administración de fondos a través de Banchile Inversiones. También ofrece productos de seguros gestionados a través de la filial Banchile Corredores de Seguros. Esta propuesta de valor se ofrece a través de las marcas Banco de Chile y Banco Edwards.

En 2019 la Banca Telefónica mantuvo su rol fundamental en la atención de los clientes durante las 24 horas del día, con un equipo comprometido, con alta vocación de servicio, demostrada especialmente durante las contingencias.

En el año, se recibieron más de 4,8 millones de llamadas, logrando un 90% de resolución



en los momentos de mayor demanda, lo que permitió fortalecer el trabajo colaborativo con el equipo de atención y las áreas internas del Banco, transmitiendo “la voz del cliente”. Cabe destacar, que gracias a la gestión comercial se logró un incremento de ventas de productos pre aprobados de un 35% en relación con el año anterior.

Adicionalmente, y en la constante búsqueda por maximizar el tiempo para asesorar a los clientes, se implementó la plataforma E360, herramienta que permite estandarizar y orientar de mejor forma la gestión comercial de los equipos y la administración de campañas comerciales, de visitas y del cumplimiento de los compromisos adquiridos con clientes.

En relación al Programa de Lealtad, 2019 fue un año donde se sumaron nuevos beneficios para todos los segmentos. Desde el mes de enero, más de 16 mil clientes disfrutaron de los mejores restaurantes en Santiago y en regiones con un 40% de descuento. A esta oferta gastronómica, se sumaron nuevas



alianzas con dos de las cadenas de cine más importantes del país: Cine Planet y Cine Hoyts. A través de ellas, en 2019 más de 26 mil clientes del Banco disfrutaron del cine canjeando sus Dólares-Premio o pagando con sus tarjetas de crédito en condiciones preferentes.

Banco de Chile gracias a la alianza con Lotus fue presentador oficial del festival Lollapalooza y del Cirque du Soleil. Más de 20 mil entradas fueron adquiridas por los clientes para participar del festival de música más importante del país y más de 33 mil para vivir la experiencia de uno de los circos más prestigiosos del mundo.

Adicionalmente, durante 2019 el Banco amplió el plan de adherencia con nuevas marcas, beneficios que se complementaron con una exitosa campaña de Navidad donde más de 7 mil clientes accedieron a descuentos de hasta 40% durante el mes de diciembre.

Con todo, el Programa de Lealtad cerró un año récord al alcanzar la suma de más de 165 mil

clientes canjeando Dólares-Premio y con una cobertura total de más de 293 mil clientes que pudieron disfrutar de la oferta de beneficios del Banco de Chile.

#### Desafíos 2020

- Avanzar hacia el objetivo de ser un Banco referente digital hacia el 2021.
- Aumentar la participación de mercado en la familia consumo (cuotas, tarjetas, línea).
- Continuar con el ritmo de crecimiento en la base de clientes cuenta correntistas, donde el segmento Joven representa un foco relevante, junto con mantener los saldos en sus cuentas por sobre el promedio nacional.
- Mejorar los niveles de recomendación.
- Consolidar la preferencia de clientes en productos y servicios de ahorro e inversión en conjunto con Banchile Inversiones.

#### Desempeño 2019 del Segmento Pyme

Según cifras del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo<sup>(3)</sup>, las pequeñas y medianas empresas representan el 52,5% del total de empresas del país y emplean al 38,7% de los trabajadores. Banco de Chile cuenta con una alta presencia en las pequeñas y medianas empresas, reflejo de su compromiso de apoyo al desarrollo del país y emprendimiento, entregando las mejores herramientas, respaldos y asesorías a sus clientes.

Durante el ejercicio, se realizó la migración del 92% de los clientes a una nueva plataforma web denominada Banconexión 2.0, la cual entrega una mejor experiencia al cliente con soluciones de acuerdo a cada segmento y con los mejores estándares de uso y seguridad.

En el mes de septiembre se lanzó el Programa Pymes para Chile como parte integral de la nueva propuesta de valor para el segmento. El objetivo fue amplificar el potencial de las Pymes y los emprendedores, trabajando en forma colaborativa con aliados del Banco, con el ecosistema de *fintechs* y de las *startups* tecnológicas.

En este marco, durante el 2019 se concretaron nuevas alianzas con la aceleradora de *startups* UDD Ventures<sup>(4)</sup>, con Amazon Web Services, con Kolau y su plan de digitalización para Pymes mediante el apoyo en la creación de páginas web para pequeñas empresas y con la fundación País Digital, quienes se suman a la alianza existente con Compite de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Todas estas nuevas alianzas tienen como objetivo complementar la propuesta de valor tradicional de productos y servicios financieros del Banco, conectando a los clientes con socios que los puedan apoyar a mejorar la gestión de sus negocios y entregar beneficios atractivos.

Adicionalmente, y con el objetivo de apoyar la reactivación económica de los clientes de este segmento que se vieron afectados por el conflicto social, se desarrolló un plan nacional de apoyo alineado con la propuesta de valor del Banco y que contempló los siguientes ejes de acción:

1. Desarrollo de un plan comercial puesto en ejecución el día 21 de octubre enfocado en clientes afectados tanto por daños de infraestructura como por disminución de ventas. A través de este plan se apoyó a 5 mil clientes de la Banca Pyme y Microempresas, mediante la postergación de cuotas y

<sup>(3)</sup> [https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2019/03/ELE-5-Principales\\_resultados.pdf](https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2019/03/ELE-5-Principales_resultados.pdf)

<sup>(4)</sup> <https://uddventures.udd.cl/>

créditos de emergencia por un monto total de \$23.000 millones cursados con tasa preferencial entre el 23 de octubre y el 30 de diciembre.

2. Lanzamiento de la iniciativa Vitrina Pymes donde el Banco otorgó distintos espacios publicitarios a más de 100 clientes con el objetivo de apalancar sus ventas.
3. Auspicio de siete ferias público-privadas y de la Gran Feria de Navidad para Pymes y Emprendedores Banco de Chile, llegando con ello a más de 250 emprendedores, dándoles la oportunidad de tener un espacio para vender sus productos.
4. Iniciativa interna de Fondos Concursables (parte del programa de voluntariado del Banco<sup>(5)</sup>), a través de la cual se apoyaron 43 proyectos a nivel nacional, que se encuentran en periodo de ejecución y que buscan ir en soporte de microempresarios afectados.
5. Donación y voluntariado al Centro Regional de Abastecimiento (CREA) de Talca.
6. Asesoría financiera a Pymes a través de Compite de la Universidad Adolfo Ibáñez, mediante dos actividades principales:
  - **Compite Táctico:** Invitación a 100 clientes a participar de un programa gratuito financiado 100% por el Banco que tiene por objetivo desarrollar un plan de acción de corto plazo que les permita enfrentar y superar los nuevos desafíos.
  - **Jornadas de Colaboración:** Instancia donde se congregaron 100 clientes que tienen por objetivo compartir prácticas

y experiencias de manera guiada para generar aprendizajes.

En lo relacionado con mejorar el acceso de las Pymes a créditos con garantías estatales conocidos como FOGAPE<sup>(6)</sup> y CORFO FOGAIN<sup>(7)</sup>, durante 2019 el Banco, en coordinación con los programas señalados, cursó créditos con garantía estatal por un monto de \$277 mil millones a más de 8 mil clientes.

#### Desafíos 2020

- Fortalecer la propuesta de valor al alero de los proyectos que actualmente están en desarrollo, lo cual será el cimiento que permitirá al Banco aumentar la base de clientes del segmento Pyme.
- Mejorar la comunicación con los clientes a través de la gestión de *emails* y un nuevo modelo telefónico, mediante lo cual se espera potenciar la tasa de recomendación.
- Implementar el modelo de precios por cliente, lo cual permitirá segmentar y gestionar de mejor forma las tarifas asociadas a cada cliente según el riesgo y rentabilidad esperados.
- Potenciar la venta con garantía estatales, a fin de contener eventuales aumentos de gasto por riesgo.
- Fortalecer el Programa Pymes para Chile como elemento diferenciador de la propuesta de valor, potenciando el vínculo con los clientes y generando nuevas oportunidades de negocios a través de una estrategia de ecosistema.
- Identificar, transformar y mejorar los procesos críticos para la experiencia de clientes y la productividad comercial.

## Segmento de Consumo Masivo del Banco CrediChile

Ofrece productos y servicios dirigidos a:

- Trabajadores dependientes y pensionados de segmentos C3 y D
- Microempresarios

Banco CrediChile ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros, entre los que destacan créditos de consumo, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, créditos para microempresarios, cuentas vista, seguros de vida y generales, servicio de abono de remuneraciones y cuentas de ahorro. Cabe destacar las sinergias entre otros segmentos de negocio y la banca de consumo, principalmente a través de convenios con empresas, los que ponen a disposición de Banco CrediChile nuevos clientes con amplias oportunidades de cruce en productos transaccionales y de consumo.

#### Desempeño 2019

CrediChile ha contribuido al propósito de aportar a la bancarización del país atendiendo a personas de ingresos menores a \$500.000 mensuales y a microempresarios, quienes además de acceder a productos bancarios, se benefician de programas de capacitación y educación financiera.

Entre los productos puestos a disposición para este segmento, destaca la “CuentaChile”, cuenta vista que permite a sus usuarios utilizar productos y beneficios, así como hacer uso de la amplia red de sucursales y Cajas Chile distribuidas a lo largo de todo el país. Cabe mencionar que la red de Cajas Chile alcanza a 766 puntos de atención.

<sup>(5)</sup> Ver capítulo comunidad.

<sup>(6)</sup> [www.bancochile.cl/Pyme/financiamiento/Financiamiento con Garantías Estatales](http://www.bancochile.cl/Pyme/financiamiento/Financiamiento con Garantías Estatales)

<sup>(7)</sup> [www.bancochile.cl/Pyme/Financiamiento/Financiamiento con Garantías Estatales/FOGAIN](http://www.bancochile.cl/Pyme/Financiamiento/Financiamiento con Garantías Estatales/FOGAIN)

En 2019 se inició el plan de extensión de la propuesta de valor hacia clientes del segmento CrediChile, ampliando e integrando la oferta de productos y servicios, tales como tarjeta internacional, cuentas corrientes, servicios de inversión, entre otros. A la par se avanzó en el potenciamiento de su acceso a la Banca Digital y Móvil.

En lo referido a su compromiso con la educación financiera, destaca el lanzamiento del programa “Cuentas con el Chile”, que consiste en una plataforma que incentiva el bienestar y la educación financiera. En 2019, 7 mil personas fueron capacitadas en charlas de educación financiera en todo Chile y se lanzó el Programa Mentores de Educación Financiera del Chile cuya finalidad es capacitar a colaboradores y, a través de ellos, a la comunidad del Banco de Chile en habilidades financieras para adquirir compromisos financieros responsables en el sistema bancario.

### Desafíos 2020

- Consolidar la integración de productos y servicios en el segmento.
- Profundizar plan de transformación digital para clientes CrediChile, en línea con el desarrollo en este ámbito en Banco de Chile, mejorando la experiencia de los clientes mediante procesos más eficientes.
- Potenciar la propuesta de valor hacia los clientes, desde una mirada de uso y relación con la banca, de acuerdo con las necesidades y ciclo de vida de cada uno de ellos.

## Mercado mayorista



### Segmento de Banca Corporativa

Ofrece productos y servicios dirigidos a:

- Empresas nacionales con facturación anual sobre los \$10 mil millones, con un modelo de atención especializado según industrias, y compañías multinacionales que mantienen relación global con Citibank NA
- Los principales subsegmentos son Clientes Corporativos, Mayoristas, *Family Office*, Inmobiliarias, Concesiones y Multinacionales

La Banca Corporativa ofrece productos de financiamiento (créditos comerciales, *leasing*, *factoring*, *Comex*), servicios de banca transaccional tales como administración de cuenta corriente, pagos, recaudaciones, representación y custodia de activos, productos de banca de inversión, mercado de capitales, operaciones de cambio y cobertura de riesgos financieros (derivados), así como asesoría en aperturas a la Bolsa, aumentos de capital, compra y venta de paquetes accionarios, colocaciones de capital privado, ofertas públicas de acciones, fusiones/adquisiciones, valorización de negocios y emisiones de bonos y créditos sindicados. Además, gestiona la relación de negocios con los bancos corresponsales, lo cual permite el acceso a fuentes de financiamiento bancario en el exterior y también participar en el negocio de garantías internacionales.

### Desempeño 2019

Durante 2019, la Banca Corporativa continuó profundizando y rentabilizando la relación con los clientes gracias a la expansión sostenida en los negocios de *Cash Management*, al aumento

de los volúmenes transaccionales, de los saldos vista de clientes y de los ingresos de Tesorería, Banca Inversión y Mercado Capitales. En estos últimos, el Banco participó en varios de los principales negocios del año, permitiéndole así mantener la posición de liderazgo en principalidad en este segmento.

Otro hito a destacar fue la habilitación del acceso –para la mayoría de los clientes corporativos– a la plataforma Banconexión 2.0.

#### Desafíos 2020

- Seguir trabajando en un modelo de atención que permita mayor cercanía con los clientes.
- Continuar liderando el mercado en presencia y principalidad junto con el ofrecimiento de las mejores soluciones estructuradas para cubrir las necesidades de los clientes.
- Ser un Banco de alta eficiencia y calidad con bajo costo de distribución en los productos transaccionales.
- Ampliar y potenciar las funcionalidades de los canales digitales.
- Migrar la totalidad de la cartera de clientes a la nueva plataforma Banconexión 2.0.

### Segmento de Grandes Empresas

Ofrece productos y servicios dirigidos a:

- Empresas nacionales con facturación anual entre los \$2 mil millones y los \$10 mil millones, con un modelo de atención integral con ejecutivos de cuenta y especialistas por producto

La oferta de valor para el segmento de Grandes Empresas se entrega a los clientes través de un modelo de atención integral, con ejecutivos de cuentas y especialistas en células de trabajo. Ofrece múltiples productos y servicios, desde productos de crédito tradicionales y específicos como *leasing*, *factoring*, *Comex*, y servicios de *Cash Management* tales como administración de cuenta corriente, pagos y recaudaciones. Complementa su propuesta de valor con productos de tesorería, productos de inversión, créditos Sindicados, M&A y *Equity*/Bonos, estos últimos ofrecidos a través de las filiales de Banchile Inversiones y Banchile Asesoría Financiera.

#### Desempeño 2019

Durante 2019, la Banca Grandes Empresas continuó consolidando su liderazgo en el segmento, tanto

en presencia como en principalidad, con un crecimiento en colocaciones comerciales por sobre el sistema financiero y con un sostenido crecimiento en saldos vistas, este último resultado de una gestión focalizada en desarrollar principalidad transaccional en cuentas corrientes de sus clientes. Lo anterior permitió aumentar el cruce de productos por relación comercial, con clientes más vinculados y con excelentes niveles de recomendación y satisfacción en calidad de servicio. Adicionalmente, durante el ejercicio se logró un sustantivo avance en la migración de clientes a la nueva plataforma empresas Banconexión 2.0, mejorando la experiencia del cliente en su operatoria con el Banco.

#### Desafíos 2020

- Consolidar el liderazgo en presencia y principalidad en el segmento.
- Avanzar en una estrategia de bajo costo de distribución en productos transaccionales.
- Ofrecer las mejores soluciones estructuradas del mercado.
- Incorporar mayores funcionalidades a los canales digitales (internet y móviles).



## Tesorería



La Tesorería ofrece una amplia variedad de productos y servicios a sus clientes, incluyendo intermediación de moneda extranjera, derivados, pactos y productos de inversión, todo lo cual está enfocado en:

- Clientes institucionales, multinacionales, corporativos, mayoristas y grandes empresas.
- Personas naturales de Banca Privada y Preferente.

Adicionalmente, la Tesorería es responsable de gestionar los riesgos de precio y liquidez del Banco, a través de una óptima estructura de financiamiento en términos de costo, plazos y diversificación, a la vez que administra la cartera de inversiones de la Corporación.

### Desempeño 2019

El año 2019, en términos agregados fue muy positivo para la Tesorería. Por una parte, el área de Ventas y Estructurados, logró un nivel récord de ingresos de \$46 mil millones, lo que implicó un avance anual de 16%, sustentado en un incremento de 14% anual en la base de clientes que operan con la Tesorería en productos como moneda extranjera, *forwards* y estructurados, así como transacciones puntuales en el mercado local que agregaron alto valor a la gestión del área.

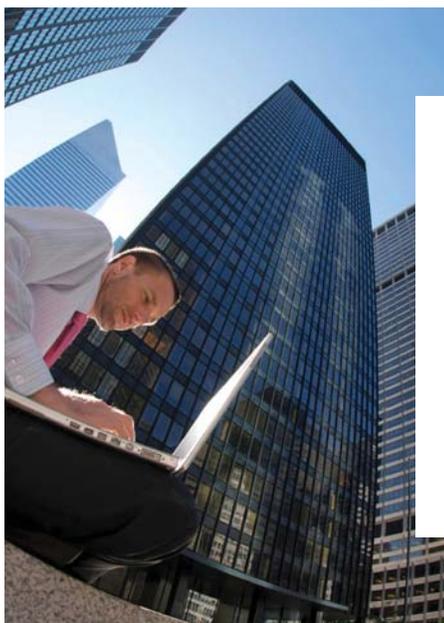
De forma similar, el Área de Trading alcanzó su mejor desempeño desde el año 2015, con ingresos asociados a gestión de renta fija, moneda y derivados que totalizaron \$16 mil millones en 2019, superando en \$6 mil millones lo logrado en 2018. Una alta proactividad y visión de mercado frente a cambios relevantes en ciertas variables de entorno, como tasas de interés y tipo de cambio, especialmente durante

el último trimestre del año, contribuyeron a este excelente resultado.

Desde la perspectiva de gestión de activos y pasivos, 2019 fue sin duda un año muy desafiante. En efecto, curvas de tasas de interés planas durante buena parte del ejercicio, generaron una contracción en los márgenes por descalce de plazos, lo que fue acentuado por la fuerte caída en tasas de interés reales y nominales a nivel local, especialmente a partir del segundo semestre, lo que se tradujo en un importante incentivo para clientes minoristas e institucionales a la repactación de créditos de largo plazo, financiados a tasas históricas más altas. No obstante, esto pudo ser en parte mitigado por los beneficios obtenidos en el portafolio de inversiones, producto de las tendencias en tasas de interés antes descritas.

En relación con la estrategia de financiamiento, durante 2019, y aprovechando tanto la coyuntura de tasas, como también la excelente clasificación de riesgo del Banco, la Tesorería emitió bonos senior en el mercado local por un total de aproximadamente UF 40 millones con plazos promedio de siete años y con *spreads* muy bajos en relación al *benchmark*, lo que permitió financiar de manera óptima el crecimiento en créditos hipotecarios y comerciales. Adicionalmente, se colocaron cerca de UF 7,6 millones en bonos subordinados en el mercado chileno, con un *spread* muy marginal sobre los bonos senior, permitiendo robustecer la adecuación patrimonial del Banco de cara a la implementación de Basilea III.

Asimismo, la Tesorería prosiguió con su plan de expansión internacional en términos de financiamiento, emitiendo bonos por un monto cercano a US\$430 millones en diversos mercados ya explorados, como Japón,



Hong Kong y Perú, y nuevos mercados como Australia y Noruega, que se suman a países como Taiwán, Suiza, Alemania y México, donde el Banco ya ha levantado financiamiento. Así también durante el año se mantuvo el Programa de *Commercial Papers* en Estados Unidos.

Desde el punto de vista operacional, la mejora continua de los procesos asociados a productos de Tesorería se potenció con la implementación de plataformas de negociación automática de compra venta de moneda extranjera, para clientes y el mercado profesional. A esto se sumó la adopción de un nuevo módulo Murex para la gestión de Colaterales.

#### Desafíos 2020

- Implementar la plataforma de negociación de renta fija para el mercado *offshore*.
- Segunda fase del proyecto de valorización y entrada a producción del Módulo de Colaterales.

## Filiales

Las empresas filiales de Banco de Chile complementan las propuestas de valor a clientes mediante una completa y amplia gama de productos y servicios de administración de fondos, corretaje de valores, seguros de vida y generales, asesoría financiera, securitización y soluciones de pago.

Las empresas filiales del Banco son:

- Banchile Administradora General de Fondos
- Banchile Corredores de Bolsa
- Banchile Corredores de Seguros
- Banchile Asesoría Financiera
- Banchile Securitizadora
- Socofin

#### **Banchile Administradora General de Fondos:**

es la administradora de fondos mutuos más importante del país, con una participación del 22% del patrimonio administrado de la industria. Ofrece más de 80 alternativas entre fondos mutuos y fondos de inversión, con una base de más de 600 mil partícipes. Durante 2019, Banchile AGF se adhirió a los Principios de Inversión Responsable (PRI), asociación de inversionistas globales apoyadas por las Naciones Unidas. Adicionalmente, recibió el premio "Mejor Fondo de Renta Variable Chilena" entregado por Morningstar Fund Awards 2019.

#### **Banchile Corredores de Bolsa:**

presta servicios de corretaje de acciones, inversiones de renta fija y servicios cambiarios a personas y empresas a través de la red de sucursales del Banco y de canales remotos. En 2019, la compañía participó de las más importantes operaciones de acciones del mercado, y dentro de ellas, lideró la mayor apertura bursátil de la

historia de Chile. Por segundo año consecutivo se posicionó en el primer lugar en participación de mercado de Intermediación de Renta Fija, y alcanzó la segunda posición en el ranking de montos transados de acciones.

Ambas filiales establecen las siguientes líneas de acción para el corto y mediano plazo para consolidar su posición de liderazgo:

- Aumentar el número de clientes y los ingresos operacionales, potenciando la vinculación con clientes y el *mix* de productos.
- Mejorar el servicio y experiencia digital del cliente, alcanzando el 100% de auto atención a través de aplicaciones móviles y mejoras en contenido web.

**Banchile Corredores de Seguros:** Ofrece servicios de intermediación de seguros a través de una amplia red de distribución, destacando una competitiva oferta de seguros individuales, colectivos, vinculados y no vinculados a productos Banco, asesorando a los clientes de acuerdo a sus necesidades.



En 2019, Banco de Chile y su filial Banchile Corredores de Seguros suscribieron con las Compañías de Seguros Chubb Seguros Chile S.A. y Chubb Seguros de Vida Chile S.A. un Acuerdo Marco de Alianza Estratégica para la distribución de seguros a través de los canales presenciales y digitales del Banco. Con este acuerdo, Banco de Chile busca potenciar su negocio de seguros, haciendo uso de sus capacidades de distribución y poniendo a disposición de su extensa y prestigiosa base de clientes una oferta de valor competitiva, de alta calidad y en continua innovación para satisfacer las crecientes y sofisticadas necesidades de cobertura de seguros de personas y empresas.

En 2019, Banchile Corredores de Seguros se mantuvo en el primer lugar entre las corredoras bancarias, con una participación superior al 21% en el total de primas intermediadas.

Los esfuerzos de mediano plazo de Banchile Corredores de Seguros se focalizarán en:

- Finalizar la implementación del nuevo Core de Seguros, sistema de clase mundial que permitirá una mejor administración de los procesos de venta y postventa en línea.
- Excelencia en calidad de servicio.
- Continuar con la transformación digital de la Corredora, con foco en la venta y omnicanalidad.

**Banchile|Citi Global Markets (Asesoría Financiera):** Esta filial entrega servicios de banca de inversión a clientes corporativos e incluye servicios de asesoría en relación a fusiones, adquisiciones, reestructuración de pasivos, emisión de deuda y capital, financiamiento de proyectos y alianzas estratégicas.

Los lineamientos de mediano plazo para esta filial se resumen en:

- Potenciar la integración con áreas del Banco.
- Alcanzar cobertura activa de clientes objetivo de Banca Corporativa.
- Fortalecer la coordinación e integración con equipos Citi para captura y ejecución de negocios.
- Participar en transacciones de alta visibilidad.

**Banchile Securitizadora:** Ofrece emisión de bonos securitizados como alternativa de financiamiento en el segmento de empresas corporativas y mayoristas que requieran diversificar sus condiciones y fuentes de financiamiento (inversionistas privados e institucionales). La propuesta a clientes incluye estructuración de bonos respaldados en carteras de mutuos hipotecarios, tarjetas de créditos, créditos automotrices, cuentas por cobrar de facturas, créditos de consumo, activos financieros y flujos futuros, entre otros.

**Socofin:** Es la filial encargada de acompañar y ofrecer soluciones de pago a los clientes del Banco en el proceso de normalización de sus obligaciones financieras. Durante 2019, la gestión de Socofin se orientó al diseño de un modelo de negocios robusto, coherente con los tiempos actuales y a crear las condiciones para mantener el liderazgo en la industria. Para ello implementó diversos proyectos para mejorar la experiencia, destacando la incorporación del botón de pago web, que permitió a los clientes contar con un canal de pago disponible en todo momento, registrando más de 10.000 transacciones en el mes de diciembre. Así, en el ejercicio 2019 alcanzó una recuperación de créditos de \$48.000 millones y una cifra similar en la generación de convenios de pago con clientes de carteras castigadas.

## Servicios de calidad

Banco de Chile asumió el compromiso de ser el mejor banco para sus clientes. Ello implica abordar nuevos desafíos para continuar siendo el número uno en calidad de servicio, buscando entender las cambiantes necesidades de sus clientes, anticipándose e incorporándolas en sus productos y servicios con la velocidad de las demandas actuales.

Durante el año, se plantearon exigentes y desafiantes metas en calidad de servicio, junto con un riguroso seguimiento en los distintos servicios críticos, tanto para las áreas comerciales como las de apoyo. Dicho monitoreo es analizado periódicamente en el Comité de Calidad, presidido por el Gerente General y en el que participan varios miembros de la Alta Administración.

En este esfuerzo por perfeccionar los procesos de atención, identificando y respondiendo oportunamente a las necesidades de los clientes, se lograron importantes avances.

Al finalizar 2019, se registró una disminución tanto en requerimientos como en el número de reclamos con relación a 2018. El Índice de Deserción se mantuvo acotado y el Índice de Recomendación Neta alcanzó un 72,5%, si bien inferior al registrado en el año previo, permitió al Banco mantenerse como el mejor banco en calidad de servicio. Cabe mencionar que el actual contexto del país luego de la crisis social manifestada a partir de octubre, ha repercutido sobre los indicadores de percepción de los clientes de servicios del sector financiero y de la banca en particular.



El compromiso de toda la Corporación por entregar a sus clientes un servicio de excelencia, fue reconocido por segundo año consecutivo con el Premio Nacional Satisfacción de Clientes en el Sector Grandes Bancos, distinción entregada por ProCalidad, iniciativa conjunta con la Universidad Adolfo Ibáñez y Praxis. Este galardón es el resultado y reflejo de un trabajo permanente que sitúa al cliente en el centro de cada una de las actividades que se diseñan y ejecutan en todos los procesos de atención, tanto en sucursales, Banca Telefónica y canales digitales.

|                                  | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------------------------------|------|------|------|
| Índice de Recomendación Neta (%) | 76,7 | 75,5 | 72,5 |

# 72,5%

Índice de Recomendación Neta

# 70,5%

Índice de Satisfacción



Premio  
**ProCalidad Satisfacción de Clientes**  
por segundo año consecutivo

**Satisfacción canales de atención**  
Indicador anual 2019

## 83,5%

Mesón

## 80,2%

Ejecutivo

## 84,7%

Mi\_Banco

## 80,9%

Cajas

## 73,9%

Página web

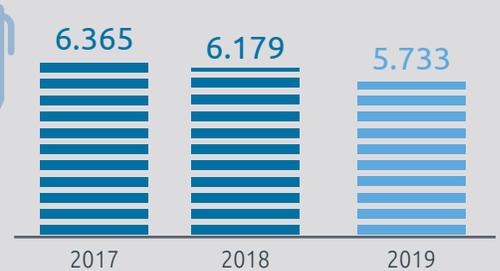
## 74,1%

Banca Telefónica

### Requerimientos



### Nº de reclamos



## Ciberseguridad y protección de la información

La gestión de la privacidad de los clientes del Banco de Chile, así como la seguridad de las aplicaciones, *back* y *front office*, ha sido siempre una prioridad, logrando avanzar sustancialmente en los últimos años en innovaciones, aplicaciones y sistemas reactivos ante la amenaza de ciberdelitos.

La División de Ciberseguridad, en trabajo conjunto con las diferentes áreas de negocio del Banco, es la responsable de velar por el cumplimiento de los objetivos en esta área y reporta directamente a la Gerencia General.

En 2019 la estrategia de ciberseguridad del Banco consistió en la implementación de diferentes soluciones tecnológicas (redes, estaciones de trabajo, servidores, aplicaciones, entre otras), la definición de procesos de ciberseguridad para mantener un ecosistema transversal seguro en el Banco (gestión de vulnerabilidades, desarrollo seguro, lineamientos de ciberseguridad para proveedores, control de accesos, entre otros) y la atracción de talento como elemento clave para potenciar tanto las soluciones tecnológicas como los procesos.

Los principales hitos de la gestión del año estuvieron enfocados en: campañas de concientización, respuesta a incidentes de ciberseguridad, prevención de fuga de información, administración de cuentas privilegiadas, e implementación de nuevos factores de autenticación para disminuir



el fraude electrónico en todos los canales electrónicos.

Para 2020 se espera incrementar la usabilidad de las soluciones tecnológicas, atraer nuevo talento y fortalecer inteligencia contra amenazas y protección de activos de información.

Cabe destacar que durante el periodo no se recibieron reclamos fundamentados relativas a violaciones de la privacidad del cliente y/o pérdida de datos de clientes o incidentes vinculados a ciberseguridad.

## Transparencia en la comunicación e información a nuestros clientes

Tanto en la Política de Transparencia del Banco de Chile y sus filiales, así como en su Código de Conducta, se consagra el Principio de Transparencia, el cual se materializa en un conjunto de normas y protocolos destinados a facilitar el acceso del público a toda la información relativa a las condiciones de los productos y servicios ofrecidos por el Banco.

El Banco ha adquirido un compromiso público de velar por la información que se entrega en cada una de las comunicaciones publicitarias masivas, cuidando que estas incluyan un lenguaje claro y transparente, tanto en lo referido a las condiciones relevantes, como a las restricciones existentes.

## Finanzas sostenibles



El compromiso con la transparencia en la comunicación e información a los clientes sigue siendo un pilar fundamental del Banco y que compete a todos los colaboradores de la organización. Banco de Chile, a través de la División Marketing y Banca Digital, vela porque la información hacia los clientes sea

clara, completa, relevante, fiable, comparable, oportuna y de fácil acceso. Para esto se apoya en el área de Defensoría, que busca permanentemente atender a las necesidades del cliente, y en la Fiscalía del Banco, que permite identificar el marco legal de comunicación.

Si bien Banco de Chile no cuenta a la fecha con normas explícitas de financiamiento que promuevan la integración de variables Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG), dentro de los pilares fundamentales de sus decisiones de financiamiento se incorporan elementos ASG, de manera tal de asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y su sustentabilidad en el tiempo. De esta forma, se incorporan como requisitos para el financiamiento de proyectos su ingreso al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), con su respectiva Resolución de Calificación Ambiental (RCA) aprobada.

(ACAFI) y Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos (AAFMM).

El objetivo de la mesa fue definir una agenda de diálogo y trabajo conjunto entre el Gobierno, reguladores e instituciones del mercado financiero, para incorporar los riesgos y oportunidades asociadas al cambio climático en la toma de decisiones.

En 2019, Banco de Chile participó a través de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) en la discusión de la mesa público-privada de Finanzas Verdes convocada y liderada por el Ministerio de Hacienda, con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y conformada por representantes de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), Banco Central de Chile (BCCh), Superintendencia de Pensiones (SP), BancoEstado (BE), Ministerio del Medio Ambiente (MMA), Bolsa de Santiago (BS), Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones (AAFP), Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF), Asociación de Aseguradores (AACH), Asociación Chilena de Administradoras de Fondos de Inversión

A mediados de diciembre, los integrantes de esta mesa de trabajo firmaron y publicaron el "Acuerdo Verde", compromiso voluntario entre el sector financiero, el Gobierno y los reguladores, que define principios generales respecto de la gestión de los riesgos y oportunidades asociadas al cambio climático en la toma de decisiones por parte de las entidades signatarias y compromete acciones concretas en este ámbito. Este acuerdo pretende contribuir a la estabilidad financiera y al logro de los compromisos del país en materia climática.

Cabe destacar también que en el mes de agosto el Banco emitió el primer bono verde de su historia por un monto de US\$48 millones a un plazo de 12 años. La colocación emitida en Hong Kong tiene como objetivo refinanciar una serie de proyectos sustentables vinculados a energías renovables y ubicados en distintas regiones del país<sup>(8)</sup>.

<sup>(8)</sup> Para mayores detalles ver el capítulo Medioambiente.



# TRABAJADORES



Estrategia de gestión

Trabajadores sanos y seguros

Relaciones laborales

---

**Banco de Chile**



90

103-2

103-3



La División Personas y Organización es responsable de ofrecer a los trabajadores ambientes saludables, así como entregar herramientas y conocimientos que les permitan desarrollarse en forma profesional y personal, fortaleciendo su compromiso con los valores y cultura del Banco. Asimismo, tanto el Reglamento Interno como las políticas de la División promueven un ambiente laboral libre de acoso laboral o *mobbing* y discriminación; resguardan una remuneración competitiva y beneficios segmentados; y garantizan la sindicalización y el respeto a los Derechos Humanos. Además, cada programa cuenta con métricas y formas de evaluación para responder oportuna y eficazmente a las necesidades de los trabajadores, así como a la regulación nacional vigente.

Entre los hitos del año destacan el desarrollo de dos aplicaciones y una plataforma computacional para mejorar los procesos y gestionar de manera más eficaz la información disponible tanto de los

trabajadores como de los incentivos existentes. Es así como se implementó la aplicación Mi Sitio, orientada a la creación y almacenamiento de documentos laborales contractuales en una carpeta virtual que utiliza firma digital. Gracias a esto se redujo el riesgo operacional asociado con procesos manuales y físicos, tanto en la elaboración como en el almacenamiento de la documentación; mejoraron los sistemas de control y reportabilidad; y disminuyeron los costos asociados a la impresión y despacho de 35.000 documentos que se gestionan en promedio durante el año.

La segunda aplicación, llamada Mis Incentivos, pone a disposición de los trabajadores, en forma segura e individualizada, información de todos los modelos de incentivos a los cuales se puede optar de manera perfilada. Adicionalmente, ofrece una biblioteca virtual con información histórica de los distintos cargos, constituyéndose en una herramienta de consulta disponible para jefaturas, colaboradores y especialistas.

Además, se implementó el Panel de Gestión de Personas, que consiste en una plataforma computacional de indicadores con foco en la eficiencia y productividad, donde es posible hacer el seguimiento del índice de capacidad productiva, ausentismo por estamento y cobertura de capacitaciones, entre otros. Para su desarrollo se identificaron variables que agregan valor a las líneas de negocio y *staff*, con el fin de definir aquellos indicadores que permitieran gestionar variables críticas asociadas con la gestión de personas y ayudar en la toma de decisiones de manera segura, cumpliendo con los resguardos del área de Ciberseguridad.

Durante el periodo también se puso énfasis en apoyar la implementación del nuevo Modelo de Atención 2020, que implica transformar las sucursales en centros de asesoría, con alternativas que permitirán hacer más eficientes y simples los procesos e integrar de forma rentable a los clientes de todos los segmentos, generando un impacto positivo en términos de productividad y eficiencia en la operación. Este nuevo modelo ha significado crear posiciones con foco más integral; generar mecanismos de desarrollo de las personas para optar a estos nuevos cargos, y desarrollar y/o ajustar el modelo de compensación total para estas posiciones.

## Asistencia a colaboradores

Con motivo de las movilizaciones sociales, se tomaron acciones orientadas a acompañar a los trabajadores con el fin de otorgar apoyo y cuidado. Para identificar las dificultades en función de las distintas realidades, se efectuó un levantamiento de información a través de visitas a sucursales, llamados telefónicos y otros canales formales ya existentes. Esto permitió hacer un diagnóstico y determinar acciones orientadas a brindar contención y apoyo psicológico a trabajadores pertenecientes a las sucursales más afectadas. En forma complementaria, se adoptaron acciones, como:

- Pago del 100% de la remuneración de noviembre, sin descuentos, por causales asociadas a la contingencia (ingresos tardes/ salidas anticipadas/ reducción de jornada).
- Compensación de meses para cargos de renta variable, cuya producción se vio afectada por la contingencia.
- Pago de bono especial de \$50 mil para movilización en noviembre en consideración al mayor gasto incurrido por colaboradores producto de las dificultades de traslado.
- Ajuste de la renta mínima mensual a \$500 mil, considerando sueldo base y gratificación legal.
- Pago en diciembre de un bono Compromiso con Chile por \$500 mil brutos para colaboradores con rentas de hasta \$3 millones brutos.
- Buses de acercamiento desde el lugar de trabajo a sus hogares a más de 300 colaboradores diariamente, principalmente en las comunas más afectadas por la ausencia de transporte público.





Como parte del Modelo de Atención 2020, los esfuerzos del próximo año estarán en dos temas centrales: Personas y Transformación Digital. En cuanto al primero, se dará prioridad a fortalecer el apoyo a los colaboradores a través de los mecanismos existentes y evaluar opciones que permitan mejorar su cobertura, así como potenciar el desarrollo de las personas en los cargos del nuevo Modelo de Atención.

En el ámbito de la Transformación Digital se buscará optimizar los usos o alcances de las herramientas que hoy se encuentran disponibles o en desarrollo, y acelerar la digitalización de los procesos relacionados al ciclo de vida del trabajador. De esta forma, se espera avanzar en la cobertura de los procesos documentales, abordando solicitudes y requerimientos que hoy se cubren de forma manual y que dicen relación con gestiones que los colaboradores hacen a la administración. Además, considera procesos de trabajos inter-áreas, así como también incentivar, por parte de los líderes, el uso de las herramientas de gestión de equipo disponibles, tales como reconocimientos, sistemas de evaluaciones de competencias y metas, entre otros, para lo cual se potenciarán las herramientas existentes y su difusión.

### Cambios organizacionales

Para fortalecer el impulso de los últimos años en materia digital, en 2019 se hicieron dos modificaciones organizacionales en este ámbito. La primera es la creación de la Gerencia de Negocio Digital, perteneciente a la División Marketing y Banca Digital, cuya función es gestionar este nicho tanto para personas como para empresas, buscando maximizar el potencial de los canales digitales. Asimismo, se crearon las gerencias Centro de Agilidad y Arquitectura Tecnológica, que agrupan distintas subgerencias y su finalidad es tanto aportar al proceso de transformación digital, como velar por una visión integral y evolución

sustentable de estas soluciones, asegurando su factibilidad técnica.

Por su parte, la División Personas y Organización realizó cambios en los niveles de subgerencia y sección. La Subgerencia de Desarrollo y Formación readecuó sus funciones para facilitar la alineación a los focos estratégicos del Banco, creando la sección de Gestión del Cambio y Transformación Digital. También se creó la sección Gestión Legal Laboral en la Gerencia Administración de Personas y Relaciones Laborales, cuyo objetivo es fortalecer y potenciar este tema producto de las constantes reformas en este ámbito y apoyar a las unidades en materias relacionadas. Adicionalmente, se formó la sección Prevención e Intervención de Relaciones Laborales para identificar y atender potenciales amenazas que interfieran en la normal relación del trabajador y la organización, realizando las correspondientes intervenciones en los ámbitos de acoso laboral, sexual y clima laboral.

A partir de la redefinición del Modelo de Atención 2020, la División Comercial creó tres nuevas gerencias: la Gerencia Desarrollo y Gestión Comercial, cuyo objetivo es reforzar la actividad del segmento Personas y Pyme; la Gerencia Canales Personas y Pyme, encargada de la disciplina comercial, metas e incentivos y procesos de mejora en la red de sucursales; y la Gerencia Negocios Personas y Convenios, cuya finalidad es la focalización en la gestión de nuevos negocios, productos hipotecarios, convenios corporativos y telemarketing.

### Reconocimientos

En 2019, Banco de Chile obtuvo, por sexto año consecutivo, el primer lugar en el Ranking Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco<sup>(9)</sup>) Talento en la categoría Bancos e Instituciones Financieras, y el segundo lugar en el ranking general de empresas.

<sup>(9)</sup> El estudio Merco Talento mide y destaca a las empresas más atractivas para captar y gestionar talento en el país.

También obtuvo reconocimientos en la primera edición de Merco Talento Universitario 2019, que contempló la participación de 9.133 estudiantes universitarios, alcanzando el primer lugar en la categoría Bancos e

Instituciones Financieras, dentro de las empresas más atractivas para trabajar según los propios universitarios, y el segundo lugar en el ranking general, entre las 100 compañías reconocidas por los encuestados.

**Dotación total por tipo de contrato desglosada por género (N° de personas)**

| Contrato           | 2017          |       |        | 2018          |       |        | 2019          |       |        |
|--------------------|---------------|-------|--------|---------------|-------|--------|---------------|-------|--------|
|                    | Total         | Mujer | Hombre | Total         | Mujer | Hombre | Total         | Mujer | Hombre |
| Indefinido         | 11.180        | 5.769 | 5.411  | 11.012        | 5.715 | 5.297  | 10.911        | 5.665 | 5.246  |
| Plazo fijo         | 188           | 104   | 84     | 338           | 204   | 134    | 229           | 123   | 106    |
| <b>Total Banco</b> | <b>11.368</b> |       |        | <b>11.350</b> |       |        | <b>11.140</b> |       |        |
| <b>Filiales</b>    | <b>2.655</b>  |       |        | <b>2.481</b>  |       |        | <b>2.415</b>  |       |        |
| <b>Total</b>       | <b>14.023</b> |       |        | <b>13.831</b> |       |        | <b>13.555</b> |       |        |

**Dotación desglosada por área geográfica (%)**

|                               | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------------------------|------|------|------|
| Arica y Parinacota            | 0,4  | 0,5  | 0,7  |
| Tarapacá                      | 0,9  | 0,8  | 0,4  |
| Antofagasta                   | 1,8  | 1,9  | 1,7  |
| Atacama                       | 0,7  | 0,7  | 1,6  |
| Coquimbo                      | 1,7  | 1,7  | 2,0  |
| Valparaíso                    | 6,5  | 6,5  | 0,6  |
| Región Metropolitana          | 72,2 | 72,1 | 72,9 |
| Libertador Bernardo O'Higgins | 2,1  | 2,0  | 4,2  |
| Maule                         | 2,5  | 2,4  | 0,7  |
| Ñuble <sup>(*)</sup>          | -    | -    | 0,8  |
| Biobío                        | 4,9  | 5,0  | 6,4  |
| La Araucanía                  | 2,1  | 2,2  | 2,4  |
| Los Ríos                      | 0,8  | 0,9  | 2,3  |
| Los Lagos                     | 2,3  | 2,2  | 2,1  |
| Aysén                         | 0,3  | 0,3  | 0,8  |
| Magallanes                    | 0,8  | 0,7  | 0,3  |

<sup>(\*)</sup> La creación de la Región de Ñuble entró en vigencia en septiembre de 2018. Por ello se entrega el desglose de la información solo a partir de 2019.



### Diversidad en los órganos de gobierno y empleados (N° de personas)

| Categoría       | 2017         |              |              |               |              | 2018         |              |              |               |              |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
|                 | Hombres      | Mujeres      | Menor de 30  | Entre 30 y 50 | Más de 50    | Hombres      | Mujeres      | Menor de 30  | Entre 30 y 50 | Más de 50    |
| Gerentes        | 119          | 21           | 0            | 80            | 60           | 144          | 30           | 0            | 105           | 69           |
| Jefes           | 918          | 629          | 28           | 1.067         | 452          | 813          | 612          | 24           | 969           | 432          |
| Profesionales   | 1.331        | 1.187        | 389          | 1.811         | 318          | 1.398        | 1.232        | 375          | 1.882         | 373          |
| Técnicos        | 1.214        | 1.945        | 651          | 2.016         | 492          | 1.277        | 2.023        | 752          | 2.035         | 513          |
| Administrativos | 1.913        | 2.091        | 877          | 2.511         | 616          | 1.799        | 2.022        | 804          | 2.387         | 630          |
| <b>Total</b>    | <b>5.495</b> | <b>5.873</b> | <b>1.945</b> | <b>7.485</b>  | <b>1.938</b> | <b>5.431</b> | <b>5.919</b> | <b>1.955</b> | <b>7.378</b>  | <b>2.017</b> |

| Categoría       | 2019         |              |              |               |               |               |               |           |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|
|                 | Hombres      | Mujeres      | Menor de 30  | Entre 30 y 40 | Entre 41 y 50 | Entre 51 y 60 | Entre 61 y 70 | Más de 71 |
| Gerentes        | 450          | 212          | 2            | 126           | 328           | 172           | 34            | -         |
| Jefes           | 475          | 401          | 10           | 254           | 367           | 208           | 37            | -         |
| Profesionales   | 1.459        | 1.272        | 386          | 1.235         | 751           | 299           | 59            | 1         |
| Técnicos        | 1.290        | 1.994        | 683          | 1.265         | 871           | 400           | 62            | 3         |
| Administrativos | 1.678        | 1.909        | 748          | 1.412         | 860           | 430           | 130           | 7         |
| <b>Total</b>    | <b>5.352</b> | <b>5.788</b> | <b>1.829</b> | <b>4.292</b>  | <b>3.177</b>  | <b>1.509</b>  | <b>322</b>    | <b>11</b> |



Reconocimientos  
1<sup>er</sup> lugar en la categoría  
Bancos e Instituciones Financieras  
Mercado Talento y  
Mercado Talento Universitario 2019



Diversidad en gobierno /Directorio (N° de personas)

| 2017    |         |             |               |           | 2018    |         |             |               |           |
|---------|---------|-------------|---------------|-----------|---------|---------|-------------|---------------|-----------|
| Hombres | Mujeres | Menor de 30 | Entre 30 y 50 | Más de 50 | Hombres | Mujeres | Menor de 30 | Entre 30 y 50 | Más de 50 |
| 12      | 1       | 0           | 0             | 13        | 13      | 0       | 0           | 0             | 13        |

| 2019    |         |             |               |               |               |               |           |
|---------|---------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|
| Hombres | Mujeres | Menor de 30 | Entre 30 y 41 | Entre 41 y 50 | Entre 51 y 60 | Entre 61 y 70 | Más de 71 |
| 12      | 1       | 0           | 0             | 1             | 7             | 4             | 1         |

Diversidad en los órganos de gobierno y empleados por nacionalidad (N° de personas)

| Categoría                       | 2019          |            |
|---------------------------------|---------------|------------|
|                                 | Nacional      | Extranjero |
| <b>Directorio<sup>(*)</sup></b> | <b>9</b>      | <b>4</b>   |
| Gerentes                        | 640           | 22         |
| Jefes                           | 867           | 9          |
| Profesionales                   | 2.662         | 69         |
| Técnicos                        | 3.228         | 56         |
| Administrativos                 | 3.519         | 68         |
| <b>Total Banco</b>              | <b>10.916</b> | <b>224</b> |



(\*) El Directorio del Banco de Chile no se considera como parte de la dotación del Banco.

Antigüedad en los cargos de gobierno y empleados (N° de personas)

| Categoría                       | 2019            |                  |                  |                   |                |
|---------------------------------|-----------------|------------------|------------------|-------------------|----------------|
|                                 | Menos de 3 años | Entre 3 y 6 años | Entre 6 y 9 años | Entre 9 y 12 años | Más de 12 años |
| <b>Directorio<sup>(*)</sup></b> | <b>4</b>        | <b>4</b>         | <b>1</b>         | <b>0</b>          | <b>4</b>       |
| Gerentes                        | 66              | 53               | 58               | 71                | 414            |
| Jefes                           | 81              | 65               | 84               | 73                | 573            |
| Profesionales                   | 779             | 500              | 403              | 242               | 807            |
| Técnicos                        | 917             | 459              | 422              | 299               | 1.187          |
| Administrativos                 | 1.007           | 654              | 583              | 321               | 1.022          |
| <b>Total</b>                    | <b>2.850</b>    | <b>1.731</b>     | <b>1.550</b>     | <b>1.006</b>      | <b>4.003</b>   |

(\*) El Directorio del Banco de Chile no se considera como parte de la dotación del Banco.

### Rotación total según género (%)

| Rango etario          | 2017        |             |             |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|
|                       | % total     | Hombres     | Mujeres     |
| Menos de 20 años      | -           | -           | -           |
| 20 a 29 años          | 23,1        | 25,8        | 20,4        |
| 30 a 39 años          | 10,7        | 11,7        | 9,8         |
| 40 a 49 años          | 6,6         | 6,5         | 6,7         |
| 50 a 59 años          | 6,0         | 4,9         | 7,6         |
| 60 a 69 años          | 6,1         | 6,5         | 4,9         |
| <b>Rotación total</b> | <b>10,8</b> | <b>11,4</b> | <b>10,2</b> |

| Rango etario          | 2018        |             |             |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|
|                       | % total     | Hombres     | Mujeres     |
| Menos de 20 años      | -           | -           | -           |
| 20 a 29 años          | 28,7        | 30,4        | 27,2        |
| 30 a 39 años          | 12,7        | 12,9        | 12,5        |
| 40 a 49 años          | 7,4         | 6,2         | 8,3         |
| 50 a 59 años          | 5,0         | 4,8         | 5,4         |
| 60 a 69 años          | 6,6         | 5,4         | 9,4         |
| <b>Rotación total</b> | <b>12,6</b> | <b>12,3</b> | <b>12,8</b> |

| Rango etario          | 2019        |             |             |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|
|                       | % total     | Hombres     | Mujeres     |
| Menos de 20 años      | -           | -           | -           |
| 20 a 29 años          | 30,3        | 32,4        | 28,3        |
| 30 a 39 años          | 13,3        | 13,3        | 13,3        |
| 40 a 49 años          | 8,0         | 8,6         | 7,5         |
| 50 a 59 años          | 4,8         | 3,5         | 6,6         |
| 60 a 69 años          | 7,1         | 6,6         | 8,5         |
| <b>Rotación total</b> | <b>13,1</b> | <b>13,2</b> | <b>13,1</b> |

### Rotación por región (%)

|                               | 2017        | 2018        | 2019        |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Rotación total</b>         | <b>10,8</b> | <b>12,6</b> | <b>13,1</b> |
| Arica y Paríacota             | 11,9        | 14,8        | 10,8        |
| Tarapacá                      | 16,7        | 18,8        | 2,3         |
| Antofagasta                   | 20,0        | 22,3        | 14,0        |
| Atacama                       | 11,3        | 13,2        | 17,4        |
| Coquimbo                      | 12,3        | 11,3        | 7,5         |
| Valparaíso                    | 10,0        | 10,4        | 10,6        |
| Región Metropolitana          | 10,6        | 12,8        | 14,2        |
| Libertador Bernardo O'Higgins | 9,1         | 11,0        | 8,4         |
| Maule                         | 8,7         | 8,6         | 21,0        |
| Ñuble                         | -           | -           | 19,8        |
| Biobío                        | 7,4         | 6,6         | 11,8        |
| La Araucanía                  | 11,4        | 12,3        | 9,5         |
| Los Ríos                      | 16,9        | 17,5        | 14,7        |
| Los Lagos                     | 10,6        | 14,6        | 12,8        |
| Aysén                         | 30,6        | 25,7        | 24,5        |
| Magallanes                    | 16,7        | 16,9        | 19,4        |



Nuevas contrataciones según rango de edad y género (N° de personas)

|              | 2017         |      |            |            |
|--------------|--------------|------|------------|------------|
|              | Total        | %    | Hombres    | Mujeres    |
| Menos de 20  | 5            | 0,4  | 2          | 3          |
| 20 a 29 años | 560          | 47,3 | 304        | 256        |
| 30 a 39 años | 411          | 34,7 | 192        | 219        |
| 40 a 49 años | 159          | 13,4 | 59         | 100        |
| 50 a 59 años | 44           | 3,7  | 16         | 28         |
| 60 a 69 años | 4            | 0,3  | 3          | 1          |
| <b>Total</b> | <b>1.183</b> |      | <b>576</b> | <b>607</b> |

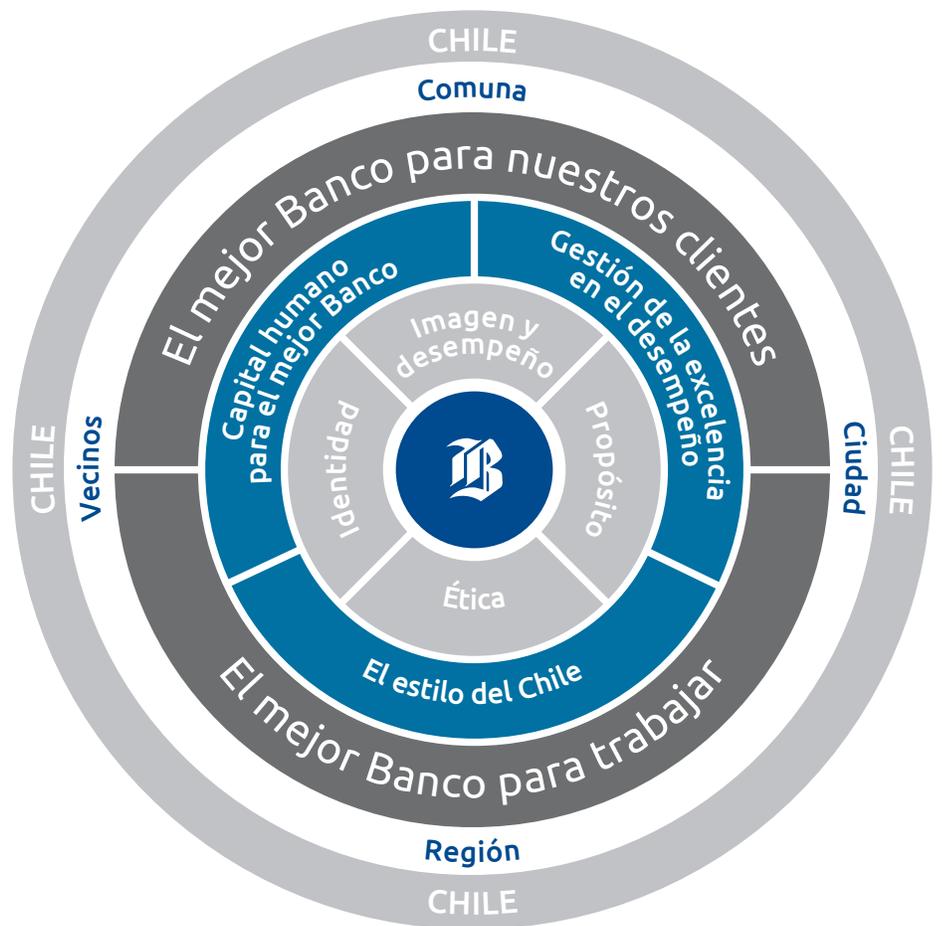
|              | 2018         |      |            |            |
|--------------|--------------|------|------------|------------|
|              | Total        | %    | Hombres    | Mujeres    |
| Menos de 20  | 5            | 0,4  | 4          | 1          |
| 20 a 29 años | 757          | 53,5 | 348        | 409        |
| 30 a 39 años | 468          | 33,1 | 210        | 258        |
| 40 a 49 años | 150          | 10,6 | 51         | 99         |
| 50 a 59 años | 32           | 2,3  | 19         | 13         |
| 60 a 69 años | 4            | 0,3  | 2          | 2          |
| <b>Total</b> | <b>1.416</b> |      | <b>634</b> | <b>782</b> |

|              | 2019         |      |            |            |
|--------------|--------------|------|------------|------------|
|              | Total        | %    | Hombres    | Mujeres    |
| Menos de 20  | 1            | 0,1  | 0          | 1          |
| 20 a 29 años | 423          | 25,6 | 220        | 203        |
| 30 a 39 años | 620          | 37,5 | 288        | 332        |
| 40 a 49 años | 388          | 23,5 | 175        | 213        |
| 50 a 59 años | 151          | 9,1  | 66         | 85         |
| 60 a 69 años | 69           | 4,2  | 43         | 26         |
| <b>Total</b> | <b>1.652</b> |      | <b>792</b> | <b>860</b> |



## Estrategia de gestión

Durante los últimos años, el Banco de Chile ha trabajado por posicionar el Alineamiento de Personas, Cultura y Estrategia con el fin de cumplir con la meta de ser el mejor lugar para trabajar y el mejor Banco para los clientes. El objetivo es efectuar una intervención permanente en la forma de actuar de los trabajadores para darles herramientas que les permitan enfrentar de mejor forma los desafíos organizacionales.



## Capital humano para el mejor Banco

Uno de los pilares de Alineamiento de Personas, Cultura y Estrategia es la gestión de los trabajadores en toda su vida laboral y la búsqueda de herramientas que permitan el reconocimiento de la labor bien hecha, contribuyendo a fortalecer la cultura del Banco. Este pilar es llamado "Capital humano para el mejor Banco" y está orientado en el proceso de atracción de talentos, en el diseño de una malla de beneficios y en entregar herramientas para aumentar la empleabilidad de los trabajadores aun fuera del Banco.

### A. Atracción de talentos

Banco de Chile tiene un programa de posicionamiento de marca empleadora y captación de talentos que busca atraer estudiantes y profesionales de excelencia. Su estrategia considera distintas maneras de mostrar los pilares estratégicos y valores que distinguen a la Corporación a través del uso de medios digitales, iniciativas profesionales y actividades de esparcimiento, tanto para lograr la fidelización de los trabajadores, como de los alumnos en práctica y nuevas contrataciones. Además, a estos últimos les ofrece instancias de participación y reconocimientos para hacerlos sentir, desde el inicio, parte de una organización atractiva.

En 2018 se implementó el Centro de Evaluación Laboral (CEL), que reúne un equipo de reclutadores exclusivos, lo que implicó internalizar la evaluación psico-laboral con psicólogos especialistas en entrevistas por competencias y asesoría al negocio. Para los procesos de contratación se utiliza la metodología de gamificación y se realiza la aplicación del test "Mídete en el Chile", que evalúa habilidad mental general, conductas de responsabilidad en el trabajo, comportamiento prosocial y colaboración. En 2019 el Centro

de Evaluación Laboral ha consolidado una experiencia diferenciadora desde el primer contacto con los candidatos, dando a conocer no solo los detalles de la vacante a la que postulan, sino que también las etapas, plazos asociados y la plataforma oficial donde podrán visualizar su estado de avance. En 2019 se recibieron 93.932 postulaciones a nivel nacional, de las cuales se consideraron 4.645 candidatos e ingresaron 951 personas.

En forma complementaria, la plataforma de selección [www.quieroserdelchile.cl](http://www.quieroserdelchile.cl), que se consolidó en 2018 como el principal canal para postular a vacantes, tanto para candidatos internos como externos, continuó siendo actualizada para que la experiencia y uso estén acordes con las necesidades digitales actuales.

En función de aportar al aumento de la empleabilidad de los jóvenes y en concordancia con la Alianza del Pacífico, uno de los focos relevantes son las prácticas profesionales, a las que postulan más de 1.000 personas anualmente. Para la selección se realiza un proceso de reclutamiento con entrevistas grupales, utilizando metodología de gamificación y se seleccionan cerca de 700 alumnos para cubrir las vacantes de todo el país. Además, por segundo año consecutivo, se organizó un evento de bienvenida para los 300 alumnos en práctica de Santiago y en el resto del país y se hizo entrega de un *kit* de bienvenida con el objetivo de brindar una experiencia enriquecedora en el primer día de jornada profesional. Asimismo, en 2019 se realizaron *trainees* en las áreas Personas, Microempresas y Banco Edwards, para los cuales se registraron 4.577 postulantes e ingresaron 64 de ellos.





## Posicionamiento como mejor marca empleadora

El objetivo del proyecto digital “Trabaja en el Chile” es promover al Banco como una organización cercana e innovadora, que fomenta el desarrollo profesional de sus trabajadores y cuya aplicación puede ser utilizada por personas con discapacidad visual y auditiva. A través del sitio [trabajaenelchile.cl](http://trabajaenelchile.cl) se accede directamente al portal [quieroserdelchile.cl](http://quieroserdelchile.cl), en el cual es posible ingresar antecedentes curriculares a la base de datos y postular a vacantes.

En forma complementaria, la Corporación busca posicionar la marca como empresa atractiva para desarrollarse profesionalmente. Por lo mismo, todos los eventos tienen como foco no solo entregar una experiencia a los asistentes, sino que también a quienes siguen las redes sociales. Durante 2019, el sitio de Facebook “En el Chile” pasó de 10.885 seguidores en 2018 a 11.561; LinkedIn aumentó en 31,3% la cantidad de seguidores, pasando

de 132.943 a 174.610; y [quieroserdelchile.cl](http://quieroserdelchile.cl) registró 150.582 visitas.

Para el año 2020, el desafío será seguir incorporando e innovando en metodologías de transformación digital para los procesos que impactan en la experiencia de los candidatos y en las personas interesadas en unirse a la Corporación. Asimismo, se está diseñando un sitio en Instagram para marca empleadora, diferente al de Marketing, que está enfocado en los clientes. En el caso de este nuevo espacio, el objetivo será llegar a todas aquellas personas interesadas en conocer la cultura del Banco de Chile.

## B. Programa de beneficios

Banco de Chile busca ofrecer un adecuado balance entre la vida personal y laboral de sus trabajadores. Por este motivo ha implementado una malla de beneficios que incluyen desde actividad física hasta la atención profesional en ámbitos como el psicológico, social, legal,

médico y nutricional. Además, cuenta con el portal [beneficiosbch.cl](http://beneficiosbch.cl), que contiene funcionalidades que facilitan el acceso a los beneficios, formularios y una agenda en línea para solicitar horas de atención.

En 2019 destacaron las siguientes actividades:

### Examen médico preventivo general

Cada dos años se realiza este examen médico para prevenir o detectar tempranamente factores de riesgo cardiovascular en mayores de 30 años. En 2019 correspondió efectuarlo y benefició a 5.787 personas.

### Seguro integral

Se otorgó un reembolso mayor para medicamentos correspondiente al 100% de su precio si es que fueran comprados en Farmacias Comunes o del Doctor Simi. En 2019 se cursaron 626.322 solicitudes de reembolso del Seguro Integral y fue utilizado por el 99% de los trabajadores.

### Actividades especiales

Por segundo año consecutivo, ejecutivos del Registro Civil atendieron en dependencias del Banco, lo que permitió que 250 trabajadores realizaran trámites como obtención de su clave única y renovación de su cédula de identidad o de su pasaporte. Adicionalmente, en 2019 se implementaron nuevos beneficios para los trabajadores:

- **Asesoría previsional en planes de salud:** A la oferta que entrega el Programa Orienta se sumó la asesoría en planes de salud, nueva atención profesional que entregó información personalizada a 114 trabajadores para optimizar su cobertura de salud en 2019.
- **Sitio beneficios:** En octubre se realizó el lanzamiento de una nueva versión del sitio de beneficios, que además cambió su nombre de [esparami.cl](http://esparami.cl) a [beneficiosbch.cl](http://beneficiosbch.cl). Esta plataforma, que ha recibido 3.734 visitas, cuenta con una renovada imagen, actualización de sus contenidos y nuevas categorías de beneficios.
- **Herramientas web:** Para facilitar el acceso a los beneficios se han implementado nuevos formularios para que los trabajadores realicen sus solicitudes en línea. En 2019 se recibieron y procesaron 2.603 solicitudes por esta vía, que además de facilitar el acceso, hace más expedito, rápido y seguro el envío de información por parte del trabajador, reduciendo a la vez el impacto en el medioambiente.

### Programas de calidad de vida

A través de estos programas se ofrecen una serie de iniciativas, que tienen como propósito mantener o mejorar el estado de salud de los trabajadores, promoviendo el auto cuidado y estilos de vida saludables.

#### Programa Orienta

Es uno de los pilares fundamentales en el apoyo de los trabajadores, ofrece atención individual



de asistentes sociales, psicólogos, abogados y asesores previsionales en AFP como en planes de salud. En 2019, se realizaron 6.312 atenciones que beneficiaron a 1.571 trabajadores.

#### Programa Mi Salud

El Banco dispone de un Programa de Salud que cuenta con iniciativas para mantener o mejorar el estado de salud de los trabajadores, promoviendo el autocuidado y estilos de vida saludables. Entre ellos destacan Examen Médico Preventivo General y el Examen de la Mujer, que se realiza anualmente y en el que participaron 2.614 personas en 2019. En conjunto se realizaron 8.401 atenciones. El programa también considera una campaña de vacunación contra la Influenza, el Programa para Dejar

de Fumar, Préstamos Médicos y Atenciones Médicas y Nutricionales, que se traducen en total en 13.954 atenciones de salud en el año. Estos beneficios fueron utilizados por 8.361 trabajadores en 2019.

#### Programa para trabajadores con discapacidad

El Programa de Inclusión para Personas con Discapacidad beneficia actualmente a 136 trabajadores acreditados en el Registro Nacional de Discapacidad o con pensión de invalidez. Esta iniciativa ofrece atención permanente de una asistente social que acompaña cada caso y gestiona la ayuda para facilitar la atención de los problemas de salud de las personas en esta condición. Además, el Banco entrega apoyo a los trabajadores con hijos en situación de discapacidad a través del beneficio Carga Duplo, que permite reembolsar gastos de salud que no tienen otras coberturas. Actualmente hay 91 trabajadores con acceso al beneficio.

#### Programa de Becas de Pregrado y Postgrado para Trabajadores

El Programa de Becas de Pregrado favorece a trabajadores con contrato indefinido vigente y que cumplan con los requisitos académicos, de antigüedad y desempeño definidos en las políticas. La asignación consiste en el financiamiento parcial o total del costo por matrícula y arancel en carreras técnicas o profesionales. La duración y cobertura de la beca es de un semestre, de tal manera que los favorecidos repostulan cada periodo. En 2019 se realizaron dos concursos, otorgando 126 becas de pregrado por \$61 millones. El Programa de Becas de Postgrado, por su parte, promueve el desarrollo de las personas que demuestran un desempeño sobresaliente, mediante la postulación a becas. Esta consiste en el financiamiento parcial del costo de arancel en programas de postgrado anuales acorde al giro del negocio. En 2019 se otorgaron 44 becas por \$106,9 millones.

### Teletrabajo y flexibilidad

En 2019 se revisaron y actualizaron los procedimientos para la implementación de teletrabajo y jornada flexible, a través de un piloto de jornada flexible durante el primer trimestre para el área Global de Cumplimiento. En el área de Grandes Empresas se evaluaron tres horarios diferentes para cargos de ejecutivos y gerentes, en donde 117 personas pudieron optar a esta modalidad.

En cuanto a teletrabajo, se realizaron levantamientos de información y estudios de mercado para llevar a cabo un procedimiento y propuesta de implementación de esta modalidad en las divisiones Fiscalía, Operaciones y Tecnología y Personas y Organización. Se espera realizar el proceso de implementación, beneficiando a 160 personas, y se analizará la posibilidad de extender esta modalidad a otras áreas.

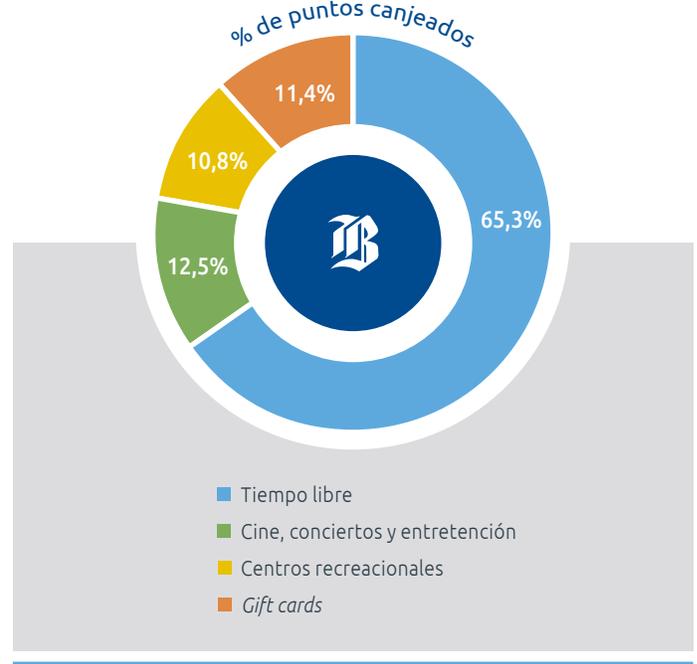
### Banco de Puntos

En 2018 se creó el Banco de Puntos, que consiste en una plataforma que pone a disposición de los colaboradores beneficios flexibles orientados a satisfacer sus gustos e intereses. En 2019 se consolidó como una alternativa de flexibilidad horaria, a través del canje de tiempo libre. En su primer año se planteó como desafío promover esta alternativa, para lo cual lanzó opciones de canje especiales y que promueven tardes y horas libres.

El 65% de los puntos han sido canjeados por tiempo libre, lo que equivale a más de 8.500 días no trabajados al año. Adicionalmente, se puede optar a canjes de alojamiento en centros recreacionales, *gift cards* de comercio y entradas al cine, conciertos y entretenimiento familiar.

Con la finalidad de ampliar los usos de la plataforma, en 2019 se crearon mecanismos para apalancar las iniciativas estratégicas que se busca potenciar o internalizar en los colaboradores. De esta forma se acompañó

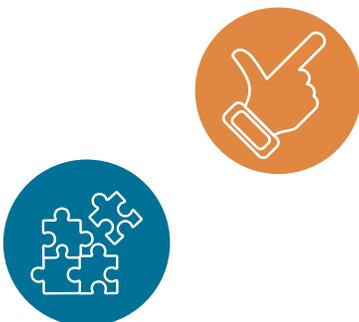
### Distribución de canjes por categorías



el proceso de instalación de campañas de ciberseguridad, educación financiera, sistemas internos y cuidado del medioambiente. También se utilizó el Banco de Puntos como mecanismo de reconocimiento a quienes fueron destacados por su aporte a los focos estratégicos del Banco, lo que se denominó “La Selección del Chile”, donde cada jefatura reconoce a una persona de su equipo y lo premia con puntos. Del mismo modo, las jefaturas tienen la facultad de reconocer a una persona de otro equipo por su trabajo colaborativo destacado, el que es premiado con puntos adicionales.

Además, se buscó potenciar alternativas orientadas a mejorar la cobertura en regiones, incorporando entradas a cines a la oferta de Banco de Puntos. Se canjearon 734 entradas dobles en 2019. Otra campaña realizada durante el año fue el sorteo de entradas para dos personas para la función del Cirque du Soleil “Ovo”, que benefició a 413 colaboradores.

Como parte de los desafíos 2020 está continuar apalancando las distintas iniciativas y focos estratégicos de la Corporación, así como también apoyar el desarrollo de iniciativas transversales a las que se quiera dar énfasis.



### Otros beneficios

En este grupo se encuentran los beneficios de educación, que comprenden bonos escolares para hijos, bono escolar para trabajador, premios para hijos con buenas notas y para hijos con los mejores puntajes en la PSU, que incluyen becas para pagar el 100% de la carrera universitaria a quien obtenga el mayor puntaje de Lenguaje y Matemáticas. En 2019, el 50% de los trabajadores recibieron alguno de estos beneficios. Adicionalmente, en el periodo se otorgó una beca de reforzamiento escolar cuya finalidad fue apoyar a hijos de trabajadores con dificultades en Matemáticas y Lenguaje para propiciar el aprendizaje de estas asignaturas y lograr mejorar su puntaje por Notas de Enseñanza Media (NEM), como también rendir una mejor prueba de selección de ingreso a la universidad. Este beneficio favoreció a hijos de 63 trabajadores, que cursarán I y II año de Educación Media.

Además, el Banco entrega a las trabajadoras que son madres, beneficios enfocados en el cuidado de sus hijos hasta los cuatro años, tales como sala cuna y ayuda por jardín infantil, así como también dispone de una sala de lactancia. Para el año 2020, el objetivo es difundir la existencia de la sala de lactancia para incentivar que nuevas madres utilicen este beneficio. En 2019, se entregaron 489 kits de lactancia a nivel nacional.

### C. Programa de Outplacement

El Programa de Outplacement busca otorgar herramientas de apoyo a los trabajadores que han sido desvinculados del Banco, siendo un proceso guiado para facilitar su reinserción laboral, mediante una plataforma de capacitación que los apoye en la búsqueda de empleo. Durante 2019 hubo 381 personas que se inscribieron voluntariamente en el programa.

### D. Deporte, cultura y recreación: Programa ChileActivo

El Departamento de Deporte, Cultura y Recreación, por medio del Programa ChileActivo, incentiva la realización de actividades de integración entre los colaboradores y sus familias en todo el país, apuntando al mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de ellos, a través de acciones relacionadas con el deporte, la cultura y la recreación.

Actualmente, ChileActivo cuenta con 6.033 socios a nivel nacional. En la Región Metropolitana dispone de ramas deportivas y talleres culturales, como también escuelas deportivas para los más pequeños. Durante los periodos de vacaciones, el programa ofrece panoramas para los colaboradores y sus hijos, a través de actividades en escuelas de invierno y verano, además de la actividad Un día con mis hijos. Durante el segundo semestre de 2019, se efectuó el lanzamiento de nuevas actividades tales como: *mountain bike*, teatro, Zumba II Fotografía II y la Escuela de Rugby Infantil, así como también se generaron convenios con dos academias de baile profesional.

A nivel de regiones, ChileActivo incentiva el desarrollo de actividades integradoras entre sucursales mediante concursos, campeonatos y celebraciones de fechas temáticas, entre otras actividades. En 2019 se creó el formato *Kit de Campeonato*, el cual permitió a las sucursales organizar sus actividades bajo un modelo estándar, generando espacios de integración y sana competencia entre colaboradores. Algunas de las actividades realizadas bajo esta modalidad fueron: taca-taca, tenis de mesa, *bowling* y *karting*. También como una manera de sumarse a la campaña del cuidado del medioambiente, se desarrolló el concurso ReciclArte, que convocó a los niños durante las vacaciones de invierno a reunirse en las sucursales para trabajar con materiales reciclados y construir diferentes



obras. Los trabajos fueron expuestos en la exposición cultural que realiza ChileActivo en la Casa Matriz. Asimismo, el programa en regiones consideró la visita a diferentes sucursales, realizando funciones especiales de cine, en donde participaron más de 2.500 personas, entre colaboradores y sus familias.

Respecto de los Centros Recreacionales, continuó la remodelación de las cabañas en el Centro Las Brisas de Algarrobo, permitiendo la entrega de cuatro de estas durante el primer semestre del año. Con esto el centro cuenta con un total de 20 cabañas remodeladas. En el Estadio del Banco se realizaron las remodelaciones a la cocina y los salones, permitiendo crear un espacio para el desarrollo de capacitaciones y actividades con un equipamiento de alta tecnología.

El desafío para 2020 es continuar generando espacios de integración y esparcimiento para los colaboradores y sus familias por medio del programa ChileActivo a nivel nacional, potenciando las actuales actividades y buscando aquellas que sean de interés de los diferentes públicos objetivos al interior de la Corporación. A su vez, continuará el proceso de remodelación en el Estadio del Banco hacia la zona del restaurante y otras dependencias.

### Programa ChileActivo en cifras

| Ocupación 2019  |                 |                 |                 |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Algarrobo       |                 | Graneros        |                 |
| Nº de empleados | Días utilizados | Nº de empleados | Días utilizados |
| 1.962           | 6.874           | 688             | 3.097           |

### Uso de centros recreacionales Algarrobo y Graneros

# 2.650

trabajadores junto  
a sus familias

#### Centros de actividad física

**+** de **700**

inscritos  
en los  
gimnasios



#### Escuelas de verano

**535** niños  
inscritos



#### Escuelas de invierno

**109** niños  
inscritos



#### Programa Un día con mis hijos

**200** niños  
inscritos



104  
401-2

### Usuarios actividades ChileActivo (Santiago)

| Talleres culturales | Ramas deportivas | Escuelas infantiles |
|---------------------|------------------|---------------------|
| 84                  | 667              | 164                 |

### BiciChile

El beneficio entrega una cantidad de cupos tanto para hombres y mujeres, los que se asignan por un periodo de seis meses. La capacidad disponible de acuerdo con el espacio físico habilitado es de 61 cupos para mujeres y de 110 para hombres, lo que fue determinado en base a un estudio inicial y a un levantamiento interno respecto del interés respecto de este beneficio.

En 2019 se realizaron reparaciones a las instalaciones de los camarines de varones, afectando la entrega de la totalidad de cupos disponibles. No obstante, la tendencia muestra que la tasa de postulación es siempre mayor, por lo que hay un porcentaje de postulantes que queda en lista de espera.



| 2019                     | Mujeres     |           |                 |
|--------------------------|-------------|-----------|-----------------|
|                          | Postulantes | Asignados | Lista de espera |
| 1 <sup>er</sup> semestre | 53          | 53        | 0               |
| 2 <sup>do</sup> semestre | 46          | 61        | 0               |

\* Mujeres no cuentan con listas de espera ya que la inscripción es menor a la tasa de postulación.

| 2019                     | Hombres     |           |                 |
|--------------------------|-------------|-----------|-----------------|
|                          | Postulantes | Asignados | Lista de espera |
| 1 <sup>er</sup> semestre | 155         | 97        | 58              |
| 2 <sup>do</sup> semestre | 119         | 109       | 10              |

## Gestión de la excelencia del desempeño

El segundo pilar del Programa de Alineamiento de Personas, Cultura y Estrategia es la “Gestión de la Excelencia del Desempeño”, que incluye los instrumentos para evaluar y medir las competencias de los trabajadores, el pago de compensaciones, los procesos de capacitación y el clima organizacional.

### A. Compensaciones

Banco de Chile posee una Política de Compensaciones para asegurar el cumplimiento tanto de la normativa vigente, como de las definiciones internas de rentas. También vela por mantener una posición competitiva frente al mercado de referencia que apoye a la creación de valor del negocio, propiciando desempeños sostenidos en el tiempo y la instalación de prácticas diferenciadoras. El Banco de Chile actualiza sus bandas salariales anualmente, clasifica a las personas y realiza análisis salariales segmentados que resguardan el cumplimiento de esta política, previendo el efecto que su implementación puede generar en las personas, equipos, clima organizacional y resultados generales.

En 2019, se puso énfasis en robustecer el modelo de compensaciones a través del análisis de la compensación total y no de la fija y variable de manera segmentada, según el tipo de compensación que afecta a cada cargo, adoptando una posición más competitiva para todas las posiciones de la empresa. A partir de esto se perfeccionó la oferta salarial para algunos cargos, robusteciendo la oferta fija y diseñando modelos de incentivos más atractivos y movilizados de la gestión comercial. Como una medida complementaria, existen permanentes análisis y controles segmentados por antigüedad en cada cargo, a fin de corroborar que no se produzcan dispersiones significativas y contar con herramientas para abordarlas en caso de ser observadas.

Banco de Chile cuenta con políticas y procesos claros y transparentes de reclutamiento y selección, movilidad interna y remuneraciones, que garantizan el libre acceso y el equilibrio, independiente de su género, a las oportunidades que se presentan en la organización. Gracias a ello, hoy muestra índices similares de igualdad de género en materia de distribución de la dotación, los que respaldan su participación en la Iniciativa de Paridad de Género (IPG) de la alianza público-privada promovida por el Banco Interamericano de Desarrollo y el Foro Económico Mundial, cuyo propósito es reducir la brecha de género, aumentar la participación económica y el progreso de las mujeres en el mercado laboral en Chile.

Además, los procesos de revisión salarial que se traducen en acciones de movilidad interna consideran no solo los aspectos contenidos en la política, sino también criterios de equidad de género. Estos han sido abordados gracias a las definiciones establecidas en una mesa de trabajo que contribuyó en la definición de los elementos y criterios para asegurar un adecuado análisis de estos.

Otro hecho relevante ocurrido durante 2019 fue la redefinición de la renta mínima ética. Hasta el año anterior, existía una definición base que consideraba un ingreso mínimo ético diferenciado de acuerdo con el tipo de renta (fija o variable) que incluía conceptos de Sueldo Base, Gratificación y Asignaciones de Movilización y Colación. Sin embargo, este año se mejoró la condición salarial de aquellos empleados ubicados en el borde inferior de la banda, excluyendo de su definición de ingreso mínimo las asignaciones mencionadas. Los beneficiados fueron trabajadores con contrato a plazo fijo e indefinido y se aplicó considerando a todos los colaboradores con rentas inferiores a este mínimo y en proporción a una jornada

de 40 horas semanales, anticipándose a la potencial aprobación de cambios vinculados a la ley actualmente en evaluación en el Congreso. Esta definición, además de aumentar la renta actual de 480 colaboradores, impactó en la definición de las bandas salariales de nueve cargos y, por tanto, en las rentas de ingreso de futuros colaboradores.

En cuanto a los procesos de soporte que buscan asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y de la Política de Compensaciones, en 2019 el salario mínimo medio de los trabajadores del Banco Chile fue 2,16 veces superior al del mínimo legal. Se aplicó ajuste por IPC al 100% de los trabajadores con contrato indefinido al momento de aplicación (mayo y noviembre), lo que impactó a 11.802 colaboradores.



De esta forma, Banco de Chile ha logrado mantener su posición competitiva en lo referido a salarios mínimos. El siguiente cuadro muestra el incremento del sueldo mínimo legal respectivo y la relación que tiene con el sueldo mínimo del trabajador.

|  | 2017      | 2018      | 2019      |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Salario mínimo legal                     | \$270.000 | \$288.000 | \$301.000 |
| Salario mínimo trabajador Banco de Chile | \$560.000 | \$600.000 | \$650.000 |
|  | 1 : 2,07  | 1 : 2,08  | 1 : 2,16  |

Nota: Salario mínimo trabajador Banco de Chile está expresado en valores brutos y considera sueldo base mensual, gratificación, movilización y colación.

Banco de Chile monitorea permanentemente la equidad salarial con la finalidad de asegurar que esta prevalezca ante igualdad de condiciones y proponiendo acciones que velen porque se cumpla. Para esto, tiene políticas de ingreso establecidas que aseguran estos principios en la incorporación y posteriormente, a medida que evoluciona el negocio y la carrera individual, entran en el proceso regular de monitoreo. Es así como, si bien es posible observar brechas de género a nivel de algunos segmentos, estas se encuentran identificadas y explicadas en base a las segmentaciones por tramos de antigüedad, donde hoy, la población de hombres con relación a la de mujeres, presenta una antigüedad mayor, provocando esta dispersión.

A nivel de promedios de renta bruta, en el estamento de gerentes la renta promedio de las mujeres es equivalente al 85,7% de los hombres posicionados en cargos del mismo estamento. A nivel de jefaturas, las brechas se reducen ya que el promedio de rentas de mujeres es de un 97,1% con relación a la de los hombres ubicados en dicha categoría. También se presentan brechas menores a nivel de profesionales (95,9%), técnicos (98,4%) y administrativos (93,2%).

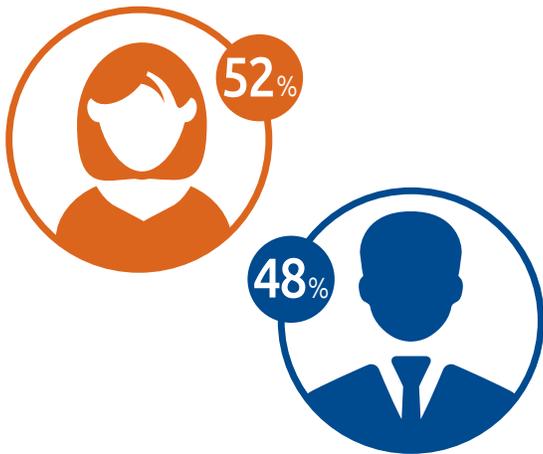
La mayor brecha se presenta en la categoría de gerentes debido a que en el año 2018 se implementó el Rol Ejecutivo, donde ingresaron a esta categoría un gran número de mujeres, lo que implicó la transición desde otras categorías (profesionales y jefaturas, de menor renta bruta) a la categoría de gerentes.

#### Relación entre el salario base de las mujeres con respecto al de los hombres, desglosado por categoría profesional<sup>(\*)</sup>

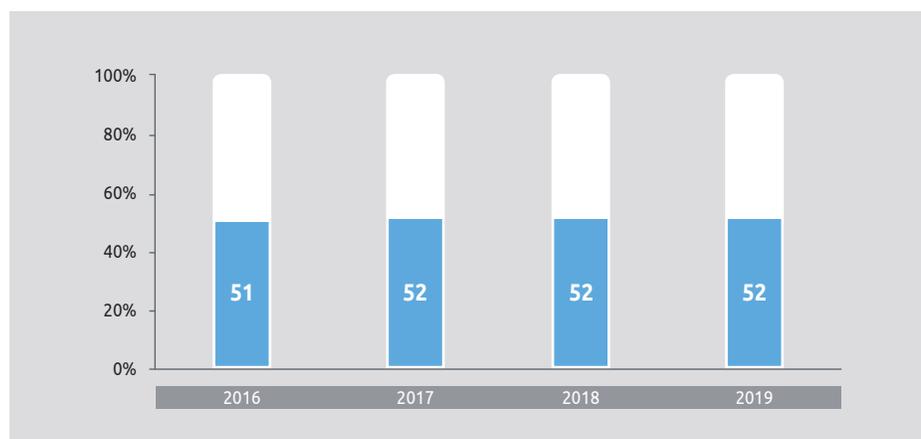
|                 | 2019  |
|-----------------|-------|
| Gerentes        | 85,7% |
| Jefes           | 97,1% |
| Profesionales   | 95,9% |
| Técnicos        | 98,4% |
| Administrativos | 93,2% |

(\*) Renta bruta promedio mujeres / Renta bruta promedio hombres.

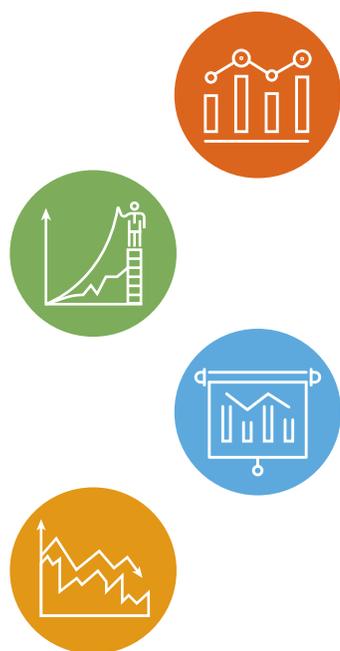
#### Distribución de la dotación por género 2019



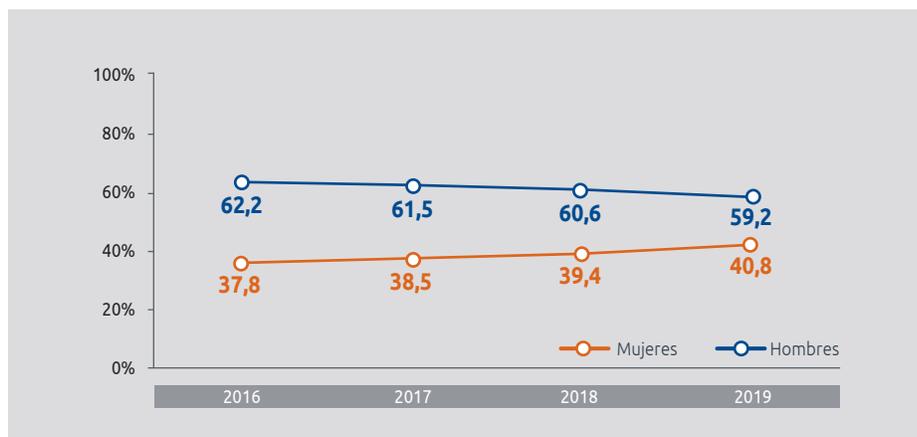
### Evolución de la dotación de género femenino



En cuanto a la presencia de mujeres en roles de liderazgo dentro de la estructura organizacional, esta ha ido evolucionando positivamente con el paso de los años. Tras la instalación del estamento subgerente como parte del Rol Ejecutivo en 2019, el posicionamiento de las mujeres en roles de liderazgo ha sido sostenido.



### Evolución de la participación femenina en el Rol Ejecutivo



## Ejes estratégicos de las capacitaciones

Las capacitaciones están segmentadas en seis ejes estratégicos que engloban las temáticas y desafíos de desarrollo que ha definido el Banco de Chile:

- Inducción
- Eficiencia y productividad
- Cursos regulatorios
- Liderazgo
- Formación
- Compromiso con Chile



## B. Desarrollo y formación

El objetivo de la Subgerencia de Desarrollo y Formación es contribuir al perfeccionamiento de los colaboradores a través de herramientas, evaluaciones y programas orientados a formar y ampliar las habilidades y competencias requeridas para su labor, incidiendo positivamente en el desempeño y compromiso de los equipos internos.

Una de las estrategias para mejorar el diseño e implementación de programas de alto impacto fue robustecer las estrategias digitales, lo que permite que cada colaborador pueda avanzar con mayor autonomía en sus procesos y, a la vez, contribuye a superar las barreras de distancia geográfica, llegando así con los mismos recursos a todo Chile. Esto genera un impacto positivo en trabajadores de regiones, quienes reciben de forma más ágil las herramientas necesarias para enfrentar sus nuevos desafíos.

### Entrenamiento y formación

Los focos de las actividades de entrenamiento y formación siguen siendo fortalecer el liderazgo de las jefaturas y dar herramientas para reforzar el Compromiso con Chile de los colaboradores; desarrollar competencias que apalanquen la eficiencia y productividad en la organización, y entregar conocimiento para dar cumplimiento a las normativas que la industria exige. En 2019 se puso énfasis en fortalecer la sensibilización y conocimientos sobre ciberseguridad con foco en la protección personal, de sus familias, del Banco y de los clientes.

En los programas implementados en 2019 participaron 9.287 personas, las que generaron 76.009 matrículas, sumando en total 247.591 horas de formación distribuidas en 976 actividades. De ellas, 816 fueron de carácter presencial y representaron el 24% del total de matrículas del periodo. Además, en 2019, el 95% de las personas en regiones fueron capacitadas durante el año, lo que equivale a 20.572 matrículas.

**95%** de las personas en regiones fueron capacitadas durante **2019**

### Gestión de la eficacia de los programas de capacitación

Para medir el efecto de los programas de capacitación e incentivar el beneficio de participar en ellos, la Corporación evalúa los procesos de aprendizaje. Además, con el fin de mantener su calidad y hacer eficientes las horas destinadas a entrenamiento, de acuerdo con lo definido como meta para 2019, se implementó un nuevo modelo de gestión de la capacitación, en el cual se separaron las funciones de los equipos de trabajo. Así, se formó un grupo de dedicación exclusiva para la ejecución de cursos y la relación con los participantes, y otro, dedicado específicamente al diseño de los programas y el rol consultor con las áreas del negocio.

En 2020 se desarrollará un plan de digitalización de contenidos para facilitar el acceso y la eficiencia en los procesos de entrenamiento y formación, asegurando que la experiencia del usuario sea cada vez más positiva y entregue los conocimientos adecuados para apoyar su gestión y desempeño. Se espera así seguir avanzando en plataformas que permitan acceder a contenidos de manera dinámica y atractiva, que se adapten a las necesidades de cada colaborador en términos de contenidos, formatos y accesibilidad, incluyendo la posibilidad de acceder a estos a través de distintos dispositivos (PC, *tablet*, *smartphone*, etc.).

En 2018, con el objetivo de optimizar el proceso de entrenamiento y formación de la Red de Sucursales, se implementó la Prueba de Evaluación de Conocimientos (PEC), que consiste en medir el nivel de conocimientos y habilidades de los ejecutivos en ámbitos relevantes para su desempeño laboral. Ese año se evaluó al 25% de los ejecutivos de los segmentos Personas y Pyme de todo Chile, lo que permitió generar un mapa de fortalezas y brechas para enfocarse en sus necesidades de capacitación y redireccionar los programas.

En 2019 se invitó a participar en la evaluación al 75% restante de ejecutivos de ambos segmentos, llegando al 97% de participación. El proyecto implica la realización de pruebas de carácter semestral para incluir a todos los nuevos ejecutivos que cumplan seis meses en el Banco y además volver a evaluar a aquellos que hayan obtenido niveles básicos en las pruebas anteriores. Sumando los tres procesos anuales, han sido evaluados 1.076 ejecutivos del segmento Personas, 349 del segmento Empresas y 34 asistentes comerciales. Estos últimos participaron de manera voluntaria en la evaluación. El desafío de 2020 es mantener esta prueba de carácter semestral con el fin de incorporar nuevos ejecutivos y al mismo tiempo apoyar de mejor forma los procesos de movilidad interna.

Otro punto en capacitación son las pasantías de jefes de áreas de apoyo, las cuales contemplan a todas las jefaturas de divisiones no comerciales y cuya finalidad es sensibilizar a los nuevos líderes respecto de la importancia que tienen los clientes, además de conocer en terreno algunos procesos y áreas clave para el funcionamiento del negocio y generar redes de contacto al interior de la organización. El programa consiste en visitas a sucursales, Banca Telefónica y algunos departamentos de la Gerencia de Operaciones. En 2019 se registraron 62 pasantías.



## Garantizando la calidad de las capacitaciones

Para controlar y gestionar la eficacia de sus programas de capacitación, el Banco emplea una metodología de evaluación de sus procesos basada en cuatro niveles:

**Evaluación reactiva:** busca evaluar la impresión general que tuvo el participante de la actividad de capacitación, sus contenidos y metodología, junto con la recomendación que se hace respecto del curso asistido. Esta encuesta fue aplicada en el 85% del total de actividades presenciales que se implementaron este año, obteniendo una nota promedio de 6,7.

**Evaluación de aprendizaje:** busca evaluar el conocimiento adquirido por el participante en la actividad de capacitación. Estas pruebas fueron aplicadas en el 88% del total de actividades que se implementaron este año con evaluación de aprendizaje.

**Evaluación de transferencia al puesto de trabajo e impacto de la capacitación:** estos dos niveles buscan evaluar cuánto aplican las personas los nuevos aprendizajes adquiridos y qué impacto tienen estos en sus indicadores de negocio. Para ello se elaboró una metodología que cruza la información relativa a los participantes con indicadores de negocio y de desempeño. Esto permite evaluar de manera global los programas, contrastando también esta información con grupos focales donde los participantes levantan las oportunidades de transferencia de lo aprendido a sus puestos.

**Evaluación de impacto:** su objetivo es evaluar el impacto que tuvo la capacitación en los indicadores de negocio asociados a la necesidad de capacitación detectada. En 2019, fueron evaluadas 721 personas.



**Promedio anual de capacitación desglosado por sexo y categoría laboral (HH)**

| Categoría laboral | 2017           |                |                | 2018           |                |                | 2019           |                |                |
|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|                   | Hombres        | Mujeres        | Total          | Hombres        | Mujeres        | Total          | Hombres        | Mujeres        | Total          |
| <b>Total</b>      | <b>159.477</b> | <b>160.207</b> | <b>319.684</b> | <b>143.805</b> | <b>132.742</b> | <b>276.547</b> | <b>125.028</b> | <b>122.563</b> | <b>247.591</b> |
| Gerentes          | 4.518          | 671            | 5.189          | 2.646          | 815            | 3.461          | 6.162          | 2.740          | 8.902          |
| Jefes             | 23.394         | 17.748         | 41.142         | 17.810         | 16.413         | 34.223         | 15.711         | 12.406         | 28.117         |
| Profesionales     | 50.264         | 49.389         | 99.653         | 42.894         | 40.103         | 82.997         | 27.209         | 22.774         | 49.983         |
| Técnicos          | 37.214         | 56.224         | 93.438         | 37.561         | 48.718         | 86.279         | 33.316         | 46.581         | 79.897         |
| Administrativos   | 44.087         | 36.175         | 80.262         | 42.894         | 26.693         | 69.587         | 42.630         | 38.062         | 80.692         |

**Programas externos de inclusión financiera**

En 2019, el equipo de Entrenamiento y Formación, junto con la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, implementaron el taller “Mentores de la Educación Financiera del Chile”, el cual organizó dos versiones en las que participaron 50 colaboradores de todo el país. Los participantes desarrollaron herramientas para transformarse en embajadores financieros del Banco y ser promotores de la educación financiera en sus equipos de trabajo y sus respectivas comunidades. Todo esto en el marco del programa “Cuentas con el Chile”. En este mismo contexto, se realizó la charla Felicidad y Bienestar Financiero, dictada por el profesor e investigador de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez, Wenceslao Unanue. A esta charla asistieron 187 colaboradores del Banco.

**Alianza del Pacífico y Proyecto de Formación Dual**

En 2017 Banco de Chile se comprometió a implementar programas que brinden oportunidades para los jóvenes del país bajo el marco de la iniciativa propuesta por la Alianza del Pacífico, enfocada en el desarrollo económico y social de los países que la componen. Las prácticas profesionales y programas *trainee* son parte de esta iniciativa. Asimismo, por tercer año consecutivo, el Banco avanzó en la implementación del proyecto de “Formación Dual BCH”, cuyo objetivo es ofrecer una experiencia laboral temprana a jóvenes de liceos técnicos, para así incidir de manera positiva en las estadísticas nacionales sobre deserción de estudiantes y desempleo juvenil. En esta iniciativa participaron diez alumnos del Liceo Polivalente Santa Juliana de Recoleta, cinco de Tercero Medio y cinco de Cuarto Medio, para quienes ya era su segundo año en el Banco. Durante todo el año asistieron dos días a la semana para desempeñarse en actividades propias de sus estudios técnicos. En cada jornada contaron con el apoyo de un colaborador como maestro guía, con la finalidad de asegurar el desarrollo y formación de los estudiantes en la organización. Además, los cinco alumnos que concluyeron su Cuarto Medio realizarán su práctica técnico profesional en el Banco, lo que les permitirá terminar su proceso de educación secundaria. El proyecto Formación Dual seguirá en marcha durante 2020, duplicando su cobertura en Tercero Medio.



**50** colaboradores se capacitaron como **Mentores** de Educación Financiera del Chile

### C. Desarrollo de carrera y evaluación de desempeño

En 2019 se realizó nuevamente el proceso de Evaluación Integral de Competencias, que considera a todos los colaboradores de la Corporación. Esto se hace a través de una evaluación ascendente (equipo evalúa a jefatura) y una descendente (jefatura evalúa a equipo) con sus respectivos procesos de calibración y retroalimentación. En esta instancia fueron evaluados el 99,7% del universo de personas evaluables y la nota final obtenida fue de 4,21, lo que equivale a 0,04 puntos más que el año anterior.

Además, en el periodo se incorporó un Módulo de Autoevaluación donde cada trabajador podía hacer su propia evaluación, para usarla posteriormente como instrumento para enriquecer la conversación de *feedback* con su jefatura. De cara a los desafíos de la organización, se agregó la competencia de "Liderazgo para la Transformación", con foco en todos aquellos cargos que lideran equipos de trabajo.



En la Evaluación de Desempeño participó el **99,7%** del total del universo de personas evaluables

El segmento con mayor porcentaje de evaluación fue el de administrativos con **99,9%**, seguido por gerentes y técnicos, ambos con **99,6%**

112  
404-3

En 2020 se trabajará en un Diccionario de Competencias Corporativas que se adapten a las nuevas necesidades de la industria, con foco en el contexto de transformación digital.

#### Porcentaje de trabajadores que reciben Evaluación de Desempeño

|                 | 2017        |             |             | 2018        |             |             | 2019        |             |             |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                 | Hombres     | Mujeres     | Total       | Hombres     | Mujeres     | Total       | Hombres     | Mujeres     | Total       |
| Gerentes        | 99,6        | 99,6        | 99,6        | 100,0       | 99,9        | 99,9        | 99,4        | 99,8        | 99,6        |
| Jefes           | 100         | 100         | 100         | 99,3        | 100,0       | 99,4        | 95,1        | 99,3        | 96,5        |
| Profesionales   | 99,9        | 99,6        | 99,8        | 100,0       | 100,0       | 100,0       | 99,5        | 99,2        | 99,4        |
| Técnicos        | 99,8        | 99,6        | 99,7        | 100,0       | 99,9        | 100,0       | 99,6        | 99,6        | 99,6        |
| Administrativos | 99,9        | 99,4        | 99,6        | 100,0       | 99,9        | 99,9        | 99,9        | 99,9        | 99,9        |
| <b>Total</b>    | <b>99,9</b> | <b>99,9</b> | <b>99,9</b> | <b>99,9</b> | <b>99,9</b> | <b>99,9</b> | <b>99,5</b> | <b>99,9</b> | <b>99,7</b> |

### Movilidad interna

En 2019, el desafío respecto de movilidad interna fue mantener el porcentaje de 2018, buscando el desarrollo de los candidatos, lo que resultó exitosamente cumplido, ya que este aumentó en 65,9% respecto de 2018. Este año, además, se incrementó el porcentaje de actualización de perfiles de colaboradores en el portal interno, lo que permite que los jefes puedan conocer de mejor manera a los candidatos que postulan a vacantes internas. Esta acción impactó positivamente en la tasa de movilidad interna experimentada durante 2019, constituyéndose como una potente herramienta para los líderes en procesos de búsqueda y para generar las bases del plan de sucesión.

Adicionalmente, se implementó el plan de difusión de movilidad enfocado en dos áreas: la primera fue incentivar y promocionar la plataforma interna para promover a trabajadores al interior de la organización, y la segunda, impactar en personas que no son colaboradores y que tienen interés por postular, dando a conocer las oportunidades de desarrollo del Banco a través de redes sociales.

### Movilidad interna

|             | 2017 | 2018  | 2019  |
|-------------|------|-------|-------|
| Desarrollo  | 616  | 1.059 | 2.124 |
| Promociones | 782  | 895   | 1.117 |

### Altos desempeños y planes de sucesión

Con el objetivo de gestionar, desarrollar y retener el talento interno, durante 2019 se realizaron acciones para identificar a aquellas personas que puedan seguir creciendo dentro de la Corporación y que serán capaces de aportar y agregar valor ante los nuevos desafíos. Para

garantizar la estabilidad de los equipos de trabajo, desarrollar una transición ordenada y asegurar que las personas adecuadas puedan reemplazar al personal clave, en 2019 se inició el levantamiento de las personas con potencial, que podían suceder a los cargos estratégicos.

### D. Clima organizacional

En 2019 se realizó la Evaluación de Clima, para lo cual se empleó un nuevo instrumento que permite distinguir de mejor forma distintas dimensiones asociadas a este indicador. Así, esta herramienta entregó información respecto de Clima, Satisfacción, Recomendación, Continuidad y *Engagement*, siendo este último la principal innovación, ya que permite evaluar el nivel de compromiso que manifiestan los evaluados respecto del trabajo que efectúan en el Banco. También se innovó con la metodología de implementación, pasando de una única evaluación masiva a una segmentada por conjunto de divisiones. Esto permite a los equipos evaluados contar con sus resultados y recibir orientaciones oportunas. Por último, destaca la innovación en el modelo de reportes, donde se innovó utilizando *Power BI*, que le permite a cada jefatura contar con un informe dinámico para generar análisis de acuerdo con las dimensiones y unidades donde le interese profundizar. En este proceso participó el 89% de la organización, obteniendo resultados para Clima de 80,7%; para Satisfacción de 90,2%; Recomendación de 90,7%; Continuidad de 93%, y 91,3% en *Engagement*.

Asimismo, en aquellos equipos donde se detectó la necesidad de trabajar alguna variable asociada a bajos resultados, se implementaron acciones de acompañamiento llamadas Mesas de Diálogo.



El **55%** de los colaboradores promovidos en 2019 corresponde a mujeres, mientras que en 2018 fue **47%**

El **62%** de la movilidad corresponde a colaboradores de la Región Metropolitana y el **38%** a otras regiones

La mayor movilidad se registró en la División Comercial, aportando el **82%** de la movilidad total

## El Estilo del Chile

Se ve reflejado en el Programa de Ética, que busca fomentar y garantizar conductas dentro de la normativa vigente y de los más altos estándares éticos. También a través del Programa de Liderazgo, mediante el cual se forma a los líderes del Banco, de acuerdo con las habilidades y actitudes que deben tener para enfrentar los desafíos del futuro. El tercer aspecto son las Comunicaciones Internas, que contribuyen a fortalecer la cultura interna.

### A. Ética

En 2019 se hizo una actualización al Código de Ética el que, junto con cambiar de nombre a Código de Conducta, contempla nuevos conceptos de prácticas actualizadas de acuerdo con las necesidades y exigencias actuales. Con esta modificación se ajustaron algunas dimensiones y surgieron nuevas, pasando de cinco a ocho: Secreto Bancario, Conflicto de Interés, Uso de Recursos Banco, Manejo de Información Confidencial, y las nuevas dimensiones Riesgos y Ciberseguridad, Trato Respetuoso y Conducta, Actuaciones en nombre del Banco de Chile y Fraudes Internos y Externos.

Asimismo, si bien la nueva plataforma *online* Desafío de Ética se consolidó como la herramienta de capacitación en estas materias, no fue posible concluir el proceso de capacitación anual, dado que el curso tiene una duración de tres meses y se inició en septiembre. Luego de las movilizaciones en el país, fue postergada y solo el 21% de las jefaturas alcanzaron a realizarla junto con sus equipos en el tiempo en que estuvo activa.

No obstante, durante el periodo, continuaron las capacitaciones de dos horas en ética a través de la plataforma *e-learning*, las que fueron aprobadas por 1.273 personas en 2019. En el caso de las inducciones corporativas presenciales, participaron 895 trabajadores. Cada inducción tiene una duración de seis horas y, de ellas, una está dedicada a tratar en profundidad el Código de Conducta de manera específica.

Adicionalmente, se realizaron videos ejemplificadores de las dimensiones de conducta éticas que ponían en jaque a los protagonistas. De esta manera se develaba la forma correcta en que el Banco espera que sus trabajadores actúen frente a encrucijadas éticas.



Capacitaciones en ética  
*e-learning*  
**1.273** personas  
en **2019**

### B. Programas de Liderazgo

Buscan fortalecer las habilidades de los futuros y actuales jefes del Banco con el fin de fomentar el Estilo del Chile. Así, es posible transmitir la forma en que se espera que las jefaturas lideren a sus equipos, reforzar los valores y focos estratégicos corporativos.

- **Construyendo el liderazgo personal**

Orientado a los trabajadores que no poseen personas a cargo y quisieran desarrollar la habilidad desde la responsabilidad personal. En 2019 se realizaron seis cursos presenciales de 16 horas cada uno, en los cuales participaron 126 personas. La recomendación de la actividad fue de un 100% y la evaluación general tuvo nota 6,9.

- **Comenzando a liderar equipos**

Dirigido a personas que por primera vez son jefes en el Banco de Chile, tanto por promoción interna como por reclutamiento externo. Lo que se busca es transmitir el estilo de liderazgo que se quiere desarrollar en quienes asumen este desafío. En 2019 participaron 127 personas en el curso, el cual tiene una duración de 16 horas presenciales y fue evaluado con los mismos estándares del año anterior, tanto en lo referido al nivel de recomendación, que alcanzó el 99%, como en la nota de evaluación, que fue de 6,8.

- **Liderando con sentido**

Enfocado a personas que ya tienen al menos un año de experiencia como jefes al interior del Banco. La actividad tiene como objetivo entregar herramientas de liderazgo situacional y la generación de espacios reflexivos y de aprendizaje. Este año se realizaron nueve talleres, en los cuales participaron 147 jefes.

• **Liderazgo en acción**

Programa cuyo objetivo es acompañar jefaturas que han sido seleccionadas para potenciar su habilidad de liderazgo. La metodología se implementó de manera individual, abordando su rol específico y proporcionando estrategias que impacten positivamente en su trabajo. Dado el éxito del programa en 2018, se han implementado instancias grupales con el objetivo de ampliar la cobertura. En total, 18 jefes participaron de estas actividades de desarrollo en 2019.

• **Líderes hoy**

Ciclo de charlas dirigidas a jefaturas, que abarcan temáticas atinentes al ejercicio del liderazgo actual. Este año se trataron temas de transformación digital y los desafíos que estos conllevan para los líderes de Banco de Chile. En total asistieron 228 jefes. Se realizaron dos charlas de diferentes temáticas: “Todos los posibles futuros”, a cargo del expositor Gabriel Gurovic, y “Nuevos tiempos, nuevos liderazgos”, a cargo del expositor Ignacio Martín. Estas charlas, realizadas en la Región Metropolitana, fueron puestas a disposición de toda la organización en formato video en la plataforma digital del Banco.

• **Gestión del desempeño de otros**

Taller dirigido a jefaturas cuyo objetivo es apoyar la gestión del desempeño de sus equipos, entregando herramientas tanto para el apoyo y seguimiento de las personas con brechas en sus competencias, como para la gestión de trabajadores a los que se quisiera potenciar, dando espacio a los diálogos de desarrollo. En este taller, que es de auto inscripción, participaron 62 jefaturas en 2019, quienes lo evaluaron con un 6,7.



**C. Programa de reconocimiento**

El programa de reconocimiento consta de tres instancias:

• **Agradecer**

Consiste en que cualquier persona del Banco tiene la oportunidad de dar las gracias a otra por su forma de trabajar. En este proceso se utilizan los atributos de convivencia, como la forma de dar las gracias por el trabajo realizado. Mensualmente alrededor de 200 personas son agradecidas por este concepto.

• **Selección del Chile**

Es una herramienta que otorga a los jefes, de forma semestral, la posibilidad de reconocer a las personas de su equipo u otros equipos, que consideren los focos estratégicos en el centro de su quehacer y de forma colaborativa. En 2019, se entregaron 2.055 de estos reconocimientos.

• **Colaboración**

Es un proceso de reconocimiento en el que pueden participar todos los equipos del Banco. Este consiste en elegir a una persona de otro equipo, que se destaque por su forma colaborativa de trabajar y que sea un aporte al cumplimiento de objetivos o metas del equipo. Durante el ejercicio 2019, se entregaron 1.062 reconocimientos.





## D. Comunicaciones Internas

Los objetivos de Comunicaciones Internas continúan siendo el compromiso, la integración y el alineamiento de los colaboradores con los desafíos y objetivos del Banco. En 2019, las Comunicaciones Internas estuvieron enfocadas en las iniciativas estratégicas, con foco en la gestión del cambio para la implementación de proyectos que se desarrollaron durante el año. Ejemplo de esto fue la labor realizada para la difusión del nuevo Modelo de Atención 2020, donde comunicacionalmente se buscó despertar la consciencia y el sentido de urgencia del cambio en los trabajadores, junto con transmitir los beneficios de la iniciativa tanto para colaboradores como para clientes.

Otro foco fue la ciberseguridad, y para reforzarla, se realizaron tres campañas dirigidas a entregar herramientas para identificar fraudes como el *phishing*, promover las “Reglas de oro” y crear conciencia. Este proceso incluyó charlas, videos de casos, un juego *online* y actividades de comunicación, entre otras. La campaña de *phishing* obtuvo un 87% en la evaluación general y 91% de recordación, mientras que la campaña “Siete reglas de oro de la Ciberseguridad”, obtuvo 99% en la evaluación general y 94% de recordación.

También se trabajaron comunicacionalmente los focos de Compromiso con Chile, con énfasis en medioambiente y voluntariado, usando para ello publicaciones en los medios internos.

En 2019 se lanzó una aplicación llamada Soy del Chile, que busca entregar información rápida, breve y dinámica del acontecer del Banco. Además, permite a los colaboradores subir imágenes, comentar, compartir y etiquetar actividades que se realizan. Esta aplicación es de uso voluntario. El año 2019 tuvo 6.476 descargas, equivalente al 58% de los colaboradores.

En forma adicional, el Banco cuenta con canales de comunicación disponibles para que los trabajadores puedan hacer llegar sus consultas y quejas. El principal, tanto para comunicar como para recibir información, es intranet que, en 2019, tuvo un total de 652.080 visitas y más de 7.000 interacciones. También se usa el Centro de Atención, que es una plataforma que brinda atención presencial, telefónica y vía *email* de uso exclusivo de los trabajadores de la Corporación.

El desafío para 2020 es seguir conectando a los colaboradores con el propósito y la estrategia del Banco, como también potenciar y consolidar la aplicación Soy del Chile.



La nueva aplicación Soy del Chile registró **6.476** descargas, equivalente al **58%** de los colaboradores.

## Trabajadores sanos y seguros

El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales vela por el cumplimiento de los lineamientos sobre Seguridad y Salud Ocupacional explícitos en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Sus objetivos son minimizar la posibilidad de accidentes laborales, enfermedades profesionales y pérdidas o daños materiales en los activos de la Corporación y con este fin requiere contar con una gestión estratégica de los riesgos que incluya a toda la organización.

Para medir la eficacia de su gestión lleva estadísticas de los siguientes índices, de acuerdo con la reglamentación vigente, la normativa interna y los lineamientos de la Mutual de Seguridad: Accidentabilidad, Siniestralidad, Frecuencia y Gravedad. Además, como los lineamientos del Banco incluyen a los trabajadores de las empresas contratistas, implementa protocolos de prevención de riesgos que les aplican.

“Para el Banco de Chile, la Prevención de Riesgos de Accidentes y Enfermedades Profesionales forma parte de todas las actividades que en este se desarrollan, razón por la cual es necesaria la colaboración de todos los trabajadores, manifestando sus opiniones, ideas y sugerencias, para lograr controlar y suprimir las causas de los accidentes y enfermedades laborales”.

**Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad**



## Seguridad

Este año, nuevamente, Banco de Chile recibió el Reconocimiento de la Mutual de Seguridad y del Consejo Nacional de Seguridad por los resultados obtenidos en la Tasa de Accidentabilidad. En la oportunidad, se acordó iniciar un plan piloto y finalmente se certificaron –a fines de 2019– cuatro sucursales (todas en Santiago) en la nueva Norma ISO 45.001. También se comprometió a participar en las actividades del Centro de Cultura Vial de la Mutual de Seguridad, cuyo objetivo es fomentar la cultura cívica para disminuir los accidentes de tránsito y de trayecto de los colaboradores del Banco.

Adicionalmente, se desarrolló un Programa de Pausas Laborales en la División Contraloría, para apoyar los procesos desarrollados en el marco de la metodología Agile; la filial Banchile Corredores de Seguros, por segundo año, recertificó a su Comité Paritario de Higiene y Seguridad en la Categoría Oro; y en coordinación con la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, se colaboró con los protocolos ante situaciones de emergencia para las más de 200 actividades de Voluntariado Corporativo, como Fondos Concursables, Navidad con Sentido, entre otros.

En materia de capacitaciones se efectuaron 427 ejercicios de evacuación en las sucursales y

edificios matrices, estipulados en los Planes de Emergencia; el Banco participó en 16 simulacros de sismo, terremoto y tsunamis que organizó la Onemi en regiones y los integrantes de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad asistieron a 24 capacitaciones especiales sobre planes de emergencia, orientación en prevención de riesgos, identificación de accidentes, primeros auxilios, identificación de peligros y uso y manejo de extintores.

En 2016 se establecieron las metas de seguridad para el año 2020, determinadas por la Política Nacional de Seguridad, las que han sido consideradas desde entonces. En 2019 se cumplieron todas las metas propuestas para el año:

- a. Se logró una tasa de accidentabilidad de 0,64%
- b. La tasa de mortalidad fue de 0%

Además, toda la red de sucursales y CrediChile cuentan con un Plan de Seguridad relacionado con actividades delictuales, el que incluye Protocolos de Actuación ante Situaciones de Emergencia y la conformación del Organismo de Seguridad Interno (OSI). Este grupo organiza reuniones periódicas para revisar los temas relacionados con la prevención de actividades delictuales, así como los protocolos

y procedimientos ante la ocurrencia de algún incidente (asaltos, robos, intrusiones no autorizadas, vandalismo, etc.). De suceder un incidente delictual con amenazas, agresiones y lesiones a las personas, de inmediato se activa el Programa de la Mutual de Seguridad, denominado Equipo de Rescate ante Incidentes Críticos, conformado principalmente por psicólogos, cuya primera acción es la contención de aquellos en estado de *shock*. En 2019, con motivo de las movilizaciones sociales, el Departamento de Prevención de Riesgos colaboró con el Plan de Acción desarrollado por el Área Continuidad de Negocio y con la División Personas y Organización.

En 2019 se efectuó además la renovación de las credenciales de los vigilantes privados, que implica la realización de un reentrenamiento de 40 horas pedagógicas, en las cuales el personal recibe instrucción sobre materias legales de seguridad privada, uso de armas de fuego, primeros auxilios y otros aspectos necesarios para el buen desempeño de sus funciones.

### Metas 2020



Lograr la certificación en el Programa de Empresa Competitiva de la Mutual de Seguridad, de las sucursales Casa Matriz, Ahumada 40, Vitacura y Viña del Mar Libertad.



- a. Disminuir la tasa de accidentabilidad del 0,64% obtenida en el año 2019 de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- b. Mantener la meta propuesta por el Gobierno en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y alcanzar la tasa de accidentabilidad de 0,8% en los accidentes de trayecto para el año 2020.

**Indicadores de seguridad y salud ocupacional**

|   | 2017  | 2018  | 2019  |
|---|-------|-------|-------|
| Tasa de accidentabilidad (%)                        | 0,59  | 0,50  | 0,64  |
| Tasa de siniestralidad (%)                          | 16,9  | 19,92 | 13,82 |
| Índice de gravedad                                  | 48,94 | 40,87 | 46,32 |
| Índice de frecuencia                                | 2,36  | 1,8   | 2,53  |
| Total días perdidos por accidentes del trabajo (Nº) | 1.432 | 2.284 | 1.225 |
| Días perdidos por enfermedades (Nº)                 | 530   | 1.103 | 225   |
| Víctimas fatales (Nº)                               | -     | -     | -     |

**Indicadores de seguridad y salud ocupacional por región**

| Indicadores por región  | Tasa de accidentabilidad (%) | Tasa de siniestralidad (%) | Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (%) | Total días perdidos (Nº) | Víctimas fatales (Nº) |
|-------------------------|------------------------------|----------------------------|--|--------------------------|-----------------------|
| Arica y Parinacota      | -                            | -                          | -  | -                        | -                     |
| Tarapacá                | -                            | -                          | -  | -                        | -                     |
| Antofagasta             | -                            | -                          | -  | -                        | -                     |
| Atacama                 | -                            | -                          | -  | -                        | -                     |
| Coquimbo                | -                            | -                          | -  | -                        | -                     |
| Valparaíso              | 0,95                         | 5,2                        | -  | 39                       | -                     |
| Región Metropolitana    | 0,7                          | 10,85                      | 0,06   | 899                      | -                     |
| Lib. Bernardo O'Higgins | 1,29                         | 2,58                       | -  | 6                        | -                     |
| Maule                   | -                            | -                          | -  | -                        | -                     |
| Ñuble                   | -                            | -                          | -  | -                        | -                     |
| Biobío                  | 0,42                         | 2,77                       | -  | 13                       | -                     |
| La Araucanía            | 0,847                        | 94,06                      | -  | 222                      | -                     |
| Los Ríos                | 1,9                          | 7,61                       | -  | 8                        | -                     |
| Los Lagos               | 0,48                         | 12,24                      | -  | 30                       | -                     |
| Aysén                   | 2,777                        | 13,8                       | -  | 5                        | -                     |
| Magallanes              | 1,21                         | 1,21                       | -  | 1                        | -                     |



## Metas para 2020

- Lograr la certificación en Categoría Bronce de ocho Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.
- Lograr la certificación en Categoría Plata de cuatro Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.

Si bien las metas planteadas para 2019 respecto de las certificaciones de los Comités Paritarios no se cumplieron, se logró la certificación de cuatro Comités Paritarios de Higiene y Seguridad en Categoría Bronce y una recertificación de un Comité Paritario de Higiene y Seguridad en Categoría Oro.



## Comités Paritarios

Por segundo año consecutivo, el hito principal fue la recertificación en Categoría Oro del Comité Paritario de Higiene y Seguridad de la filial Banchile Corredores de Seguros, dado que es la primera vez que un comité de la banca mantiene esta categoría.

En el año 2019, los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad aumentaron a 55, mientras que el porcentaje de trabajadores propios representados y cubiertos, también aumentó a 63%.

El marco normativo de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad establece y regula el funcionamiento y actividades que deben realizar. Para ello el Banco cuenta con un plan de trabajo estandarizado a nivel corporativo que considera, entre otras actividades, reuniones mensuales y comisiones de trabajo de investigación de accidentes, de inspecciones de puestos de trabajo y de capacitación y difusión.

Adicionalmente, de acuerdo con lo comprometido en el plan de trabajo de 2018, en 2019 se realizaron actividades relacionadas con seguridad vial. Para ello, se organizó una visita al Centro de Cultura Vial de la Mutual de Seguridad, con el objetivo de conocer esas instalaciones y equipamiento para permitir una mejor planificación de las futuras visitas organizadas con colaboradores del Banco.

### Comités Paritarios

|   | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|------|------|------|
| % de trabajadores en Comités Paritarios | 54   | 55   | 63   |
| N° de Comités Paritarios                | 50   | 51   | 55   |



## Salud ocupacional

En materia de salud ocupacional, se fortaleció la labor del Comité de Aplicación Nacional de los Protocolos del Ministerio de Salud (Minsal), formado en 2019, que funcionó de acuerdo con el plan, con reuniones mensuales, analizando y tomando acciones respecto de los denominados “Casos Centinelas”, que son calificados como enfermedades profesionales de origen mental, acoso laboral, etc. Adicionalmente, se decidió que, una vez finalizados los Proyectos de Eficiencia y Sucursales 2020, el Comité reiniciará las evaluaciones de riesgo psicosocial. Asimismo, se postergó la implementación del Protocolo de Manejo de Carga Humana en todas las sucursales donde las bóvedas se encuentran en un piso diferente a las cajas, para cuando el proyecto de sucursales esté finalizado.

Otro hito del año fue la reevaluación del Protocolo de Ruido en la Banca Telefónica de Ahumada 48,

que involucró a 250 trabajadores, de acuerdo con lo que establece el Ministerio de Salud.

En forma adicional, con el fin de estar preparados ante posibles efectos en las patologías de salud mental de los trabajadores, producidos por las movilizaciones sociales, el área ha participado en reuniones con especialistas en la materia con el objetivo de mitigar estas patologías y sus efectos.

En el periodo, las enfermedades profesionales reconocidas por los organismos reguladores fueron cuatro, referidas principalmente a patologías del ámbito sicosocial y, en particular, con la dimensión que mide situaciones de estrés laboral.

## Relaciones laborales

La Gerencia de Administración de Personas y Relaciones Laborales es responsable de la relación con los nueve sindicatos y de organizar iniciativas que fortalezcan sus capacidades de liderazgo, según se señala en el Reglamento Interno y en la Política de Relaciones Laborales. Adicionalmente, en estos documentos se establece la responsabilidad de la empresa de resguardar un clima laboral positivo, favoreciendo relaciones de respeto y buen trato en el equipo, sancionando cualquier tipo de conducta que pueda ser percibida como acoso laboral o *mobbing*. La Política también garantiza remuneraciones justas, para lo cual emplea criterios objetivos para su definición, los cuales solo admiten diferencias asociadas a la capacidad, calificación, idoneidad,

responsabilidad y productividad del trabajador en el cargo, entre otras características similares, no admitiendo diferencias basadas en elementos asociados al género del trabajador, cumpliendo también con la Ley 20.348.

Asimismo, el Banco resguarda la entrega de información relevante para toda la organización referida a la toma de decisiones o en ocasiones donde se deben resolver diferencias respecto de cómo actuar frente a una situación de relevancia laboral y/o sindical.

A mediados de año se creó el Comité de Trabajo de Transformación Digital e Innovación, el cual está integrado por dos dirigentes de cada sindicato y representantes de la División



Personas y Organización. Sus objetivos son conocer en qué consiste este cambio de paradigma, con foco en los efectos sobre la cultura interna y gestión de las personas y equipos, así como también compartir las visiones sobre la transformación digital y la innovación y, al mismo tiempo, recibir mutua retroalimentación sobre su aplicación en el Banco de Chile. Adicionalmente se organizó un encuentro con todas las organizaciones sindicales y un taller informativo y de retroalimentación.

Si bien en 2019 no se realizaron negociaciones colectivas, se espera mantener el buen clima con las organizaciones sindicales para las negociaciones de 2020, especialmente en el clima socioeconómico y político con el que terminó 2019.

### Sindicatos

Sindicato V Región Zona Norte

Sindicato VI y VII regiones

Sindicato VIII Zona Sur

Sindicato de Punta Arenas

Sindicato Nacional

Sindicato Banco de Chile

Sindicato BAE

Sindicato Citibank

Sindicato Promarket

### Porcentaje de sindicalización

|  | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|------|------|------|
| % trabajadores sindicalizados                      | 72   | 78   | 78   |
| % trabajadores cubiertos por instrumento colectivo | 28   | 85   | 94   |





# MEDIOAMBIENTE



Ecoeficiencia corporativa

Estrategia climática

---

**Banco de Chile**

## Ecoeficiencia corporativa

El cuidado del medioambiente es uno de los cuatro pilares de la Estrategia de Sostenibilidad de Banco de Chile<sup>(10)</sup>, que da cuenta de su Compromiso con Chile y con el futuro de las nuevas generaciones. En esta línea la Corporación ha desarrollado programas y acciones tendientes a gestionar los impactos ambientales directos de su operación, con foco de acción en las áreas de gestión eficiente del uso de la energía y del papel, gestión de residuos sólidos, gestión eficiente del recurso agua, así como en la reducción de emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Además, en el marco del programa de Voluntariado Corporativo ha diseñado iniciativas para mitigar la contaminación y restaurar o rehabilitar zonas degradadas.

Las áreas responsables de diseñar e implementar proyectos y programas centrados en la minimización de los impactos ambientales de la operación del Banco son la Gerencia de Administración, que depende de la División Gestión y Control Financiero, en coordinación con la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, que reporta a la División Personas y Organización.

Entre los hitos de 2019 destacan la implementación del plan integral de gestión de residuos, el lanzamiento de la aplicación de *carpooling* "Viaja con el Chile", la emisión del primer bono verde corporativo y el ser integrante del Acuerdo Verde público-privado cuyo objetivo es contribuir a la estabilidad financiera y al logro de los compromisos de Chile en materia climática.

La Política de Sostenibilidad Ambiental se desarrolló y está lista para su aprobación por parte del Directorio, pero debido a la contingencia nacional su aprobación y publicación se postergó para comienzos de 2020.

En 2020 se espera reducir el consumo eléctrico (kWh/m<sup>2</sup>) en un 1,5%. En lo referido a emisiones la meta propuesta es lograr una reducción anual de 2,5% respecto al valor del año base<sup>(11)</sup>. En cuanto a insumos y reciclaje, las metas son reducir el consumo de papel en 8% y aumentar la tasa de reciclaje en un 5%, junto con extender el programa a las sucursales ubicadas en regiones.



<sup>(10)</sup> Para mayores detalles de los otros ejes de la Estrategia de Sostenibilidad ver capítulo Comunidad.

<sup>(11)</sup> El año base para esta medición es 2018.

## Eficiencia energética

Los programas y acciones de eficiencia energética del Banco de Chile consideran el control automático del funcionamiento de los equipos de aire acondicionado y calefacción, además del recambio de aquellos que resultan menos eficientes, pues en la operación de estos es donde se registra el 60% del consumo energético total de la organización<sup>(12)</sup>.

En cuanto a las metas de gestión planteadas para 2019, se continuó la migración de la luminaria fluorescente a LED. Destaca el haber reemplazado el 25% de las luminarias fluorescentes en edificios centrales.

Para 2020 se continuará desarrollando el programa de gestión y eficiencia energética con el objetivo de reducir en un 1,5% la intensidad del uso energético (kWh/m<sup>2</sup>) de la organización.

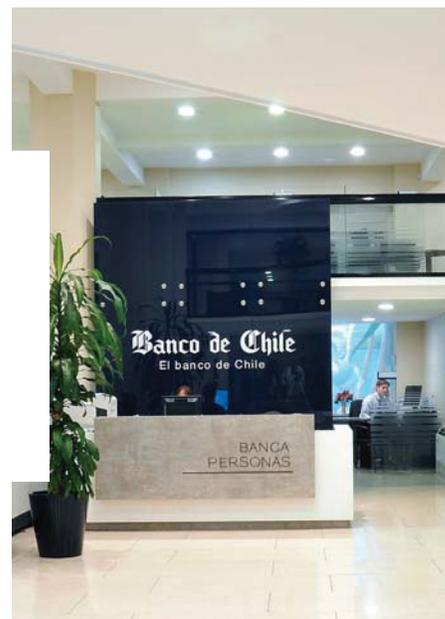
### Consumo energético dentro de la organización 2017-2019

|  | Unidad                   | 2017        | 2018        | 2019        |
|--|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Combustibles fósiles   | GWh                      | 2,9         | 3,2         | 3,1         |
| Electricidad   | GWh                      | 36,2        | 37,2        | 35,8        |
| <b>Energía total requerida dentro de la organización</b>                           | <b>GWh</b>               | <b>39,1</b> | <b>40,4</b> | <b>38,9</b> |
| Superficie red Banco de Chile<br>(sucursales + edificios + centros recreacionales) | m <sup>2</sup>           | 457.131     | 453.931     | 450.731     |
| <b>Intensidad de uso energético</b>  | <b>kWh/m<sup>2</sup></b> | <b>85,6</b> | <b>89,1</b> | <b>86,2</b> |

En 2019 se identificaron y cuantificaron consumos energéticos fuera de la organización (cadena de valor), con el fin de encontrar potenciales de reducción que la organización pueda llevar a cabo o influenciar.

### Consumo energético fuera de la organización (2017-2019) en GWh

|   | 2017        | 2018        | 2019        |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Transporte de valores                                   | 7,0         | 4,0         | 4,0         |
| Uso de banca electrónica por clientes                   | 2,3         | 2,5         | 3,0         |
| Operación de ATM fuera de sucursales Banco de Chile     | 4,3         | 4,5         | 5,7         |
| Servicio de <i>data center</i> externo                  | 10,2        | 9,8         | 10,6        |
| <b>Energía total requerida fuera de la organización</b> | <b>23,8</b> | <b>20,8</b> | <b>23,2</b> |



125

302-1  
302-2  
302-3



<sup>(12)</sup> Los restantes consumos energéticos son la iluminación y el funcionamiento de los equipos computacionales con un 25%. El 15% restante de la energía es utilizada en el funcionamiento de las salas de comunicaciones, *call center* y otros equipos.



## Gestión de emisiones de Gases de Efecto Invernadero

Con el objetivo de hacerse cargo de sus impactos ambientales directos y mejorar su gestión ambiental, el Banco de Chile encargó a la empresa de ingeniería Proyectae<sup>(13)</sup>, por tercer año consecutivo, la cuantificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) generados a nivel corporativo.

La medición de la huella de carbono se basó en el método establecido en el *Greenhouse Gas Protocol*<sup>(14)</sup>. Para la cuantificación de GEI corporativos se utilizó el *Corporate Accounting and Reporting Standards* de 2004 (*Corporate Standard*)<sup>(15)</sup> y en el caso de producto (Indicador de Intensidad) se tomó como referencia el *Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard* de 2011<sup>(16)</sup>.

En el presente periodo se logró evaluar la implementación de un plan formal de medición y reducción de GEI, así como el involucramiento de los proveedores de servicios vinculados a *data center* y transporte de valores en la facilitación de la información necesaria para realizar los cálculos y ampliar el alcance de la medición de la huella de carbono a su cadena de valor.

El resultado de la medición de la huella de carbono del Banco para el presente periodo arrojó un total de 71,6 ktCO<sub>2</sub>e. Gracias a esta medición se lograron identificar como fuentes principales de emisiones al transporte de clientes hacia las sucursales, el consumo eléctrico y el transporte diario de los colaboradores a sus lugares de trabajo.

<sup>(13)</sup> <https://proyectae.cl/>

<sup>(14)</sup> <http://www.ghgprotocol.org>

<sup>(15)</sup> <http://www.ghgprotocol.org/standards/corporate-standard>

<sup>(16)</sup> <http://www.ghgprotocol.org/standards/product-standard>

**Emisiones totales de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de la organización (2017-2019)**

| Alcance | Categoría  | 2017               | 2018               | 2019 <sup>(1)</sup> |              |
|---------|--|--------------------|--------------------|---------------------|--------------|
|         |  | tCO <sub>2</sub> e | tCO <sub>2</sub> e | tCO <sub>2</sub> e  | %            |
| 1       | Combustión en fuentes fijas                          | 43                 | 57                 | 63                  | 0,1          |
| 1       | Combustión en fuentes móviles <sup>(2)</sup>         | 752                | 806                | 770                 | 1,1          |
| 1       | Emisiones fugitivas <sup>(3)</sup>                   | 898                | 927                | 885                 | 1,2          |
|         | <b>Subtotal alcance 1</b>                            | <b>1.693</b>       | <b>1.790</b>       | <b>1.718</b>        | <b>2,4</b>   |
| 2       | Consumo eléctrico <sup>(4)</sup>                     | 15.382             | 15.910             | 14.643              | 20,4         |
|         | <b>Subtotal alcance 2</b>                            | <b>15.382</b>      | <b>15.910</b>      | <b>14.643</b>       | <b>20,4</b>  |
| 3       | Transporte de clientes <sup>(5)</sup>                | 41.858             | 39.460             | 35.284              | 49,3         |
| 3       | Transporte de colaboradores                          | 8.258              | 8.013              | 7.996               | 11,2         |
| 3       | Servicio de <i>data center</i> externo               | 3.425              | 4.165              | 4.304               | 6,0          |
| 3       | Uso de banca electrónica por clientes <sup>(6)</sup> | 2.332              | 2.944              | 3.653               | 5,1          |
| 3       | Viajes de negocios                                   | 1.339              | 1.687              | 1.714               | 2,4          |
| 3       | Otros  | 3.513              | 2.394              | 2.330               | 3,2          |
|         | <b>Subtotal alcance 3</b>                            | <b>60.726</b>      | <b>58.665</b>      | <b>55.282</b>       | <b>77,2</b>  |
|         | <b>Emisiones totales de GEI</b>                      | <b>77.801</b>      | <b>76.364</b>      | <b>71.642</b>       | <b>100,0</b> |

<sup>(1)</sup> En base a información disponible al 10 de enero de 2020.

<sup>(2)</sup> Desde este año, se comenzarán a reportar las fuentes móviles de la organización.

<sup>(3)</sup> Fugas de gases refrigerantes en sistemas de climatización estimados de forma conservadora.

<sup>(4)</sup> Calculado con método de localización.

<sup>(5)</sup> Emisiones de viajes de clientes a sucursales, estimados según encuesta de transporte realizada.

<sup>(6)</sup> Energía utilizada por clientes en forma remota utilizando plataforma web + energía cajeros isla fuera de sucursal + energía de operaciones en cajeros de terceros.

Las metas vinculadas a la gestión de emisiones para 2020 están en línea con la propuesta realizada por la iniciativa *Science Based Targets*<sup>(17)</sup> que busca contribuir a la meta de mantener el aumento de la temperatura de la Tierra bajo los 2°C. De esta forma el Banco espera lograr una reducción anual de emisiones de 2,5% respecto al valor del año base 2018. Ello se traduce en lograr disminuir el valor desde 36 kgCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup> a 35 kgCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>.



<sup>(17)</sup> <https://sciencebasedtargets.org/>

## Práctica destacada: Transporte sostenible de trabajadores

Uno de los principales impactos ambientales del Banco se vincula con el transporte de sus colaboradores, ya que a través de sus desplazamientos hacia y desde sus lugares de trabajo se requiere combustible y se generan emisiones de GEI. Es por ello que desde 2015 el Banco ha diseñado y puesto a disposición de sus colaboradores iniciativas tendientes a promover el transporte sostenible.

En este marco, la iniciativa pionera fue BiciChile, que consideró la creación e implementación de un estacionamiento de bicicletas de clase mundial con excelentes servicios de custodia, camarines, duchas y lavandería. En 2019, esta iniciativa permitió que 170 trabajadores de las sucursales del centro de Santiago pudieran acceder a sus lugares de trabajo en bicicleta. Gracias a ello se logró reducir la emisión de 16,8 toneladas de CO<sub>2</sub>.

A esta iniciativa se sumó el lanzamiento de la aplicación de

*carpooling* "Viaja con el Chile", que busca facilitar los traslados de los trabajadores desde sus casas hacia los lugares de trabajo y viceversa. "Viaja con el Chile" es tanto una plataforma web como una aplicación móvil que invita y facilita a sus trabajadores el compartir sus viajes.

De Arica a Punta Arenas, todos los trabajadores del Banco pueden ser parte de "Viaja con el Chile". Con esta herramienta todos pueden publicar sus recorridos diarios, ya sea como conductores y/o peatones y así encontrar compañeros de viaje.

Al finalizar 2019<sup>(18)</sup> la aplicación contaba con 413 usuarios y 92 viajes creados, los que en su mayoría son viajes regulares, es decir, que se realizan periódicamente de lunes a viernes. Esto se traduce en 14.423 kilómetros en viajes compartidos y en un total de 2.518 kg de CO<sub>2</sub> mitigado o no emitido gracias al reducir la cantidad de autos utilizados para el transporte de sus colaboradores a sus lugares de trabajo.



## Gestión de residuos y reciclaje

Otro de los principales impactos ambientales es la generación de residuos sólidos y líquidos, los que en su mayoría son producto del funcionamiento de instalaciones tales como casinos, edificio de Casa Matriz y las oficinas de todo el país.

Durante 2019 se diseñó e implementó un sistema de gestión de residuos a través del reciclaje e involucrando a todos los colaboradores del Banco para que sean protagonistas del programa bajo el nombre "¡En el Chile decidimos reciclar!".

El proyecto contempló la instalación de puntos de reciclaje en 186 sucursales, incluyendo Casa Matriz y edificios centrales, alcanzando un total de 540 puntos de reciclaje e impactando a un total de 8.300 colaboradores.

Los puntos de reciclaje permiten la gestión de residuos sólidos tales como papeles, botellas plásticas PET, vidrio, latas y pilas. Los residuos recolectados en cada uno de los puntos se retiran semanalmente por proveedores que certifican el retiro y traslado del material a plantas de reciclaje<sup>(19)</sup>, donde es procesado y convertido en otros productos.

Al finalizar el presente periodo, a través de este programa se había logrado reciclar 15.084 kg de papel, 1.462 kg de botellas PET, 174 kg de tapas de botella, 308 kg de latas y 1.206 kg de vidrio.

En lo referido a los equipos computacionales dados de baja en los procesos de renovación tecnológica, se continuó el trabajo con la Fundación Chilenter<sup>(20)</sup> para la recolección y

<sup>(18)</sup> Con dos meses del lanzamiento de la aplicación.  
<sup>(19)</sup> Plantas de reciclaje tales como Recipet, Metalum, Comberplast, Cristalerías Chile y SOREPA.  
<sup>(20)</sup> www.chilenter.com

transformación sustentable de los residuos electrónicos. A través de esta alianza durante el presente periodo se recuperaron 1.855 *notebooks*, CPU y pantallas LCD.

### Residuos por tipo y método de eliminación (2017-2019)

| Residuos                                | Unidad     | 2017         | 2018                 | 2019         |
|---|------------|--------------|----------------------|--------------|
| <b>Edificios Centrales</b>              |            |              |                      |              |
| <b>Totales generados</b>                | <b>ton</b> | <b>1.367</b> | <b>1.421</b>         | <b>1.461</b> |
| Tasa de reciclaje                       | %          | 11%          | 11%                  | 10%          |
| No peligrosos a relleno sanitario       | ton        | 1.222        | 1.265 <sup>(1)</sup> | 1.320        |
| Reciclaje y/o Tratamiento               | ton        | 145          | 156                  | 141          |
| Papeles y cartones                      | ton        | 117          | 154                  | 115          |
| Otros reciclables                       | ton        | 0            | 0                    | 15           |
| <i>E-waste</i> : Pilas y baterías       | ton        | s/i          | 0,91                 | 0,84         |
| <i>E-waste</i> : CPU, pantallas y otros | ton        | 28           | 1                    | 11           |
| <b>Sucursales<sup>(2)</sup></b>         |            |              |                      |              |
| <b>Totales generados</b>                | <b>ton</b> | <b>575</b>   | <b>587</b>           | <b>592</b>   |

<sup>(1)</sup> Valor fue corregido de 1.852 ton a 1.265 ton, debido error detectado en manejo de información.

<sup>(2)</sup> Estimados en base a campaña de muestreo del año 2018.

### Proyecto Chile sin Basura: Desafío país sin basura al 2040

Banco de Chile se sumó a la empresa B de cultura ambiental Kyklos, con el objetivo de impulsar una iniciativa tendiente a convocar a todas las personas a disminuir los residuos sólidos que tienen como destino final los vertederos.

A nivel sudamericano, Chile lidera la generación de basura per cápita con 1,15 kilos por persona al día, lo que equivale a más de 7,5 millones de toneladas de residuos sólidos municipales que terminan en vertederos o rellenos sanitarios al año. De esa cantidad de desechos, apenas se recicla o composta un 1,5%<sup>(21)</sup>. Esta cifra ubica a Chile y Turquía como los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) que envían el mayor porcentaje de residuos a vertederos.

En los últimos años han surgido iniciativas para cambiar esta situación, como la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP), que

obliga a los fabricantes a organizar y financiar la gestión de los residuos derivados de sus productos; asimismo, algunas municipalidades han impulsado sistemas de recolección de residuos para fomentar el reciclaje. Sin embargo, para lograr una solución global y permanente es necesaria la participación de todos.

En este contexto y en pro de aportar a la solución global y participativa, Chile sin Basura propone trabajar en cuatro ejes: Educación y Cultura, Infraestructura y Logística, Diseño y Construcción, y Políticas Públicas.

Banco de Chile comprometió su apoyo y participación tanto de la organización como de sus colaboradores en las diferentes iniciativas que se realicen en el marco de la campaña Chile sin Basura.

### Compra y uso de insumos

El papel no solo es el principal residuo del Banco, sino que también es un insumo prioritario para la operación bancaria. Por este motivo hacer un uso eficiente se ha convertido en uno de los focos de la gestión de impactos ambientales internos.

Para el segundo semestre de 2019 se había logrado estimar un ahorro anual de consumo de papel de 6% con respecto al año 2018. Ello equivale a una disminución en el consumo de 31 toneladas<sup>(22)</sup>.

Entre los principales logros del año, cabe destacar la definición de iniciativas tendientes a disminuir el consumo de papel y otros insumos. Iniciativas que se implementarán durante 2020 y que consideran:

- a) Eliminación de artículos que no son indispensables para la operación diaria.
- b) Conversión de la correspondencia física a envío virtual para clientes.
- c) Eliminación del papel usado en las carpetas con detalles de los productos que se entregan a los clientes.
- d) Cambio de la tecnología utilizada en los *digipass*, a fin de pasar desde un elemento físico hacia uno virtual.
- e) Instalación de impresoras de última tecnología que permitan hacer uso más eficiente tanto del papel como de otros insumos necesarios para la impresión.

<sup>(21)</sup> Datos del Cuarto Reporte del Estado del Medioambiente publicado en 2018 por el Ministerio del Medio Ambiente.

<sup>(22)</sup> Cálculo a agosto de 2019.

Con estas medidas se espera lograr una reducción de 8% en el consumo de papel, lo que equivale a evitar el uso de 40 toneladas anuales.

## Eficiencia hídrica

Si bien el agua no es uno de los principales impactos ambientales de la gestión del Banco, se ha convertido en un tema clave para Chile y a nivel global debido a que una de las principales consecuencias del cambio climático que está afectando a todos los países está vinculado con la escasez hídrica.

Según un estudio del Instituto de Recursos Mundiales (WRI, su sigla en inglés), publicado en agosto<sup>(23)</sup>, Chile se encuentra en el lugar 18 entre los países con mayor estrés hídrico para 2019. En este escenario el Banco reconoce la importancia de su gestión y del compromiso de todos en el cuidado y protección de este recurso. Si bien desde hace algunos años había considerado iniciativas de uso eficiente de agua, solo a partir de 2019 se empezará a reportar la información recolectada.

La responsabilidad de la gestión del agua recae en la Gerencia de Administración, que trabaja coordinadamente con la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible. Su actividad considera el cumplimiento normativo, de objetivos, la definición de métricas y el monitoreo permanente.

Consumo de papel 2017- 2019 (ton)



La principal meta que se ha propuesto el Banco en esta variable ambiental es establecer un sistema de medición consistente y reducir su consumo en un 2%.

Consumo de agua por fuente 2017- 2019 (en millones de metros cúbicos)

|                                   | 2017        | 2018        | 2019        |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Suministro realizado por terceros | 0,40        | 0,30        | 0,28        |
| Superficial                       | 0,00        | 0,00        | 0,00        |
| Subterránea                       | 0,00        | 0,00        | 0,00        |
| <b>Total de agua consumida</b>    | <b>0,40</b> | <b>0,30</b> | <b>0,28</b> |



<sup>(23)</sup> <https://bit.ly/38Vu9t9>

## Estrategia climática

Frente al desafío que nos impone a toda la humanidad el cambio climático, el Banco de Chile reconoce como tema prioritario tanto la gestión de sus emisiones de GEI como el desarrollo de una estrategia de cambio climático. En primera instancia se ha trabajado en cuantificar su huella de carbono en sus tres alcances y en lo referido a su estrategia corporativa contempla incorporar el cambio climático dentro de la Matriz de Riesgos de la Organización.

Dentro del desarrollo de su estrategia frente al cambio climático, en 2019 destacan la emisión del primer bono verde corporativo y la incorporación del Banco como signatario del Acuerdo Verde lanzado en el mes de diciembre, liderado por el Ministerio de Hacienda.

### Bono verde

En el mes de agosto, Banco de Chile emitió por primera vez en su historia un bono verde por US\$48 millones a un plazo de 12 años, emitidos en Hong Kong, a una tasa de HKD + 2,90%, los que serán destinados a financiar una serie de proyectos sustentables de energías renovables, ubicados en distintas regiones del país.

La emisión se realizó bajo el programa MTN, con vencimiento a 12 años (julio 2031). Los recursos serán destinados a financiar proyectos, cuyas colocaciones ya fueron realizadas y se encuentran vinculados con el campo de las energías renovables tales como: plantas de generación de energía fotovoltaicas, centrales hidroeléctricas de pasada, embalse y central que genera energía utilizando la conversión del metano.

### Acuerdo Verde

El Acuerdo Verde<sup>(24)</sup> es un compromiso voluntario entre el sector financiero, el Gobierno y los reguladores, que define principios generales respecto de la gestión de los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático en la toma de decisiones por parte de las entidades signatarias y compromete acciones concretas en este ámbito.

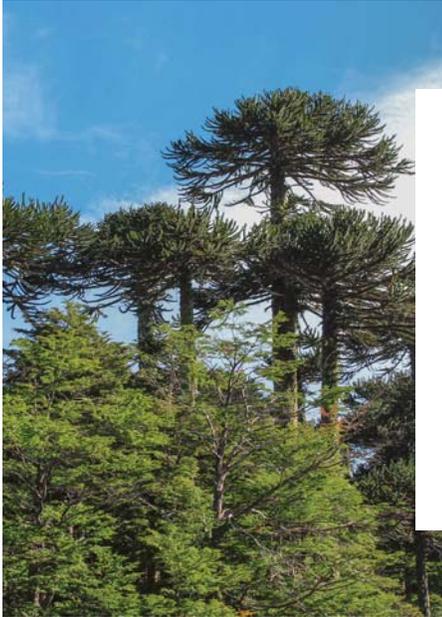
Este Acuerdo pretende contribuir a la estabilidad financiera y al logro de los compromisos del país en materia climática. Los cuatro focos de acción del Acuerdo Verde son: Gobernanza, Estrategia y Oportunidades, Administración del Riesgo y Objetivos y Métricas.

Banco de Chile se sumó, a comienzos de año, a la mesa de trabajo liderada por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) y la que tenía entre sus objetivos aportar a la elaboración, aprobación y difusión de un "Acuerdo Verde del Sector Financiero" impulsado por la Mesa Público-Privada de Finanzas Verdes del Ministerio de Hacienda.

Las instituciones financieras en general, y los bancos en particular, tienen un rol clave como dinamizadores del sistema económico y buscan contribuir e impactar en la calidad de vida de las personas, abordando por medio de productos y servicios las distintas necesidades y objetivos de la sociedad, contribuyendo así a la generación de valor a largo plazo.

<sup>(24)</sup> <https://mfv.hacienda.cl/>





132

En este sentido, la iniciativa de la industria bancaria contiene los siguientes acuerdos específicos:

1. Impulsar una cultura de sostenibilidad, adoptando políticas, mecanismos y procesos internos que crecientemente vayan contemplando los principios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) en la gestión.
2. Promover la incorporación de variables ASG en la gestión de activos y en el análisis de riesgo de clientes y proyectos.
3. Promover una estrategia coherente con las necesidades y objetivos de la sociedad, que fomente la calidad de vida de la población, el uso responsable de los recursos naturales y la protección del medioambiente.
4. Promover la cooperación e integración de esfuerzos entre las entidades bancarias.





# COMUNIDAD



Evaluaciones

Inclusión de personas con discapacidad

Emprendimiento y educación

Alianzas estratégicas

Voluntariado Corporativo

Programas de contribución a la comunidad

---

**Banco de Chile**



134

103-2  
103-3  
413-1

La definición, gestión y medición de la Estrategia de Sostenibilidad es responsabilidad de la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, cuya misión es implementar acciones tendientes a cumplir con el foco estratégico de Compromiso con Chile. Adicionalmente, está a cargo de reforzar los valores y la cultura corporativa a través de la comunicación externa; de la gestión de los grupos de interés, y del Programa de Voluntariado Corporativo, así como de la generación de alianzas con fundaciones expertas y organismos públicos y privados.

La Gerencia promueve acciones que permiten el desarrollo para una sociedad más inclusiva

a través de la implementación de programas que refuerzan su compromiso a nivel nacional. En 2019 se contrató un nuevo Subgerente de Comunicaciones Corporativas, responsable de las comunicaciones corporativas, la gestión de prensa y la relación con los medios externos, entre otras funciones. También se contrató un Jefe de Proyectos de Asuntos Corporativos para hacerse cargo de profundizar y fortalecer la educación financiera, apoyar al segmento Pyme y agregar valor a la estrategia de sostenibilidad del Banco Edwards. Además, la Gerencia robusteció los procedimientos internos con el fin de potenciar el Programa de Voluntariado Corporativo y el uso de plataformas en línea

para promover y facilitar su participación. Adicionalmente, se desarrolló una plataforma de gestión y seguimiento de proyectos.

La inversión social del Banco durante 2019 fue de \$6.447 millones, que considera parte del presupuesto comprometido para Teletón de 2019, cuya jornada fue postergada para abril de 2020. La diferencia respecto de 2018 se debe a la inversión realizada por el Banco en las actividades organizadas con motivo de las celebraciones de los 125 años de la Corporación y los 40 años de Teletón.

**Inversión social 2017-2019 (\$)**

|                                       | 2017          | 2018          | 2019          |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Total inversión social <sup>(*)</sup> | 4.334.235.511 | 9.703.422.292 | 6.447.403.796 |

<sup>(\*)</sup> La inversión social incluye donaciones aceptadas y no aceptadas, auspicios, franquicia tributaria SENCE y otras actividades incluidas en el presupuesto del área, y la franquicia tributaria SENCE.

## Plan interno y externo de contingencia

Con motivo de las movilizaciones masivas registradas a partir del 18 de octubre, Banco de Chile puso en práctica un Plan de Contingencia y Continuidad Operacional que, velando por la seguridad e integridad de los trabajadores, clientes y proveedores permitió, en solo 48 horas, abrir las sucursales ubicadas fuera de las zonas de excepción determinadas por la autoridad.

Para apoyar a los trabajadores se adoptaron medidas como flexibilidad horaria en el ingreso y salida, buses de acercamiento y un bono extraordinario de movilización de \$50 mil. La Administración mantuvo contacto directo y permanente con las organizaciones sindicales para velar por el bienestar de los trabajadores. Es así que también garantizó un ingreso mínimo de \$500 mil a contar de noviembre de 2019 y se comprometió a que las remuneraciones variables de los trabajadores no se verían afectadas a raíz de la contingencia, beneficiando principalmente a quienes trabajan con comisiones.

En forma adicional, se implementó un programa de apoyo con atención psicológica y sesiones de masajes para mitigar el estrés. Asimismo, con el fin de abrir espacios para la comunicación directa, se reforzaron todos los canales de atención disponibles para atender consultas en materia social, psicológica y legal. En paralelo, el

equipo de gestores de personas hizo un catastro telefónico para conocer las necesidades de los equipos. Además, se invitó a los trabajadores que estén enfrentando cualquier tipo de problema o situación compleja de tipo familiar, salud o personal a que participen del Programa Orienta para recibir apoyo.

A diciembre, el Banco registró nueve sucursales severamente dañadas. Todos los trabajadores afectados producto de la crisis social fueron derivados en su totalidad a sucursales cercanas que se encontraban operativas.

En el ámbito externo, diseñó e implementó un Plan Nacional de Apoyo a Pymes y Emprendedores que, en el caso de los proveedores, consistió en reducir de un promedio de 21 a 10 días el pago de facturas a empresas de menor tamaño. En el caso de los clientes Pyme y emprendedores se ofreció la reestructuración de créditos vigentes para reprogramarlos con tasas preferenciales, así como también entregó créditos de emergencia de hasta 37 meses plazo.

Adicionalmente, realizó un llamado extraordinario de su programa interno de Fondos Concursables para que los trabajadores también se comprometieran en la recuperación de infraestructura, maquinaria y herramientas de trabajo de Pymes y

emprendedores a nivel nacional. Para ello entregó \$3 millones a cada proyecto con un total de \$95 millones. Además, para ayudarles a ofrecer sus productos y servicios, organizó y auspició seis ferias de Navidad en cinco comunas de la Región Metropolitana con la participación de todos aquellos emprendedores –clientes y no clientes– que hubiesen tenido una considerable reducción de sus ventas debido a la crisis. En forma complementaria, puso a disposición de las Pymes y emprendedores todos sus canales de comunicación internos y pautas publicitarias en medios masivos para que pudieran visibilizar sus emprendimientos y publicitar sus productos para contribuir al restablecimiento de sus actividades.

Como parte de la alianza con la Fundación Desafío Levantemos Chile, implementó una campaña de recaudación para ayudar a los microempresarios afectados, beneficiándolos en infraestructura sin daño estructural, mercadería y herramientas de trabajo. Además, entregó junto a colaboradores voluntarios del Banco de Chile, 16 nuevos equipos de refrigeración avaluados en \$7 millones a microempresarios del Centro Regional de Abastecimiento (CREA) de Talca, cuyos locales y equipos resultaron destruidos tras un incendio producto de las movilizaciones.



## Evaluaciones

Para gestionar la relación con sus grupos de interés, el Banco de Chile emplea diversos canales de comunicación, los que buscan recoger información para responder consultas y gestionar inquietudes. En materia de relacionamiento externo, cuenta con redes sociales, con una Banca Telefónica dedicada a gestionar consultas y requerimientos de clientes y la comunidad durante las 24 horas, los siete días de la semana.

En 2018, la Corporación diseñó una nueva estrategia de redes sociales para difundir lo que realiza en materia de sostenibilidad. En el marco de esta estrategia, en 2019 midió los resultados de cuatro campañas comunicacionales en Facebook, Instagram e Instagram Stories.

Adicionalmente, ha implementado métricas y metas de cumplimiento para todas sus iniciativas. En 2019, por cuarto año consecutivo, participó en el *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI).

Otro hito del año fue la adhesión, a través de Banchile, a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de la Organización de Naciones Unidas. A través de ella busca promover la inversión responsable como una estrategia y práctica para incorporar factores Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) en las decisiones de inversión. Asimismo, el Programa de Educación Financiera y el Premio Desafío Emprendedor fueron iniciativas reconocidas como respuesta a los Objetivos 4 y 8 de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

### Estrategia de Sostenibilidad



Voluntariado Corporativo  
Alianzas estratégicas

| Pilar transversal                      | Pilar | Compromiso 2019   | Actividades realizadas 2019   | Compromisos 2020   |
|--|-------|---|---|--|
| Inclusión de personas con discapacidad |       | Lograr la meta Teletón, promoviendo la participación de los trabajadores y poniendo a disposición de todo Chile canales de recaudación.       | Teletón se postergó para 2020.  | Alcanzar la meta, promoviendo la participación de los trabajadores del Voluntariado Corporativo más grande de Chile.   |
|  |       | Afianzar el Programa interno de Inclusión de Personas con Discapacidad, manteniendo el porcentaje de 1% de contrataciones y realizar nuevas.  | Consolidación de Programa de Inclusión, superando el 1% de contrataciones y acompañando a los trabajadores en su ciclo de vida laboral.   | Aumentar la atracción, retención y promoción de talentos.  |
|  |       | Mantener la labor de la Mesa de Trabajo para la Inclusión enfocada en accesibilidad física, digital e inclusión de personas con discapacidad. | Consolidación del trabajo realizado por la Mesa de Trabajo para la Inclusión.   | Mantener el trabajo realizado, con foco en la incorporación de tecnologías para el desarrollo laboral de las personas con discapacidad.  |
|  |       | Programa externo de Inclusión con la implementación de 424 cajeros automáticos inclusivos.  | Implementación de 431 cajeros inclusivos.   | Continuar con el reemplazo del parque total de cajeros hasta alcanzar el 100% de cajeros automáticos inclusivos.   |
|  |       | Participación en la Red de Empresas Inclusivas de Sofofa.   | Posicionamiento como empleador inclusivo a través de participación en la Red de Empresas Inclusivas de Sofofa, Mesa de Políticas Públicas y siendo parte del comité editorial de Manual de buenas prácticas para ser una empresa inclusiva del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. | Afianzar el rol de empleador inclusivo.  |
|  |       | Desarrollo e implementación de Manual Comunicacional Inclusivo.   | Primer año de implementación del Manual Comunicacional Inclusivo, tanto interna como externamente.  | Consolidación del uso del Manual Comunicacional Inclusivo.   |
|  |       | Generar encuentros por la inclusión en regiones para sensibilizar a la comunidad.   | Auspiciador oficial, por segundo año consecutivo, de Expo Inclusión en Santiago y Antofagasta.<br><br>Piloto de prácticas inclusivas para estudiantes con discapacidad, formando alianza con la Universidad Católica, Andrés Bello, UTEM, Santo Tomás, USACH e Instituto AIEP.            | Continuar apoyando eventos que promuevan la inclusión laboral de personas con discapacidad.<br><br>Consolidación de piloto a programa de prácticas inclusivas para estudiantes con discapacidad. |
|  |       | Apoyar la XXII versión del campeonato de tenis en silla de ruedas Chilean Open y auspicio a tenistas paraolímpicos.                           | 22 años apoyando el campeonato de tenis en silla de ruedas Chilean Open. Auspicio a los tenistas paraolímpicos Macarena Cabrillana y Alexander Cataldo.   | Apoyar la XXIII versión del campeonato de tenis en silla de ruedas Chilean Open y mantener auspicio a tenistas paraolímpicos.  |

**Voluntariado Corporativo**  
**Alianzas estratégicas**

| Pilar transversal                | Pilar   | Compromiso 2019  | Actividades realizadas 2019   | Compromisos 2020 |
|----------------------------------|---|--|---|------------------|
| Educación para el emprendimiento | Capacitar a colaboradores en Educación Financiera y Emprendimiento.   | Se lanzó el programa "Cuentas con el Chile", en el que se formó la primera generación de 50 mentores de Educación Financiera en todo Chile.  | Formar la segunda generación de Mentores de Educación Financiera.   |                  |
|                                  | Desarrollar e implementar Programa de Educación Financiera para estudiantes y trabajadores.   | Se realizaron talleres de educación financiera a más de 7.000 jóvenes, adultos y microempresarios.   | Lanzar programa de Educación Financiera Digital para centros educativos. Lanzar plan de Educación Financiera Inclusiva. |                  |
| Respuesta a la emergencia        | Reformular el formato de la final del concurso y lanzar cuarta versión Desafío Emprendedor. Aplicar, desarrollar y posicionar Programa "Cuentas con el Chile", que será la base de todas las iniciativas de sostenibilidad. | Se reformuló el formato del concurso Desafío Emprendedor, agregándole una sección que se llama pitch, donde los emprendedores tuvieron dos minutos para presentar sus productos frente a un jurado especializado.<br><br>Adicionalmente se realizó la final de la 3ª versión del concurso, donde postularon 30.140 emprendedores, premiando a los cinco mejores.<br><br>Se realizó el cuarto llamado al concurso Desafío Emprendedor, el que recibió 56.532 postulaciones. Se capacitó a 23 emprendedores por región y contempla tres ferias regionales. | Realizar la final de la cuarta versión del concurso Desafío Emprendedor y lanzar la quinta versión.                     |                  |
|                                  | Mantener el apoyo a las personas afectadas por las catástrofes naturales y la contingencia, a través del fortalecimiento del equipo de voluntarios de emergencia, promoviendo la participación de los equipos regionales.   | Se realizó una tercera convocatoria en la Región Metropolitana. Existen 42 voluntarios activos y capacitados en primeros auxilios, toma de decisiones en crisis y emergencias, entre otras temáticas.<br><br>Participación en la primera conferencia CERT en Chile en el marco de la celebración del "Día Internacional para la Reducción de los Desastres".   | Realizar cuarto llamado de voluntarios de emergencia en la Región Metropolitana.  |                  |

## Inclusión de personas con discapacidad

El compromiso del Banco de Chile con la inclusión de personas con discapacidad se gestó hace 41 años a través de su alianza con la Fundación Teletón, el que fue reforzado en 2016 con el diseño e implementación de un programa para promover la inclusión al interior de la organización, basado en una Política, una Declaración de Principios y tres iniciativas concretas de apoyo a los trabajadores, clientes y comunidad: la campaña Teletón, el Programa de Inclusión para Personas con Discapacidad y la Mesa de Trabajo para la Inclusión.

### Teletón

Debido a la crisis social, por primera vez en 41 años de campaña, se decidió postergar la fecha de la Teletón para abril de 2020. A pesar de ello, los auspiciadores hicieron su aporte anual para mantener la labor de rehabilitación de los institutos.



### A. Programa de Inclusión para Personas con Discapacidad

El Banco busca fomentar la incorporación de las personas con discapacidad desde el enfoque de derechos, para lo cual promueve su desarrollo y participación plena mediante los lineamientos expresados tanto en la Política de Inclusión para Personas con Discapacidad como en la Declaración. El programa aborda los siguientes ámbitos: accesibilidad física y digital e inclusión laboral.



La Política de Inclusión para Personas con Discapacidad considera los principios de justicia, respeto, no discriminación e igualdad de oportunidades con equidad. De esta forma se reconoce la inclusión efectiva como un activo para la Corporación y como un sello que aportará al desarrollo de Chile.



140

413-1

### Accesibilidad física y digital

En 2018 se inició la adaptación de la red de sucursales del Banco de Chile con la finalidad de ofrecer al público 100% de accesibilidad. En este marco, se inauguró la primera sucursal habilitada para atender a personas con discapacidad en Vitacura y se instalaron 30 *kits* inclusivos a nivel nacional para cajeros automáticos, enfocados en personas ciegas. En 2019, todas las sucursales contaban con acceso inclusivo a las máquinas de autoservicios y 431 cajeros automáticos cumplieron con la norma *American with Disabilities Acts* (ADA), de altura e inclusión.

En forma adicional, se reforzó semestralmente el Protocolo de Atención para Personas con



Discapacidad en todas las sucursales, el que establece la forma en que deben ser atendidas cuando las cajas se encuentran con dificultad de acceso o desplazamiento, como por ejemplo en subterráneos, segundo piso o en niveles con escalones.

### Inclusión laboral

En 2017 se inició el Programa de Inclusión Laboral con la iniciativa Análisis de Puestos de Trabajo (APT), a través del cual se preparó a la organización para incluir a las nuevas contrataciones. Dos años después, este programa se ha consolidado, permitiendo gestionar tanto el ciclo de vida laboral de las personas con discapacidad, como el rol de sus jefaturas y equipos, para lo cual considera desde la evaluación de un especialista en inclusión, la implementación de un Plan Integral de Acompañamiento, hasta un proceso de desvinculación que entrega herramientas concretas para construir un nuevo proyecto de vida.

Complementariamente se han organizado Encuentros de Líderes y fomentado buenas prácticas para los procesos de incorporación de las nuevas contrataciones en los equipos de trabajo. Asimismo, se han realizado charlas de sensibilización; evaluaciones de las condiciones ergonómicas y físicas de los puestos de trabajo, tanto de trabajadores en oficinas como de aquellos que realizan teletrabajo desde sus domicilios; y se implementó un programa especial de beneficios para los trabajadores que se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Discapacidad, como días especiales de permiso para atenciones de salud, ayuda financiera asociada a gastos médicos no cubiertos por los seguros y flexibilidad horaria, entre otros. Si bien en el periodo no se realizaron capacitaciones específicas para trabajadores, se espera organizar una charla en Santiago y

otra en Antofagasta con 30 asistentes cada una en 2020.

En 2019, a través de una alianza con la empresa Red Apis, el Banco desarrolló un piloto de uso de la aplicación “Vi-sor”, la cual permite que personas con discapacidad sensorial accedan a información en tiempo real a través de un intérprete de lenguaje a señas o audio descripción en línea. En este piloto participaron trabajadores con discapacidad auditiva y visual.

Además, se implementó otro plan piloto de prácticas inclusivas para estudiantes con discapacidad, a través de alianzas con las universidades e Institutos, tales como: Universidad Andrés Bello, Universidad Santo Tomás, Universidad de Santiago, Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM) e Instituto AIEP.

La Corporación considera que la contratación de personas con discapacidad favorece la construcción de equipos más creativos, cohesionados y productivos. Por este motivo, en 2019 buscó incrementar las fuentes de reclutamiento a través de alianzas con universidades e institutos técnicos para ingresar practicantes con discapacidad. También participó por segunda vez en la Expo Inclusión, donde recibió más de 350 currículum en Santiago y 200 en Antofagasta y se ampliaron los portales laborales de publicación, con asistencia especial para personas con discapacidad.

Adicionalmente, el Banco de Chile estuvo presente en la Mesa de Políticas Públicas de la Red de Empresas Inclusivas (REIN) de Sofofa y en el comité editorial del Manual de Buenas Prácticas para ser una Empresa Inclusiva del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, así como también organizó un *workshop* dirigido a personas con discapacidad para favorecer su empleabilidad.

## Iniciativas de inclusión desde 2017

El Programa de Inclusión para Personas con Discapacidad, que beneficia actualmente a 136 trabajadores con discapacidad acreditadas en el Registro Nacional de Discapacidad y/o con pensión de invalidez, ofrece atención permanente de una asistente social dedicada a atender cada caso y gestionar ayuda para facilitar el día a día y la atención de los problemas de salud de las personas en esta condición.

Los beneficios que contempla este programa son los siguientes:

- Ayuda especial por gastos asociados al diagnóstico: durante 2019, 62 trabajadores han utilizado este beneficio y se han efectuado 383 reembolsos.
- Eliminación de cobro de Seguro de Salud (UF0,5): 35 trabajadores son beneficiados con esta medida.
- Permisos especiales para controles y/o tratamientos: 62 trabajadores han solicitado el beneficio.
- Flexibilidad horaria, ajustes en horario de ingreso/salida: en la actualidad cuatro trabajadores hacen uso de este beneficio.

### B. Mesa de Trabajo para la Inclusión

En 2017 se creó una Mesa de Trabajo para elaborar e implementar los planes de acción relacionados con la Política de Inclusión. El grupo, compuesto por 10 personas con roles claves dentro de la organización más la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, estuvo a cargo, en 2019, de actualizar y mejorar los procesos y flujos de ingresos al Programa de Inclusión y Desarrollo Sostenible, incorporando una evaluación integral de terapia ocupacional.

### C. Iniciativas de inclusión

#### Chilean Open Copa Banco de Chile

Este año, en las canchas del Estadio del Banco de Chile, se realizó la XXII versión del campeonato en silla de ruedas Copa Banco de Chile. Durante la actividad se reunieron 52 tenistas de Argentina, Perú, Brasil, Guatemala Colombia, Uruguay, Costa Rica y Chile.

#### Auspicio tenistas en silla de ruedas

La Corporación lleva ocho años como auspiciador oficial de la tenista paraolímpica Macarena Cabrillana (1° ranking nacional y 22° ranking mundial). En 2019 también continuó apoyando al tenista Alexander Cataldo (1° ranking nacional y 32° ranking mundial).

#### Mutual Summit 2019

Banco de Chile fue parte del panel de expertos que expusieron sobre los desafíos y tareas pendientes después de la implementación de la Ley de Inclusión Laboral.

### Personas con discapacidad contratadas en el Banco

| Total empleados 2019 | % de personas con discapacidad | Cantidad de personas con discapacidad acreditadas |
|----------------------|--------------------------------|---|
| 11.140               | 1,22                           | 136   |





### III Copa interempresas Miradas Compartidas

Torneo que reúne a 24 marcas que jugaron junto a los alumnos de las Escuelas de Fútbol de Miradas Compartidas de Santiago, Viña del Mar, Valparaíso, La Calera, Tocopilla y Antofagasta. En el marco del Compromiso con Chile, se apoyó la actividad de la Fundación, que busca sensibilizar y fomentar la inclusión sociolaboral de jóvenes con discapacidad intelectual a través del deporte y el arte. Este año el evento contó además con una feria de emprendedores en el marco del Plan Nacional de Apoyo a Pymes y Emprendedores.

### Programa de accesibilidad para personas con discapacidad

La Corporación respaldó el acondicionamiento de las instalaciones y accesos de Lollapalooza para asegurar que todas las personas, incluyendo

a aquellas con algún grado de discapacidad, pudieran acceder sin dificultades al festival. Es así como en 2019 el evento contó con 750 metros lineales de rutas accesibles, espacios preferenciales de acceso, plataformas de visibilidad ubicadas frente a los escenarios principales, baños universales accesibles e intérpretes de lenguaje de señas. Además, apoyó la experiencia 100% inclusiva de personas con discapacidad en más de 25 eventos musicales masivos realizados por Lotus Producciones.

### Expo Inclusión 2019

Por segundo año consecutivo, el Banco auspició Expo Inclusión, que reunió a más de 200 organizaciones para promover el bienestar de personas con discapacidad. La actividad se realizó en Santiago y Antofagasta. La tercera fecha se realizaría en Concepción, pero se reagendó para marzo de 2020 debido al contexto social.

## Emprendimiento y educación



El área de consumo masivo del Banco de Chile promueve iniciativas para mejorar el desarrollo, la calidad de vida y la empleabilidad de pequeños y medianos empresarios. Es así que fomenta su desarrollo en todo el país a través de capacitaciones, talleres, charlas presenciales, cursos de *e-learning* y *b-learning*. Además, ofrece financiamiento en condiciones especiales, becas sociales, apoyo a la comercialización de productos y herramientas para endeudamiento responsable y educación financiera.

### A. Concurso Desafío Emprendedor

En 2016, junto a la Fundación Desafío Levantemos Chile, se creó el Concurso Desafío Emprendedor, enfocado en potenciar y dar visibilidad a micro y pequeños empresarios de todo el país por medio de financiamiento y capacitaciones que ofrecen herramientas técnicas aplicables a sus negocios, como endeudamiento responsable, modelo de negocios (Canvas<sup>(25)</sup> Sustentable) y sostenibilidad. En 2019 se registraron 56.532 postulantes a nivel nacional, un 87% más que en 2018. Esto significa un total de 125.659 participantes desde que se creó esta iniciativa. De ellos, en 2019, 418 emprendedores fueron elegidos en todo Chile y se seleccionaron 23 finalistas por región, un 30,6% más que en 2018.

<sup>(25)</sup> El Modelo Canvas fue desarrollado en 2011 por Alexander Osterwalder e Yves Pigneur en el libro Generación de Modelos de Negocio, donde analizan los diferentes tipos de modelos y cuál es mejor utilizar en cada caso. Es una herramienta para definir y crear modelos de negocio innovadores que simplifica 4 grandes áreas: clientes, oferta, infraestructura y viabilidad económica en un recuadro con 9 divisiones.

### Concurso Desafío Emprendedor

|                          | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | Total a la fecha |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|------------------|
| Postulantes              | 15.968 | 23.019 | 30.140 | 56.532 | 125.659          |
| Electos por región       | 20     | 20     | 20     | 23     | 83               |
| Ferias regionales        | 15     | 15     | 15     | 3      | 48               |
| Premiados                | 5      | 5      | 5      | 5      | 20               |
| Talleres de capacitación | 20     | 20     | 20     | 16     | 76               |

### B. Programa de Educación Financiera

En 2019 se lanzó el programa “Cuentas con el Chile”, que consiste en una plataforma que incentiva el bienestar y la educación financiera. Este año 7.000 personas fueron capacitadas en charlas de Educación Financiera en todo Chile y se lanzó el programa Mentores de Educación Financiera del Chile, con 50 trabajadores graduados en la primera versión. Su finalidad es capacitar a colaboradores y, a través de ellos, a la comunidad del Banco de Chile en habilidades financieras para adquirir compromisos financieros positivos para ellos en el sistema bancario. También se llevó a cabo una encuesta de educación financiera voluntaria respondida por más de 4.000 trabajadores, cuyo objetivo fue evaluar la percepción de conocimientos de educación financiera al interior de la institución.

#### Becas sociales

El Banco de Chile ofrece becas sociales como una iniciativa adicional de capacitación. Financiadas a través del SENCE, estas son otorgadas a diversas instituciones sociales para potenciar las habilidades laborales de jóvenes y adultos a nivel nacional a través de diferentes cursos como horticultura, panadería, banquetería y mueblería, entre otros. Junto con los talleres de oficios se incluye un módulo especial de educación financiera en el marco del programa de emprendimiento del Banco. En 2019 se llevaron a cabo 51 cursos con un total de 6.724 horas.

### C. Impulso a la educación

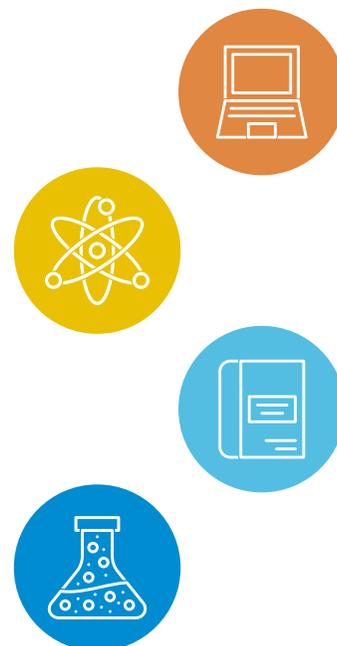
Banco de Chile continuó apoyando la educación a nivel nacional, como parte de su compromiso con el desarrollo del país.

#### Fundación Astoreca:

Desde hace 16 años el Banco apoya financieramente la labor desempeñada por la Fundación Astoreca, cuyo objetivo es contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación de los sectores vulnerables de Chile, a través de sus tres colegios, San Joaquín de Renca, y San José y San Juan de Lampa. A través de ellos entrega educación gratuita de excelencia a niños y jóvenes de sectores de bajo nivel socioeconómico. Su actividad ha permitido que más de 2.400 alumnos obtengan herramientas para enfrentar de mejor forma su futuro profesional y laboral. En el marco de su trabajo, los alumnos han logrado resultados superiores a los promedios de sus comunas y a los de colegios municipales y subvencionados a nivel nacional.

#### Programa *Conducting Business in Chile/China*:

En 2019 se cumplieron 12 años del programa “*Conducting Business in Chile/China*” que promueve el intercambio cultural. En esta oportunidad, 24 alumnos del MBA de la *School of Economics and Management* de la Universidad Tsinghua, de Beijing, viajaron a nuestro país. En total, ya han participado cerca de 454 alumnos y profesores.





## Alianzas estratégicas



Muchas de las iniciativas emprendidas y promovidas por la Corporación no serían posible sin el apoyo, compromiso y ayuda de los voluntarios del Banco y sin la coordinación y gestión de diversas instituciones sociales.

La alianza Desafío Levantemos Chile y Banco de Chile ha permitido beneficiar, desde 2012, a 903.500 personas en todo Chile a través de campañas e iniciativas. En 2019 fueron realizados 79 proyectos, beneficiando a 128.553 personas en áreas como construcción, educación, emprendimiento, capacitaciones e inclusión social, entre otros. Destacan seis iniciativas de apoyo, que se describen a continuación.

### A. Desafío Araucanía Futuro

En 2019 se entregó capital semilla a 64 emprendedores de 32 comunas de la Región de La Araucanía, para lo cual se distribuyeron \$100 millones entre todos los emprendedores seleccionados y se premió a los más destacados. En el marco de este proyecto se apoyó a dos emprendedores con discapacidad:

**Héctor Neculhueque:** emprendedor con movilidad reducida que pinta, con una mano, cuadros de paisajes de su región y costumbres mapuches.

**Francisca Toro:** emprendedora con visión reducida que fabrica productos de cosmética natural con aceites esenciales.

### B. Desafío Maule Futuro

Con el fin de colaborar con el desarrollo regional y diversificar la matriz productiva de la Región del Maule, afectada por incendios forestales en 2017, en 2018 se ofreció un fondo concursable que apoyó el desarrollo de 50 proyectos de emprendimiento y 10 de innovación social. En el marco de esta asignación de fondos, en 2019 se entregaron \$250 millones para 60 proyectos de emprendimiento y desarrollo social, entre los cuales se incluyeron iniciativas relacionadas con discapacidad. Uno de ellos fue la iniciativa Costa Inclusiva en Iloca, cuya finalidad fue facilitar el acceso de sillas de rueda a la playa.

### C. Incendios en La Araucanía

En el contexto de los incendios ocurridos en La Araucanía durante 2019, se reconstruyeron tres casas, con accesos inclusivos de manera de facilitar la vida cotidiana a los beneficiados.

### D. Santiago-Lo Barnechea

En 2019 se donó un *container* para ser utilizado como sala de ventas de las artesanías y productos de pastelería realizados por 20 niños con discapacidad de la Fundación El Tañi.

### E. Santiago-Colina

Banco de Chile entregó los fondos para la construcción e implementación de una lavandería para una residencia en Colina que alberga a 100 jóvenes con discapacidad severa.

### F. Abriguemos Chile

Durante el invierno, Banco de Chile participó en la campaña #AbriguemosChile, cuyo propósito fue apoyar a personas en situación de calle para enfrentar las bajas temperaturas de este periodo. En total se entregaron 3.500 *kits* a nivel nacional, que contenían una parka, primera capa completa, gorro y guantes. Esta campaña se replicó en la Región de Ñuble, donde representantes del Banco, Desafío Levantemos Chile y el Ministerio de Desarrollo Social entregaron 50 *kits* en el albergue 24 horas de Chillán.

## Proyectos financiados por el Directorio del Banco de Chile en regiones

En junio se realizó una sesión de Directorio en Iquique, como parte de las visitas a regiones. La actividad, en la que participaron directores y gerentes, consideró también espacio para compartir con los equipos de las sucursales de la zona y visitas para fortalecer la relación con clientes. Además, se efectuó una donación al Centro Educativo Los Tamarugos, de la Fundación Coanil, para la construcción de un taller integral de productos hechos en base a madera, principalmente derivados de pallets.

Durante el segundo semestre el Directorio sesionó en Osorno. En la oportunidad, se entregó una donación a la Agrupación Familiar Kumelén, que apoya el tratamiento y rehabilitación de personas con problemas de salud mental para que sean capaces de valerse por sí mismas y desarrollar su propio emprendimiento.

Ambos proyectos serán ejecutados y supervisados por Desafío Levantemos Chile, como parte de la alianza estratégica que Banco de Chile mantiene con esta Fundación.



## Voluntariado Corporativo



El Programa de Voluntariado Corporativo promueve la participación de los colaboradores, actuando como facilitadores del Compromiso con Chile y de los pilares de sostenibilidad del Banco. Las principales iniciativas de voluntariado están relacionadas con la inclusión de personas con discapacidad, el medioambiente, la respuesta ante emergencias, el emprendimiento y la educación financiera, son posibles gracias a alianzas generadas con organizaciones sociales.

En 2019 se organizaron 238 actividades de Voluntariado Corporativo a nivel nacional, las cuales fueron apoyadas por cerca de 3.900 trabajadores y beneficiaron a 337.542 personas. En el periodo destaca el llamado especial de Fondos Concursables, cuyo objetivo fue ayudar a pequeñas firmas afectadas por las movilizaciones sociales, principalmente en términos de infraestructura, maquinarias y herramientas. Además, para fortalecer su compromiso con el medioambiente, continuó la organización de actividades de concientización ambiental, el fomento de la participación de voluntarios en regiones y cursos de capacitaciones para el equipo de respuesta ante emergencias.

### A. Voluntarios Banco de Chile de emergencia

En 2017 se creó un grupo estable de voluntarios capacitados para responder a emergencias. Dos años después se han realizado tres llamados para ampliar el grupo, finalizando 2019 con 42 trabajadores capacitados y certificados en primeros auxilios y psicología de la emergencia.

En 2019 se realizaron los talleres de primeros auxilios para voluntarios de primer año y de toma de decisiones en crisis y emergencia para los del segundo proceso. Además, asistieron a la primera conferencia CERT (*Community Emergency Response Team* o Equipos Comunitarios de Respuesta ante Emergencias), donde pudieron

uniformar criterios con sus homólogos, así como acceder a diversos cursos.

Durante el periodo, el equipo apoyó las emergencias provocadas por los incendios forestales de Limache y entregó utensilios de cocina a 27 familias damnificadas. Asimismo, debido al frente de mal tiempo de febrero, las comunidades de Toconao y Camar recibieron *kits* de aseo y emergencia, así como bidones de agua. También se entregaron 16 congeladores a locatarios del sector de pescadería afectados por el incendio del Centro Regional de Abastecimiento (CREA) de Talca, fundamentales para la conservación de los productos del mar y la mantención apropiada de la cadena de frío.

### B. Foco regional y participación familiar

Todas las actividades realizadas en el marco de la Estrategia de Voluntariado Corporativo tienen foco regional. En el caso del Programa Navidad con Sentido, en el que participa la mayor cantidad de voluntarios, se realizaron 97 iniciativas, de Arica a Punta Arenas, beneficiando a más de 7.860 personas. Este año se amplió el impacto, incorporando instituciones educacionales, hogares de adultos mayores y fundaciones que trabajan con personas con discapacidad, en las cuales se implementaron espacios de recreación, estimulación y además se celebró la Navidad.

Asimismo, por segundo año consecutivo, se organizó el Programa Vuelta a Clases con Sentido, por medio del cual se llevan a cabo iniciativas para implementar espacios educativos y mejorar infraestructura enfocados en niños y adolescentes principalmente con discapacidad. En 2019 se apoyó a 56 instituciones, beneficiando a cerca de 4.000 estudiantes.



### C. Fondos concursables

En 2018 se inició el Programa de Fondos Concursables, cuya finalidad es promover la participación de los trabajadores como voluntarios a través del financiamiento de proyectos que apoyen a instituciones educacionales vulnerables y organizaciones que fomenten el desarrollo de personas con discapacidad mediante la creación de proyectos solidarios. En 2019 fue incorporada la línea de trabajo Cuidado del Medioambiente, con el fin de favorecer la incorporación de proyectos de reciclaje y habilitación de áreas verdes. En este contexto, y junto con Kyklos, instaló cuatro puntos verdes en colegios de la Región Metropolitana y los voluntarios realizaron capacitaciones en reciclaje a más 6.500 niños y jóvenes. En el periodo se concretaron 36 proyectos, beneficiando a 8.600 personas.

Adicionalmente, en el marco del Compromiso con Chile, se decidió realizar una convocatoria especial de Fondos Concursables dirigidos a ayudar a los microempresarios que se vieron afectados por la crisis social de fin de año.

### D. Jornadas de Voluntariado Corporativo en medioambiente

Con la finalidad de fortalecer el compromiso adquirido con el medioambiente, la Corporación continuó desarrollando actividades participativas de protección ambiental, entre las que destacan las siguientes:



#### Voluntarios Rock and Recycle:

En el marco de la IX versión de Lollapalooza, el Banco organizó un programa de educación ambiental cuyo objetivo fue enseñar a los asistentes del evento a reciclar, sensibilizar sobre la importancia de la gestión de los residuos y aumentar los indicadores de reciclaje durante el festival. Más de 300 voluntarios, de entre 18 y 60 años, de la Región Metropolitana, Iquique, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Talca y Temuco participaron en el evento.

#### Espacios eco-participativos:

En alianza con la Fundación Cultiva, se organizó una actividad donde participaron más de 100 trabajadores para mejorar diversas áreas del Centro Rehue, espacio de acogida para jóvenes y adultos con discapacidad en la comuna de

Renca, entre las que destacan la accesibilidad del patio central, la armonización de espacios y construcción de invernadero.

#### Reforestación en la Zona Centro Cerro Renca – Cerro Condell:

Por segundo año consecutivo, el Banco fue parte del programa Reforestemos Chile Nativo, iniciativa de la Fundación Cultiva, que busca realizar reforestaciones en las zonas afectadas por incendios forestales y/o altamente degradadas desde la Región Metropolitana a la de Ñuble. En 2019, se implementó un modelo de regeneración socioambiental de reforestación en el que participaron 300 voluntarios y sus familias para mejorar las áreas de los cerros Renca, en Santiago, y Condell, en Curicó. Para ello fueron plantados 1.350 árboles nativos.

| Programas Voluntariado Corporativo | Participaciones voluntarias | Horas  | Beneficiarios directos | Nº actividades | Litros de agua entregados | Kits de emergencia entregados | Material recolectado (Kg) | Árboles plantados |
|------------------------------------|-----------------------------|--------|------------------------|----------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------|-------------------|
|                                    | 3.929                       | 33.351 | 337.542                | 238            | 14.000                    | 134                           | 2.830,83                  | 1.350             |





## Programas de contribución a la comunidad



### Fundación *Chilesincáncer*

Por cinco años consecutivos, Banco de Chile ha apoyado la labor de la Fundación *Chilesincáncer*, que busca entregar mejores oportunidades a los pacientes de oncología que se atienden en el sistema público. Para ello colaboró en la construcción del Centro Oncológico Ambulatorio del Hospital Sótero del Río que, a la fecha, ha superado los 35.000 pacientes entre 2015 y 2019, permitiendo que las personas diagnosticadas de cáncer del área suroriente de la Región Metropolitana reciban un tratamiento oportuno y de calidad. Este es el primer proyecto en el país que recoge financiamiento público y privado para aumentar la cantidad de especialistas y generar más investigación sobre el cáncer a través de cinco líneas de acción: desarrollo de capital humano, mejora de infraestructura hospitalaria (Hospital Sótero del Río), proyecto de investigación en conjunto con la Pontificia Universidad Católica, implementación de un biobanco y la creación del Registro de Cáncer.

El Banco de Chile, a través de Banco Edwards, ha permitido aumentar en un 60% las atenciones oncológicas y diagnósticos tempranos de cáncer en la población suroriente de la Región Metropolitana. Se logró triplicar las horas de los oncólogos y la cantidad de pacientes atendidos por cáncer de mama, aumentando así en un 70% el número de pacientes tratados. Asimismo, se logró duplicar la atención de tratamientos de quimioterapias.

En octubre, Banco Edwards realizó el lanzamiento de su programa "Prevención del Cáncer", para crear conciencia sobre la prevención de esta enfermedad. En este marco se sumó a la Campaña contra el Cáncer de Mama de *Estée Lauder Companies*, y a nivel interno, sus colaboradores donaron dinero a la Fundación *Chilesincáncer* para destinar 600 horas de kinesiología para cada mujer que se somete a tratamientos y cirugías para combatir esta enfermedad.



# PROVEEDORES

Relación con proveedores

Procesos de selección y evaluación  
de proveedores

---



**Banco de Chile**



## Relación con proveedores



En la relación de Banco de Chile con sus proveedores y contratistas se busca construir una relación sólida y permanente con visión de largo plazo, que promueva el beneficio mutuo, valorando la excelencia, la calidad, la transparencia, la oportunidad y la competitividad.

La gestión de proveedores se rige por la Política de Administración y Selección de Proveedores, cuyo objetivo es asegurar que todos los bienes y servicios requeridos por el Banco sean contratados y adquiridos a través de procesos abiertos, transparentes, oportunos y en condiciones competitivas, cuidando la existencia de potenciales conflictos de interés y garantizando un trato justo a quienes colaboran con el Banco.

La relación entre los empleados de la Corporación y sus proveedores debe mantenerse bajo estricta independencia y de acuerdo con los intereses corporativos, sin asumir ningún tipo de compromiso, ni parcialidad con respecto a un proveedor, debiendo siempre privilegiar los parámetros de precios y calidad.

La responsabilidad principal de resguardar el cumplimiento de dicho marco normativo es la Gerencia de Administración, que reporta al gerente de la División Gestión y Control Financiero.

Como hitos relevantes de 2019 destaca la recertificación, por séptimo año consecutivo, del Sello ProPyme y la disminución del plazo de pago de facturas a proveedores, de un promedio anual de 29 días a un pago promedio anual de 24 días.

El presente periodo se realizó la evaluación técnica y económica de las alternativas existentes en el mercado local que permitieran realizar el cambio al Sistema *Enterprise Resource Planning* (ERP), a fin de entregar a los proveedores un portal de autoservicio seguro y escalable que permitirá mejorar la comunicación en línea y el trabajo colaborativo entre el Banco y sus proveedores, mejorando así sus procesos operativos, rapidez, eficacia y oportunidad de la información. En consideración a los nuevos requerimientos normativos y los plazos

necesarios para su implementación, la decisión final sobre la migración al sistema ERP se realizará en 2020.

Al 31 de diciembre de 2019 el Banco mantenía contratos activos con un total de 812 proveedores y contratistas, de los cuales 31 tenían la categoría de críticos. En lo referido a la proporción de compras destinado a proveedores locales<sup>(26)</sup>, esta correspondió a un 97%. En cuanto a la base de proveedores Pyme, en 2019 fueron 10.039, lo que significa un aumento de un 10,83% con relación al año anterior.

#### Caracterización de proveedores y contratistas activos

| Tipo  | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|------|------|------|
| N° total de proveedores con contratos activos                     | 509  | 529  | 680  |
| N° total de contratistas con contratos activos                    | 127  | 120  | 132  |
| N° de proveedores y/o contratistas críticos con contratos activos | 29   | 29   | 31   |

#### Proporción de compras a proveedores locales

| Tipo                              | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------------------|------|------|------|
| Compras a proveedores locales (%) | 98   | 97   | 97   |
| Compras a otros proveedores (%)   | 2    | 3    | 3    |

## Procesos de selección y evaluación de proveedores



La Política de Administración y Selección de Proveedores<sup>(27)</sup> es el lineamiento principal que guía los procesos de selección y evaluación de proveedores.

Adicionalmente, la política indica el proceso a seguir para la selección de proveedores, el cual se inicia con la acreditación de la empresa y para cuyos efectos son considerados aspectos legales, comerciales, financieros y laborales. Una vez acreditado, el proveedor queda habilitado para participar en procesos relacionados con licitaciones o cotizaciones. Posteriormente, y previo a la adjudicación y/o contratación, se debe determinar la criticidad del servicio a ser prestado por el proveedor, para lo cual son considerados aspectos relacionados con la continuidad del negocio, seguridad de información, resultado financiero, riesgo legal y riesgo reputacional. En el caso de la externalización de servicios, deben ser considerados aspectos adicionales relacionados

con el impacto en los clientes, la concentración de servicios y el riesgo país. Esto último solo en aquellos casos en que el prestador del servicio sea un proveedor extranjero.

Al proceso realizado, se suman otros criterios de evaluación que están relacionados con la Política de Operaciones con Partes Relacionadas previstos en el título XVI de la Ley 18.046 de Sociedades Anónimas y con los lineamientos de operaciones con Personas Expuestas Políticamente (PEP)<sup>(28)</sup> contenida en la Recopilación Actualizada de Normas de la CMF, que está orientada a la consideración de criterios de tipo reputacional y comercial.

La contratación de los servicios y la relación con empresas contratistas se rige adicionalmente por el "Protocolo de Relación con las Empresas Contratistas", junto con el Reglamento de Prevención de Riesgos para Empresas Contratistas y Subcontratistas. Este protocolo se

<sup>(26)</sup> El Banco define como local a las compras realizadas a proveedores ubicados en el territorio nacional.

<sup>(27)</sup> Esta Política aplica a todas las áreas del Banco de Chile y a sus filiales.

<sup>(28)</sup> <https://ww3.bancochile.cl/wps/wcm/connect/a5bd38004f59ff7dbfbfff773e1ca6ff/Politica-sobre-Personas-Expuestas-Politicamente.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=a5bd38004f59ff7dbfbfff773e1ca6ff>



basa en lo que dicta la Ley de Subcontratación y tiene por objetivo velar por la calidad del servicio contratado en consideración y observancia de la ley laboral vigente. Su finalidad es contribuir a una adecuada relación comercial entre usuarios y contratistas, velar por el cumplimiento de las obligaciones laborales, evitar multas, sanciones y conflictos laborales no deseados, así como resguardar la calidad del servicio contratado.

Además, el reglamento establece los estándares, procedimientos administrativos, requerimientos y obligaciones legales de prevención de riesgos que deben observar y cumplir los trabajadores de las empresas contratistas y subcontratistas durante el desarrollo de los trabajos. De esta forma se busca asegurar que estos se efectúen bajo los criterios de calidad exigidos y con los riesgos controlados que permitan la protección de los trabajadores, el medioambiente y los bienes físicos.

Si bien el Banco no cuenta a la fecha con una política específica sobre evaluación de cumplimiento de aspectos vinculados a cumplimiento de Derechos Humanos en la contratación de proveedores y contratistas, sí cumple con la normativa chilena sobre protección de los derechos fundamentales en el trabajo tales como no discriminación, salud y seguridad laboral, jornada laboral, derechos de protección maternal, entre otros, que se encuentran contenidos en el Reglamento interno de Salud y Seguridad como en el Marco de Acción para Compromiso País<sup>(29)</sup>.

En 2019 se cumplió con la Ley 21.131 que establece un plazo máximo de pago a proveedores de 30 días (corridos). Al finalizar 2019 el Banco logró un pago promedio anual de 24 días. El Banco se ha puesto como meta para 2020 reducir de un promedio de 21 días a 10 días el pago de facturas a proveedores Pymes de Banco de Chile.



<sup>(29)</sup> <https://ww3.bancochile.cl/wps/wcm/connect/7d6584004622bac2aca3ad1e1960b914/marco-de-accion-para-compromiso-pais.pdf?MOD=AJPERES>



# Estados FINANCIEROS

## Consolidados



- Informe del auditor independiente
  - Estados de situación financiera consolidados
  - Estados del resultado consolidados
  - Estados de otros resultados integrales consolidados
  - Estados de cambios en el patrimonio consolidados
  - Estados de flujos de efectivo consolidados
  - Notas a los estados financieros consolidados
- 

**Banco de Chile**



# Banco de Chile y sus Filiales

|                |   |   |
|----------------|---|---|
| MM\$           | = | Millones de pesos chilenos  |
| MUS\$          | = | Miles de dólares estadounidenses                                  |
| UF o CLF       | = | Unidades de fomento   |
| \$ o CLP       | = | Pesos chilenos  |
| US\$ o USD     | = | Dólares estadounidenses   |
| JPY            | = | Yen japonés   |
| EUR            | = | Euro  |
| HKD            | = | Dólares hong kong   |
| CHF            | = | Franco suizo  |
| PEN            | = | Soles peruanos  |
| AUD            | = | Dólar australiano   |
| NOK            | = | Corona noruega  |
| NIIF – IFRS    | = | Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS en inglés) |
| NIC            | = | Normas Internacionales de Contabilidad                            |
| RAN            | = | Recopilación Actualizada de Normas de la CMF                      |
| CINIIF – IFRIC | = | Interpretaciones de la NIIF                                       |
| SIC            | = | Comité de interpretaciones de la NIC                              |

## Contenido

|  |     |   |     |
|--|-----|---|-----|
| Informe del Auditor Independiente  | 155 | 17. Impuestos Corrientes e Impuestos Diferidos:       | 235 |
| Estados de Situación Financiera Consolidados   | 156 | 18. Otros Activos:                                    | 240 |
| Estados del Resultado Consolidados   | 158 | 19. Depósitos y Otras Obligaciones a la Vista:        | 241 |
| Estados de Otros Resultados Integrales Consolidados  | 159 | 20. Depósitos y Otras Captaciones a Plazo:            | 241 |
| Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados   | 160 | 21. Obligaciones con Bancos:                          | 242 |
| Estados de Flujos de Efectivo Consolidados   | 162 | 22. Instrumentos de Deuda Emitidos:                   | 243 |
| 1. Antecedentes de la Institución:   | 164 | 23. Otras Obligaciones Financieras:                   | 246 |
| 2. Principales Criterios Contables Utilizados:   | 164 | 24. Provisiones:                                      | 247 |
| 3. Pronunciamientos Contables Recientes:   | 190 | 25. Otros Pasivos:                                    | 249 |
| 4. Cambios Contables:  | 194 | 26. Contingencias y Compromisos:                      | 250 |
| 5. Hechos Relevantes:  | 194 | 27. Patrimonio:                                       | 254 |
| 6. Segmentos de Negocios:  | 196 | 28. Ingresos y Gastos por Intereses y Reajustes:      | 258 |
| 7. Efectivo y Equivalente de Efectivo:   | 200 | 29. Ingresos y Gastos por Comisiones:                 | 260 |
| 8. Instrumentos para Negociación:  | 201 | 30. Resultados de Operaciones Financieras:            | 261 |
| 9. Operaciones con Pacto de Retrocompra y Préstamos de Valores:  | 202 | 31. Utilidad (Pérdida) de Cambio Neta:                | 261 |
| 10. Contratos de Derivados Financieros y Coberturas Contables:   | 206 | 32. Provisiones por Riesgo de Crédito:                | 262 |
| 11. Adeudado por Bancos:   | 214 | 33. Remuneraciones y Gastos del Personal:             | 264 |
| 12. Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes:  | 216 | 34. Gastos de Administración:                         | 265 |
| 13. Instrumentos de Inversión:   | 224 | 35. Depreciaciones, Amortizaciones y Deterioros:      | 266 |
| 14. Inversiones en Sociedades:   | 226 | 36. Otros Ingresos Operacionales:                     | 267 |
| 15. Intangibles:   | 231 | 37. Otros Gastos Operacionales:                       | 268 |
| 16. Activo fijo y activo por derecho a usar bienes en arrendamiento y obligaciones por contratos de arrendamiento: | 232 | 38. Operaciones con Partes Relacionadas:              | 268 |
|  |     | 39. Valor Razonable de Activos y Pasivos Financieros: | 272 |
|  |     | 40. Vencimiento de Activos y Pasivos:                 | 284 |
|  |     | 41. Administración del Riesgo:                        | 286 |
|  |     | 42. Hechos Posteriores:                               | 315 |

# Informe del Auditor Independiente



EY Chile  
Avda. Presidente  
Riesco 5435, piso 4  
Las Condes  
Santiago

Tel: +56 (2) 2676 1000  
www.eychile.cl

Señores  
Accionistas y Directores  
Banco de Chile

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos del Banco de Chile y afiliadas, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y los correspondientes estados consolidados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

## Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (Ex - Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras). Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

## Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

## Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera del Banco de Chile y afiliadas al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (Ex - Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras).

Charles A. Bunce

EY Audit SpA

Santiago, 30 de enero de 2020



# Banco de Chile y sus Filiales

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS  
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de

|   |       | 2019              | 2018              |
|---|-------|-------------------|-------------------|
|   | Notas | MM\$              | MM\$              |
| <b>ACTIVOS</b>                                      |       |                   |                   |
| Efectivo y depósitos en bancos                      | 7     | 2.392.166         | 880.081           |
| Operaciones con liquidación en curso                | 7     | 584.672           | 580.333           |
| Instrumentos para negociación                       | 8     | 1.872.355         | 1.745.366         |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores     | 9     | 142.329           | 97.289            |
| Contratos de derivados financieros                  | 10    | 2.786.215         | 1.513.947         |
| Adeudado por bancos                                 | 11    | 1.139.433         | 1.494.307         |
| Créditos y cuentas por cobrar a clientes            | 12    | 29.334.052        | 27.307.223        |
| Instrumentos de inversión disponibles para la venta | 13    | 1.357.846         | 1.043.440         |
| Instrumentos de inversión hasta el vencimiento      | 13    | —                 | —                 |
| Inversiones en sociedades                           | 14    | 50.758            | 44.561            |
| Intangibles   | 15    | 58.307            | 52.061            |
| Activo fijo   | 16    | 220.262           | 215.872           |
| Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento   | 16    | 150.665           | —                 |
| Impuestos corrientes                                | 17    | 357               | 677               |
| Impuestos diferidos                                 | 17    | 320.948           | 277.922           |
| Otros activos                                       | 18    | 862.968           | 673.380           |
| <b>TOTAL ACTIVOS</b>                                |       | <b>41.273.333</b> | <b>35.926.459</b> |

Las notas adjuntas números 1 al 42 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

|   |       | 2019              | 2018              |
|---|-------|-------------------|-------------------|
|   | Notas | MM\$              | MM\$              |
| <b>PASIVOS</b>                                  |       |                   |                   |
| Depósitos y otras obligaciones a la vista       | 19    | 11.326.133        | 9.584.488         |
| Operaciones con liquidación en curso            | 7     | 352.121           | 335.575           |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores | 9     | 308.734           | 303.820           |
| Depósitos y otras captaciones a plazo           | 20    | 10.856.618        | 10.656.174        |
| Contratos de derivados financieros              | 10    | 2.818.121         | 1.528.357         |
| Obligaciones con bancos                         | 21    | 1.563.277         | 1.516.759         |
| Instrumentos de deuda emitidos                  | 22    | 8.813.414         | 7.475.552         |
| Otras obligaciones financieras                  | 23    | 156.229           | 118.014           |
| Obligaciones por contratos de arrendamiento     | 16    | 146.013           | —                 |
| Impuestos corrientes                            | 17    | 76.289            | 20.924            |
| Impuestos diferidos                             | 17    | —                 | —                 |
| Provisiones                                     | 24    | 684.663           | 670.119           |
| Otros pasivos                                   | 25    | 643.498           | 412.524           |
| <b>TOTAL PASIVOS</b>                            |       | <b>37.745.110</b> | <b>32.622.306</b> |
| <b>PATRIMONIO</b>                               |       |                   |                   |
|   | 27    |                   |                   |
| <b>De los propietarios del banco:</b>           |       |                   |                   |
| Capital   |       | 2.418.833         | 2.418.833         |
| Reservas  |       | 703.272           | 617.597           |
| Cuentas de valoración                           |       | (56.601)          | (39.222)          |
| Utilidades retenidas:                           |       |                   |                   |
| Utilidades retenidas de ejercicios anteriores   |       | 170.171           | 17.481            |
| Utilidad del ejercicio                          |       | 593.008           | 594.872           |
| Menos:  |       |                   |                   |
| Provisión para dividendos mínimos               |       | (300.461)         | (305.409)         |
| Subtotal  |       | <b>3.528.222</b>  | <b>3.304.152</b>  |
| <b>Interés no controlador</b>                   |       | <b>1</b>          | <b>1</b>          |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>                         |       | <b>3.528.223</b>  | <b>3.304.153</b>  |
| <b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>               |       | <b>41.273.333</b> | <b>35.926.459</b> |

Las notas adjuntas números 1 al 42 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.



# Banco de Chile y sus Filiales

ESTADOS DEL RESULTADO CONSOLIDADOS  
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de

|  | Notas | 2019<br>MM\$     | 2018<br>MM\$     |
|--|-------|------------------|------------------|
| Ingresos por intereses y reajustes                 | 28    | 2.111.645        | 1.999.551        |
| Gastos por intereses y reajustes                   | 28    | (742.270)        | (679.640)        |
| <b>Ingreso neto por intereses y reajustes</b>      |       | <b>1.369.375</b> | <b>1.319.911</b> |
| Ingresos por comisiones                            | 29    | 589.172          | 505.114          |
| Gastos por comisiones                              | 29    | (131.870)        | (145.159)        |
| <b>Ingreso neto por comisiones</b>                 |       | <b>457.302</b>   | <b>359.955</b>   |
| Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras | 30    | 116.409          | 139.856          |
| Utilidad (pérdida) de cambio neta                  | 31    | 30.886           | 2.701            |
| Otros ingresos operacionales                       | 36    | 40.548           | 50.860           |
| <b>Total ingresos operacionales</b>                |       | <b>2.014.520</b> | <b>1.873.283</b> |
| Provisiones por riesgo de crédito                  | 32    | (347.274)        | (281.410)        |
| <b>INGRESO OPERACIONAL NETO</b>                    |       | <b>1.667.246</b> | <b>1.591.873</b> |
| Remuneraciones y gastos del personal               | 33    | (475.599)        | (442.577)        |
| Gastos de administración                           | 34    | (329.705)        | (331.477)        |
| Depreciaciones y amortizaciones                    | 35    | (70.541)         | (37.681)         |
| Deterioros   | 35    | (2.555)          | (334)            |
| Otros gastos operacionales                         | 37    | (32.604)         | (35.655)         |
| <b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>                  |       | <b>(911.004)</b> | <b>(847.724)</b> |
| <b>RESULTADO OPERACIONAL</b>                       |       | <b>756.242</b>   | <b>744.149</b>   |
| Resultado por inversiones en sociedades            | 14    | 6.450            | 7.255            |
| <b>Resultado antes de impuesto a la renta</b>      |       | <b>762.692</b>   | <b>751.404</b>   |
| Impuesto a la renta                                | 17    | (169.683)        | (156.531)        |
| <b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>          |       | <b>593.009</b>   | <b>594.873</b>   |
| Atribuible a:                                      |       |                  |                  |
| Propietarios del banco                             | 27    | 593.008          | 594.872          |
| Interés no controlador                             |       | 1                | 1                |
| Utilidad por acción de los propietarios del banco: |       | \$               | \$               |
| Utilidad básica                                    | 27    | 5,87             | 5,89             |
| Utilidad diluida                                   | 27    | 5,87             | 5,89             |

Las notas adjuntas números 1 al 42 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

ESTADOS DE OTROS RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS  
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de

|   | Notas | 2019<br>MM\$    | 2018<br>MM\$    |
|---|-------|-----------------|-----------------|
| <b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>   |       | <b>593.009</b>  | <b>594.873</b>  |
| <b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO</b>   |       |                 |                 |
| Utilidad (pérdida) neta por valoración instrumentos de inversión disponibles para la venta                                    | 13    | 13.763          | (11.787)        |
| Utilidad (pérdida) neta de derivados de cobertura de flujo de caja  | 10    | (37.546)        | (30.943)        |
| <b>Subtotal otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio</b>                                  |       | <b>(23.783)</b> | <b>(42.730)</b> |
| Impuesto a la renta relativo a componentes de otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio    |       | 6.404           | 11.548          |
| <b>Total otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio</b>                                     |       | <b>(17.379)</b> | <b>(31.182)</b> |
| <b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO</b>  |       |                 |                 |
| Ajuste por planes de beneficios definidos   | 24    | (247)           | (127)           |
| <b>Subtotal otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio</b>                               |       | <b>(247)</b>    | <b>(127)</b>    |
| Impuesto a la renta relativo a componentes de otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio | 17    | 66              | 35              |
| <b>Total otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio</b>                                  |       | <b>(181)</b>    | <b>(92)</b>     |
| <b>RESULTADO INTEGRAL CONSOLIDADO DEL EJERCICIO</b>   |       | <b>575.449</b>  | <b>563.599</b>  |
| Atribuible a:   |       |                 |                 |
| Propietarios del banco  |       | 575.448         | 563.598         |
| Interés no controlador  |       | 1               | 1               |



# Banco de Chile y sus Filiales

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADOS  
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

|  | Nota | Reservas         |  |                                     |
|--|------|------------------|--|-------------------------------------|
|  |      | Capital Pagado   | Otras reservas no provenientes de utilidades | Reservas provenientes de utilidades |
|  |      | MM\$             | MM\$   | MM\$                                |
| <b>Saldos al 31.12.2017</b>                                    |      | <b>2.271.401</b> | <b>32.053</b>                                | <b>531.135</b>                      |
| Capitalización de utilidades – Emisión acciones crías          |      | 147.432          | —  | —                                   |
| Retención (liberación) de utilidades según estatutos           | 27   | —                | —  | 54.501                              |
| Dividendos distribuidos y pagados                              | 27   | —                | —  | —                                   |
| Efecto patrimonial cambio en política contable                 |      | —                | —  | —                                   |
| Otros resultados integrales:                                   | 27   |                  |  |                                     |
| Ajuste por planes de beneficios definidos (neto)               |      | —                | (92)   | —                                   |
| Ajuste de derivados de cobertura de flujo de caja              |      | —                | —  | —                                   |
| Ajuste por valoración de inversiones disponibles para la venta |      | —                | —  | —                                   |
| Utilidad del ejercicio 2018                                    | 27   | —                | —  | —                                   |
| Provisión para dividendos mínimos                              | 27   | —                | —  | —                                   |
| <b>Saldos al 31.12.2018</b>                                    |      | <b>2.418.833</b> | <b>31.961</b>                                | <b>585.636</b>                      |
| Retención de utilidades  | 27   | —                | —  | —                                   |
| Retención (liberación) de utilidades según estatutos           | 27   | —                | —  | 85.856                              |
| Dividendos distribuidos y pagados                              | 27   | —                | —  | —                                   |
| Efecto patrimonial cambio en política contable                 |      | —                | —  | —                                   |
| Otros resultados integrales:                                   | 27   |                  |  |                                     |
| Ajuste por planes de beneficios definidos (neto)               |      | —                | (181)  | —                                   |
| Ajuste de derivados de cobertura de flujo de caja              |      | —                | —  | —                                   |
| Ajuste por valoración de inversiones disponibles para la venta | 13   | —                | —  | —                                   |
| Utilidad del ejercicio 2019                                    | 27   | —                | —  | —                                   |
| Provisión para dividendos mínimos                              | 27   | —                | —  | —                                   |
| <b>Saldos al 31.12.2019</b>                                    |      | <b>2.418.833</b> | <b>31.780</b>                                | <b>671.492</b>                      |

Las notas adjuntas números 1 al 42 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

| Cuentas de Valoración                           |   |                     | Utilidades Retenidas                          |                                  |                              | Total patrimonio de los propietarios del Banco | Interés no controlador | Total patrimonio |
|---|---|---------------------|---|----------------------------------|------------------------------|--|------------------------|------------------|
| Ajuste de inversiones disponibles para la venta | Ajuste de derivados de cobertura de flujo de caja | Impuesto a la renta | Utilidades retenidas de ejercicios anteriores | Utilidad (Pérdida) del ejercicio | Provisión dividendos mínimos |  |                        |                  |
| MM\$  | MM\$  | MM\$                | MM\$  | MM\$                             | MM\$                         | MM\$   | MM\$                   | MM\$             |
| 1.851   | (12.551)  | 2.660               | 16.060  | 576.012                          | (312.907)                    | 3.105.714                                      | 1                      | 3.105.715        |
| —   | —   | —                   | —   | (147.432)                        | —                            | —  | —                      | —                |
| —   | —   | —                   | —   | (54.501)                         | —                            | —  | —                      | —                |
| —   | —   | —                   | —   | (374.079)                        | 312.907                      | (61.172)                                       | (1)                    | (61.173)         |
| —   | —   | —                   | 1.421   | —                                | —                            | 1.421  | —                      | 1.421            |
| —   | —   | —                   | —   | —                                | —                            | (92)   | —                      | (92)             |
| —   | (30.943)  | 8.354               | —   | —                                | —                            | (22.589)                                       | —                      | (22.589)         |
| (11.787)  | —   | 3.194               | —   | —                                | —                            | (8.593)  | —                      | (8.593)          |
| —   | —   | —                   | —   | 594.872                          | —                            | 594.872  | 1                      | 594.873          |
| —   | —   | —                   | —   | —                                | (305.409)                    | (305.409)                                      | —                      | (305.409)        |
| <b>(9.936)</b>                                  | <b>(43.494)</b>                                   | <b>14.208</b>       | <b>17.481</b>                                 | <b>594.872</b>                   | <b>(305.409)</b>             | <b>3.304.152</b>                               | <b>1</b>               | <b>3.304.153</b> |
| —   | —   | —                   | 152.705                                       | (152.705)                        | —                            | —  | —                      | —                |
| —   | —   | —                   | —   | (85.856)                         | —                            | —  | —                      | —                |
| —   | —   | —                   | —   | (356.311)                        | 305.409                      | (50.902)                                       | (1)                    | (50.903)         |
| —   | —   | —                   | (15)  | —                                | —                            | (15)   | —                      | (15)             |
| —   | —   | —                   | —   | —                                | —                            | (181)  | —                      | (181)            |
| —   | (37.546)  | 10.138              | —   | —                                | —                            | (27.408)                                       | —                      | (27.408)         |
| 13.763  | —   | (3.734)             | —   | —                                | —                            | 10.029   | —                      | 10.029           |
| —   | —   | —                   | —   | 593.008                          | —                            | 593.008  | 1                      | 593.009          |
| —   | —   | —                   | —   | —                                | (300.461)                    | (300.461)                                      | —                      | (300.461)        |
| <b>3.827</b>                                    | <b>(81.040)</b>                                   | <b>20.612</b>       | <b>170.171</b>                                | <b>593.008</b>                   | <b>(300.461)</b>             | <b>3.528.222</b>                               | <b>1</b>               | <b>3.528.223</b> |

Las notas adjuntas números 1 al 42 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.



# Banco de Chile y sus Filiales

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS  
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de

|   | Notas   | 2019<br>MM\$     | 2018<br>MM\$       |
|---|---------|------------------|--------------------|
| <b>FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN:</b>   |         |                  |                    |
| Utilidad consolidada del ejercicio  |         | 593.009          | 594.873            |
| Cargos (abonos) a resultados que no significan movimientos de efectivo:                             |         |                  |                    |
| Depreciaciones y amortizaciones   | 35      | 70.541           | 37.681             |
| Deterioros  | 35      | 2.555            | 334                |
| Provisiones para créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos                     | 32      | 393.737          | 344.490            |
| Provisión de créditos contingentes  | 32      | 1.512            | (2.501)            |
| Ajuste valor razonable de instrumentos para negociación   |         | 294              | (663)              |
| Cambio en los activos y pasivos por impuestos diferidos   | 17      | (46.694)         | (7.819)            |
| (Utilidad) pérdida neta por inversiones en sociedades con influencia significativa                  | 14      | (6.039)          | (6.811)            |
| (Utilidad) pérdida neta en venta de activos recibidos en pago                                       | 36      | (10.793)         | (8.779)            |
| (Utilidad) pérdida neta en venta de activos fijos   | 36 - 37 | (90)             | (3.632)            |
| Castigos de activos recibidos en pago   | 37      | 8.778            | 6.638              |
| Otros cargos (abonos) que no significan movimiento de efectivo                                      |         | 8.882            | (3.901)            |
| Variación neta tipo de cambio, intereses, reajustes y comisiones devengadas sobre activos y pasivos |         | 146.774          | 45.048             |
| Cambios en activos y pasivos que afectan al flujo operacional:                                      |         |                  |                    |
| (Aumento) disminución neta en adeudado por bancos   |         | 354.308          | (734.330)          |
| (Aumento) disminución en créditos y cuentas por cobrar a clientes                                   |         | (2.343.162)      | (2.687.964)        |
| (Aumento) disminución neta de instrumentos de negociación   |         | 2.801            | 211.059            |
| (Aumento) disminución de otros activos y pasivos  |         | 103.135          | (162.604)          |
| Aumento (disminución) de depósitos y otras obligaciones a la vista                                  |         | 1.738.840        | 668.521            |
| Aumento (disminución) de contratos de retrocompra y préstamos de valores                            |         | 1.711            | 98.570             |
| Aumento (disminución) de depósitos y otras captaciones a plazo                                      |         | 184.946          | 579.827            |
| Venta de bienes recibidos en pago o adjudicados   |         | 30.795           | 31.403             |
| <b>Total flujos originados (utilizados) en actividades de la operación</b>                          |         | <b>1.235.840</b> | <b>(1.000.560)</b> |

Las notas adjuntas números 1 al 42 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

|   | Notas | 2019<br>MM\$     | 2018<br>MM\$     |
|---|-------|------------------|------------------|
| <b>FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>                              |       |                  |                  |
| (Aumento) disminución neta de instrumentos de inversión disponibles para la venta |       | (302.427)        | 463.558          |
| Pagos por contratos de arrendamiento  | 16    | (29.374)         | —                |
| Cambios netos en el activo por derecho a usar bienes en arrendamiento             | 16    | (1.725)          | —                |
| Compras de activos fijos  | 16    | (43.512)         | (28.065)         |
| Ventas de activos fijos   |       | 92               | 3.640            |
| Adquisición de intangibles  | 15    | (20.928)         | (23.512)         |
| Adquisición de inversiones en sociedades  | 14    | (671)            | (30)             |
| Dividendos recibidos de inversiones en sociedades                                 |       | 963              | 855              |
| <b>Total flujos (utilizados) originados en actividades de inversión</b>           |       | <b>(397.582)</b> | <b>416.446</b>   |
| <b>FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:</b>                         |       |                  |                  |
| Rescate de letras de crédito  |       | (3.268)          | (4.388)          |
| Emisión de bonos  | 22    | 2.625.176        | 2.157.587        |
| Rescate de bonos  |       | (1.546.572)      | (1.436.232)      |
| Dividendos pagados  | 27    | (356.311)        | (374.079)        |
| Aumento (disminución) de obligaciones con bancos del exterior                     |       | 44.755           | 320.635          |
| Aumento (disminución) de otras obligaciones financieras                           |       | 42.664           | (8.753)          |
| Aumento (disminución) de otras obligaciones con Banco Central de Chile            |       | —                | (1)              |
| Otros préstamos obtenidos a largo plazo   |       | —                | 15               |
| Pago de otros préstamos obtenidos a largo plazo                                   |       | (4.005)          | (9.814)          |
| <b>Total flujos originados en actividades de financiamiento</b>                   |       | <b>802.439</b>   | <b>644.970</b>   |
| <b>FLUJO NETO TOTAL POSITIVO DEL EJERCICIO</b>                                    |       |                  |                  |
|   |       | <b>1.640.697</b> | <b>60.856</b>    |
| Efecto de las variaciones del tipo de cambio                                      |       | <b>34.299</b>    | <b>116.121</b>   |
| Saldo inicial del efectivo y equivalente de efectivo                              |       | <b>2.256.375</b> | <b>2.079.398</b> |
| Saldo final del efectivo y equivalente de efectivo                                | 7     | <b>3.931.371</b> | <b>2.256.375</b> |
| <b>Flujo de Efectivo Operacional de Intereses:</b>                                |       |                  |                  |
|   |       | <b>2019</b>      | <b>2018</b>      |
|   |       | <b>MM\$</b>      | <b>MM\$</b>      |
| Intereses y reajustes percibidos  |       | 2.010.563        | 1.881.766        |
| Intereses y reajustes pagados   |       | (460.115)        | (400.686)        |

Las notas adjuntas números 1 al 42 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.



# Banco de Chile y sus Filiales

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS  
al 31 de diciembre de 2019 y 2018

## 1. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN:

El Banco de Chile se encuentra autorizado para operar como un banco comercial desde el 17 de septiembre de 1996, siendo, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 25 de la Ley 19.396, el continuador legal del Banco de Chile resultante de la fusión del Banco Nacional de Chile, del Banco Agrícola y del Banco de Valparaíso, que fuera constituido por escritura pública de fecha 28 de octubre de 1893, otorgada ante el Notario Público de Santiago don Eduardo Reyes Lavalle, autorizado por Decreto Supremo de 28 de noviembre de 1893.

El Banco es una sociedad anónima organizada bajo las leyes de la República de Chile, fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero ("CMF"), de acuerdo a lo establecido en la Ley 21.130 de fecha 12 de enero de 2019, la cual dispuso la integración de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ("SBIF") con la Comisión para el Mercado Financiero a partir del 1 de junio de 2019. Desde el año 2001 está sujeto a la supervisión de la Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos de Norteamérica ("SEC"), en consideración a que el Banco se encuentra registrado en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange ("NYSE")), a través de un programa de American Depositary Receipt ("ADR").

El Banco de Chile ofrece una amplia gama de servicios bancarios a clientes, desde personas a grandes corporaciones. Adicionalmente, el Banco ofrece servicios bancarios internacionales y servicios de tesorería, además de los ofrecidos por las filiales que incluyen corretaje de valores, administración de fondos mutuos y de inversión, corretaje de seguros, servicios de asesoría financiera y securitización.

164 El domicilio legal del Banco de Chile es Ahumada 251, Santiago de Chile y su página web es [www.bancochile.cl](http://www.bancochile.cl).

Los Estados Financieros Consolidados de Banco de Chile correspondientes al ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019 fueron aprobados por el Directorio el día 30 de enero de 2020.

## 2. PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS:

### (a) Bases de preparación:

#### Disposiciones legales

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", dispone en el numeral 6 de su artículo 5° que la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) podrá "fijar las normas para la confección y presentación de las memorias, balances, estados de situación y demás estados financieros de las entidades fiscalizadas y determinar los principios conforme a los cuales deberán llevar su contabilidad".

De acuerdo al marco legal vigente, los bancos deben utilizar los principios contables dispuestos por la Comisión y en todo aquello que no sea tratado por ella ni se contraponga con sus instrucciones, deben ceñirse a los principios contables de general aceptación, que corresponden a las normas técnicas emitidas por el Colegio de Contadores de Chile A.G., coincidentes con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF o IFRS en inglés) acordados 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, primarán estos últimos.

### (b) Bases de consolidación:

Los estados financieros del Banco de Chile al 31 de diciembre de 2019 y 2018, han sido consolidados con los de sus filiales mediante el método de integración global (línea a línea). Estos comprenden la preparación de los estados financieros individuales del Banco y de las sociedades que participan en la consolidación, e incluyen los ajustes y reclasificaciones necesarios para homologar las políticas contables y criterios de valoración aplicados por el Banco. Los Estados Financieros Consolidados han sido preparados utilizando políticas contables uniformes para transacciones similares y otros eventos en circunstancias equivalentes.

Las transacciones y saldos significativos (activos y pasivos, patrimonio, ingresos, gastos y flujos de efectivo) originados por operaciones efectuadas entre el Banco y sus filiales y entre estas últimas, han sido eliminadas en el proceso de consolidación, como también se ha dado reconocimiento al interés no controlador que corresponde al porcentaje de participación de terceros en las filiales, del cual directa o indirectamente el Banco no es dueño y se muestra en forma separada en el patrimonio y resultados del Banco.

**(i) Filiales**

Los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 incorporan los estados financieros del Banco y las sociedades controladas (filiales) de acuerdo a NIIF 10 “Estados Financieros Consolidados”. El control se obtiene cuando el Banco está expuesto, o tiene derecho, a rendimientos variables procedentes de su involucramiento en la participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, el Banco tiene poder sobre la participada cuando posee derechos que le otorgan la capacidad presente de dirigir las actividades relevantes de la participada.

Cuando el Banco no tiene la mayoría de los derechos de voto sobre una participada, pero dichos derechos de voto son suficientes para tener la capacidad factible de dirigir unilateralmente las actividades relevantes, entonces se concluirá que el Banco tiene el control. El Banco considera todos los factores y circunstancias relevantes en la evaluación si los derechos de voto son suficientes para obtener el control, estos incluyen:

- La cuantía de los derechos a voto que posee el Banco en relación a la cuantía y dispersión de los que mantienen otros tenedores de voto;
- Los derechos de voto potenciales mantenidos por el Banco, otros tenedores de voto u otras partes;
- Derechos que surgen de otros acuerdos contractuales;
- Cualquier hecho y circunstancia adicional que indique que el Banco tiene, o no tiene, la capacidad presente de dirigir las actividades relevantes en el momento en que esas decisiones necesiten tomarse, incluyendo los patrones de conducta de voto en reuniones de accionistas anteriores.

El Banco reevalúa si tiene o no el control sobre una participada cuando los hechos o circunstancias indican que existen cambios en uno o más de los elementos de control antes señalados.

A continuación, se detallan las entidades en las cuales el Banco posee control, y forman parte de la consolidación:

| Rut          | Entidad  | País  | Moneda Funcional | Participación |        |           |        |        |        |
|--------------|--|-------|------------------|---------------|--------|-----------|--------|--------|--------|
|              |  |       |                  | Directa       |        | Indirecta |        | Total  |        |
|              |  |       |                  | 2019 %        | 2018 % | 2019 %    | 2018 % | 2019 % | 2018 % |
| 96.767.630-6 | Banchile Administradora General de Fondos S.A. | Chile | \$               | 99,98         | 99,98  | 0,02      | 0,02   | 100,00 | 100,00 |
| 96.543.250-7 | Banchile Asesoría Financiera S.A.              | Chile | \$               | 99,96         | 99,96  | —         | —      | 99,96  | 99,96  |
| 77.191.070-K | Banchile Corredores de Seguros Ltda.           | Chile | \$               | 99,83         | 99,83  | 0,17      | 0,17   | 100,00 | 100,00 |
| 96.571.220-8 | Banchile Corredores de Bolsa S.A.              | Chile | \$               | 99,70         | 99,70  | 0,30      | 0,30   | 100,00 | 100,00 |
| 96.932.010-K | Banchile Securitizadora S.A.                   | Chile | \$               | 99,01         | 99,01  | 0,99      | 0,99   | 100,00 | 100,00 |
| 96.645.790-2 | Socofin S.A.                                   | Chile | \$               | 99,00         | 99,00  | 1,00      | 1,00   | 100,00 | 100,00 |

## (ii) Entidades Asociadas y Acuerdos conjuntos

### *Asociadas*

Son aquellas entidades sobre las que el Banco tiene capacidad para ejercer una influencia significativa, sin llegar a tener el control de ésta. Habitualmente, esta capacidad se presume al poseer una participación entre el 20% y 50% de los derechos a voto de la entidad. Otros factores considerados para determinar la influencia significativa sobre una entidad son las representaciones en el directorio y la existencia de transacciones materiales. La existencia de estos factores podría determinar la existencia de influencia significativa sobre una entidad, a pesar de poseer una participación menor al 20% de las acciones con derecho a voto.

Las inversiones en entidades asociadas en donde se posee influencia significativa, son contabilizadas utilizando el método de la participación. De acuerdo al método de la participación, las inversiones son inicialmente registradas al costo, y posteriormente incrementadas o disminuidas para reflejar ya sea la participación proporcional del Banco en la utilidad o pérdida neta de la sociedad y otros movimientos reconocidos en el patrimonio de esta. El menor valor que surja de la adquisición de una sociedad es incluido en el valor libro de la inversión neto de cualquier pérdida por deterioro acumulada.

### *Acuerdos conjuntos*

Los acuerdos conjuntos son acuerdos contractuales mediante el cual, dos o más partes realizan una actividad económica sujeta a un control conjunto. Existe control conjunto, cuando las decisiones sobre las actividades relevantes requieren el consentimiento unánime de las partes.

De acuerdo a NIIF 11 "Acuerdos Conjuntos", una entidad determinará el tipo de acuerdo conjunto en el que está involucrada, pudiendo clasificar el acuerdo como una "Operación conjunta" o un "Negocio conjunto".

Las inversiones definidas como "Operación conjunta" son contabilizadas mediante el reconocimiento de los activos, pasivos, ingresos y gastos relativos a su participación en una operación conjunta.

Una participación clasificada como un "Negocio conjunto", se contabilizará utilizando el método de la participación.

Las inversiones en sociedades que por sus características han sido definidas como negocios conjuntos son las siguientes:

- Artikos S.A.
- Servipag Ltda.

## (iii) Acciones o derechos en otras sociedades

Son aquellas en que el Banco no posee control ni influencia significativa. Estas participaciones se registran al valor de adquisición (costo histórico).

## (iv) Entidades de cometido especial

De acuerdo a la normativa vigente, el Banco debe analizar periódicamente su perímetro de consolidación, teniendo presente que el criterio fundamental a considerar es el grado de control que posea el Banco sobre una determinada entidad, y no su porcentaje de participación en el patrimonio.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 el Banco no controla y no ha creado ninguna entidad de cometido especial.

## (v) Administración de fondos

El Banco y sus filiales gestionan y administran activos mantenidos en fondos comunes de inversión y otros medios de inversión a nombre de los partícipes o inversores, percibiendo una remuneración acorde al servicio prestado y de acuerdo a las condiciones de mercado. Los recursos administrados son de propiedad de terceros, y por lo tanto, no se incluyen en el Estado de Situación Financiera.

De acuerdo a lo establecido en la NIIF 10, para efectos de consolidación es necesario evaluar el rol que ejerce el Banco y sus filiales, respecto a los fondos que administran debiendo determinar si dicho rol es de Agente o Principal. Esta evaluación debe considerar los siguientes aspectos:

- El alcance de su autoridad para tomar decisiones sobre la participada.
- Los derechos mantenidos por otras partes.
- La remuneración a la que tiene derecho de acuerdo con los acuerdos de remuneración.
- La exposición, de quien toma decisiones, a la variabilidad de los rendimientos procedentes de otras participaciones que mantiene en la participada.

El Banco y sus filiales gestionan en nombre y a beneficio de los inversionistas, actuando en dicha relación sólo como Agente. Bajo dicha categoría, y según lo dispone en la norma ya mencionada, no controlan dichos fondos cuando ejercen su autoridad para tomar decisiones. Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2019 y 2018 en su rol de agente, no forman parte de la consolidación ningún fondo.

**(c) Interés no controlador:**

El interés no controlador representa la porción de las pérdidas y ganancias, y de los activos netos que el Banco, no controla. Es presentado dentro del Estado de Resultado Consolidado y en el Estado de Situación Financiera Consolidado, separadamente del patrimonio de los propietarios del Banco.

**(d) Uso de estimaciones y juicios:**

La preparación de los Estados Financieros Consolidados requiere que la administración del Banco 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. Estas estimaciones realizadas se refieren a:

1. Provisión por riesgo de crédito (Nota N° 11, N° 12 y N° 32);
2. Vida útil de los intangibles, activos fijos y activo por derecho a usar bienes en arrendamiento (Notas N° 15 y N° 16);
3. Impuestos corrientes e impuestos diferidos (Nota N° 17);
4. Provisiones (Nota N° 24);
5. Contingencias y compromisos (Nota N° 26);
6. Valor razonable de activos y pasivos financieros (Nota N° 39).

Las estimaciones y supuestos relevantes son revisados regularmente por la Administración del Banco a fin de cuantificar ciertos activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos. Las revisiones de las estimaciones contables son reconocidas en el ejercicio en que la estimación es revisada.

Durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019 no se han producido cambios significativos en las estimaciones realizadas.

**(e) Valorización de activos y pasivos:**

La medición o valorización de activos y pasivos es el proceso de determinación de los importes monetarios por los que se reconocen y llevan contablemente los elementos de los estados financieros, para su inclusión en el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados Integral Consolidado. Para realizarla, es necesaria la selección de una base o método particular de medición.

En los estados financieros se emplean diferentes bases de medición, con diferentes grados y en distintas combinaciones entre ellas. Tales bases o métodos son los siguientes:

## (i) Reconocimiento inicial

El Banco y sus filiales reconocen los créditos y cuentas por cobrar a clientes, los instrumentos para negociación y de inversión, depósitos, instrumentos de deuda emitidos y pasivos subordinados y otros activos o pasivos en la fecha de negociación. Las compras y ventas de activos financieros realizadas regularmente son reconocidas a la fecha de negociación en la que el Banco se compromete a comprar o vender el activo.

## (ii) Clasificación

La clasificación y presentación de activos, pasivos y resultados se ha efectuado de conformidad a las normas impartidas por la CMF.

## (iii) Baja de activos y pasivos financieros

El Banco y sus filiales dan de baja en su Estado de Situación Financiera un activo financiero, cuando expiran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, o cuando transfiere los derechos a recibir los flujos de efectivo contractuales por el activo financiero durante una transacción en que se transfieren sustancialmente los riesgos y beneficios de propiedad del activo financiero. Toda participación en activos financieros transferidos que es creada o retenida por el Banco es reconocida como un activo o un pasivo separado.

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

- (a) Si se transfiere de manera sustancial los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero, da de baja en cuentas y reconocerá separadamente, como activos o pasivos, cualquier derecho y obligación creado o retenido por efecto de la transferencia.
- (b) Si se retiene de manera sustancial los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad de un activo financiero, continuará reconociéndolo.
- (c) Si no se transfiere ni retiene de manera sustancial todos los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero, determinará si ha retenido el control sobre el activo financiero. En este caso:
  - (i) Si el Banco 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 el Banco 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 y reconoce un pasivo financiero asociado al activo financiero transferido.

El Banco elimina de su Estado de Situación Financiera 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.

## (iv) Compensación

Los activos y pasivos financieros son objeto de compensación, de manera que se presente en el Estado de Situación Financiera su monto neto, cuando y sólo cuando el Banco tenga el derecho, exigible legalmente, de compensar los montos reconocidos y tenga la intención de liquidar la cantidad neta, o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

Los ingresos y gastos son presentados netos sólo cuando lo permiten las normas de contabilidad, o en el caso de ganancias y pérdidas que surjan de un grupo de transacciones similares como la actividad de negociación y de cambio del Banco.

## (v) Valorización del costo amortizado

Por costo amortizado se entiende el costo de adquisición de un activo o de un pasivo financiero corregido en más o en menos, según sea el caso, por los reembolsos del capital, más o menos la amortización acumulada (calculada con el método de la tasa de interés efectivo) de cualquier diferencia entre el monto inicial y el valor de reembolso en el vencimiento, y menos cualquier disminución por deterioro.

**(vi) Medición de valor razonable**

Se entiende por “valor razonable” el importe que sería recibido por vender un activo o se pagaría por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes en un mercado principal (o más ventajoso) a la fecha de medición en condiciones de mercado presentes, independiente de si ese precio es observable directamente o estimado utilizando otra técnica de valoración. La referencia más objetiva y habitual del valor razonable es el precio que se pagaría en un mercado activo, transparente y profundo (“precio de cotización” o “precio de mercado”).

Cuando este valor está disponible, el Banco determina el valor razonable de un instrumento usando los precios cotizados en un mercado activo para ese instrumento. Un mercado es denominado activo si los precios cotizados se encuentran fácil y regularmente disponibles y representan transacciones reales y que ocurren regularmente sobre una base independiente.

Si el mercado de un instrumento financiero no fuera activo, el Banco determina el valor razonable utilizando una técnica de valoración. Entre las técnicas de valoración se incluye el uso de transacciones de mercado recientes entre partes interesadas y debidamente informadas que actúen en condiciones de independencia mutua, si estuvieran disponibles, así como las referencias al valor razonable de otro instrumento financiero sustancialmente igual, el descuento de flujos de efectivo y los modelos de fijación de precios de opciones.

La técnica de valoración escogida hace uso, en el máximo grado, de información obtenida en el mercado, utilizando la menor cantidad posible de datos estimados por el Banco, incorpora todos los factores que considerarían los participantes en el mercado para establecer el precio, y será coherente con las metodologías económicas generalmente aceptadas para calcular el precio de los instrumentos financieros. Las variables utilizadas por la técnica de valoración representan de forma razonable expectativas de mercado y reflejan los factores de rentabilidad-riesgo inherentes al instrumento financiero. Periódicamente, el Banco revisa las técnicas de valoración y comprueba su validez utilizando precios procedentes de cualquier transacción reciente y observable de mercado sobre el mismo instrumento o que estén basados en cualquier dato de mercado observable y disponible.

La mejor evidencia del valor razonable de un instrumento financiero, al proceder a reconocerlo inicialmente, es el precio de la transacción (es decir, el valor razonable de la contraprestación entregada o recibida) a menos que el valor razonable de ese instrumento se pueda valorizar de mejor forma, mediante la comparación con otras transacciones de mercado reales observadas sobre el mismo instrumento (es decir, sin modificar o presentar de diferente forma el mismo) o mediante una técnica de valoración cuyas variables incluyan solamente datos de mercados observables. Sin embargo, cuando el precio de la transacción entrega la mejor evidencia de valor razonable en el reconocimiento inicial, el instrumento financiero es valorizado inicialmente al precio de la transacción y cualquier diferencia entre este precio y el valor obtenido inicialmente del modelo de valuación es reconocida posteriormente en resultados.

Por otro lado, cabe señalar que el Banco mantiene activos y pasivos financieros que compensan riesgos de mercado entre sí, a partir de lo cual se usan precios medios de mercado como base para la determinación de su valor razonable.

Luego, las estimaciones del valor razonable obtenidas a partir de modelos son ajustadas por cualquier otro factor, como incertidumbre en el riesgo o modelo de liquidez, en la medida que el Banco crea que otra entidad participante del mercado las tome en cuenta al determinar el precio de una transacción.

Las revelaciones de valor razonable del Banco, están incluidas en la Nota N°39.

**(f) Moneda funcional:**

Las partidas incluidas en los estados financieros del Banco de Chile y sus filiales se valoran utilizando la moneda del entorno económico principal en que opera la entidad (moneda funcional). La moneda funcional y de presentación de los Estados Financieros Consolidados del Banco de Chile es el peso chileno, que es la moneda del entorno económico primario en el cual opera el Banco, además obedece a la moneda que influye en la estructura de costos e ingresos.



# Banco de Chile y sus Filiales

## (g) Transacciones en moneda extranjera:

Las transacciones en una moneda distinta a la moneda funcional se consideran en moneda extranjera, y son inicialmente registradas al tipo de cambio de la moneda a la fecha de la transacción. Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera son convertidos al tipo de cambio de la moneda funcional a la fecha del Estado de Situación Financiera. Todas las diferencias son registradas con cargo o abono a resultados.

Al 31 de diciembre de 2019, el Banco y sus filiales aplicaron el tipo de cambio de representación contable según instrucciones de la CMF, por lo que los activos en dólares se muestran a su valor equivalente en pesos calculados al tipo de cambio de mercado \$751,88 por US\$1 (\$693,60 por US\$1 en 2018).

El saldo de \$30.886 millones correspondiente a la utilidad de cambio neta (\$2.701 millones en 2018) que se muestra en el Estado de Resultado Consolidado, incluye el reconocimiento de los efectos de la variación del tipo de cambio en los activos y pasivos en moneda extranjera o reajustables por el tipo de cambio, y el resultado realizado por las operaciones de cambio del Banco y sus filiales.

## (h) Segmentos de negocios:

Los segmentos de operación del Banco son determinados en base a las distintas unidades de negocio, considerando lo siguiente:

- (i) Que desarrolla actividades de negocios de las que puede obtener ingresos e incurrir en gastos (incluidos los ingresos y los gastos por transacciones con otros componentes de la misma entidad).
- (ii) Cuyos resultados de operación son revisados de forma regular por la máxima autoridad en la toma de decisiones de operación, para decidir sobre los recursos que deben asignarse al segmento y evaluar su rendimiento; y
- (iii) En relación con el cual se dispone de información financiera diferenciada.

## (i) Estado de flujo de efectivo:

El estado de Flujo de Efectivo Consolidado muestra los cambios en efectivo y equivalente de efectivo derivados de las actividades de la operación, actividades de inversión y de las actividades de financiamiento durante el ejercicio. Para la elaboración de este estado de flujo se ha utilizado el método indirecto.

Para la elaboración del estado de flujos de efectivo se toman en consideración los siguientes conceptos:

- (i) Efectivo y equivalente de efectivo: corresponde al rubro "Efectivo y depósitos en bancos", más (menos) el saldo neto correspondiente a las operaciones con liquidación en curso que se muestran en el Estado de Situación Financiera Consolidado, más los instrumentos de negociación y disponibles para la venta de alta liquidez y con riesgo poco significativo de cambio de valor, cuyo plazo de vencimiento no supera los tres meses desde la fecha de adquisición, y los contratos de retrocompra que se encuentran en esa situación. Incluye también las inversiones en fondos mutuos de renta fija, los cuales de acuerdo a instrucciones de la CMF, se presentan en el rubro "Instrumentos de negociación".
- (ii) Actividades operacionales: corresponden a las actividades normales realizadas por el Banco, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiamiento.
- (iii) 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.

(iv) Actividades de financiamiento: corresponden a actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades operacionales o de inversión.

**(j) Instrumentos para negociación:**

Los instrumentos para negociación corresponden a valores adquiridos con la intención de generar ganancias por la fluctuación de precios en el corto plazo o a través de márgenes en su intermediación, o que están incluidos en un portafolio en el que existe un patrón de toma de utilidades de corto plazo.

Los instrumentos para negociación se encuentran valorizados a su valor razonable. Los intereses y reajustes devengados, las utilidades o pérdidas provenientes de los ajustes para su valoración a valor razonable, como asimismo los resultados por las actividades de negociación, se incluyen en el rubro "Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras" del Estado de Resultado Consolidado.

**(k) Operaciones con pacto de retroventa, retrocompra y préstamos de valores:**

Se efectúan operaciones de pacto de retroventa como una forma de inversión. Bajo estos acuerdos, se compran instrumentos financieros, los que son incluidos como activos en el rubro "Contratos de retrocompra y préstamos de valores", los cuales son valorizados de acuerdo a la tasa de interés del pacto a través del método del costo amortizado. De acuerdo con la normativa vigente, el Banco no registra como cartera propia aquellos papeles comprados con pacto de retroventa.

También se efectúan operaciones de pacto de retrocompra como una forma de financiamiento. Al respecto, las inversiones que son vendidas sujetas a una obligación de retrocompra y que sirven como garantía para el préstamo, forman parte de sus respectivos rubros "Instrumentos para negociación" o "Instrumentos de inversión disponibles para la venta". La obligación de recompra de la inversión es clasificada en el pasivo como "Contratos de retrocompra y préstamos de valores", la cual es valorizada de acuerdo a la tasa de interés del pacto.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 no existen operaciones correspondientes a préstamos de valores.

**(l) Contratos de derivados financieros:**

El Banco mantiene contratos de instrumentos financieros derivados para cubrir la exposición de riesgo moneda extranjera y tasa de interés. Estos contratos son reconocidos inicialmente en el Estado de Situación Financiera a su costo (incluidos los costos de transacción) y posteriormente valorizados a su valor razonable. Los contratos de derivados se informan como un activo cuando su valor razonable neto es positivo y como un pasivo cuando éste es negativo, en los rubros "Contratos de derivados financieros".

Los cambios en el valor razonable de los contratos de derivados financieros mantenidos para negociación se incluyen en el rubro "Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras", en el Estado de Resultado Consolidado.

Adicionalmente, el Banco incluye en la valoración de los derivados el "Ajuste por Valuación de Contraparte" (Credit valuation adjustment o "CVA", en su denominación en inglés) para reflejar el riesgo de contraparte en la determinación del valor razonable y el riesgo de crédito propio del Banco, conocido como "Debit valuation adjustment" (DVA).

Ciertos derivados incorporados en otros instrumentos financieros, son tratados como derivados separados cuando su riesgo y características no están estrechamente relacionados con las del contrato principal y éste no se registra a su valor razonable con sus utilidades y pérdidas no realizadas incluidas en resultados.

Al momento de suscripción de un contrato de derivado, éste debe ser designado por el Banco como instrumento derivado para negociación o para fines de cobertura contable.

Si el instrumento derivado es clasificado para fines de cobertura contable, éste puede ser:

- (1) Una cobertura del valor razonable de activos o pasivos existentes o compromisos a firme, o bien;
- (2) Una cobertura de flujos de caja relacionados a activos o pasivos existentes o transacciones esperadas.

Una relación de cobertura para propósitos de contabilidad de cobertura, debe cumplir todas las condiciones siguientes:

- (a) al momento de iniciar la relación de cobertura, se ha documentado formalmente la relación de cobertura;
- (b) se espera que la cobertura sea altamente efectiva;
- (c) la eficacia de la cobertura se puede medir de manera razonable y
- (d) la cobertura es altamente efectiva en relación con el riesgo cubierto, en forma continua a lo largo de toda la relación de cobertura.

El Banco presenta y valora las coberturas individuales (en las que existe una identificación específica entre instrumentos cubiertos e instrumentos de cobertura) atendiendo a su clasificación, según los siguientes criterios:

**Cobertura del valor razonable:** Los cambios en el valor razonable de un instrumento de cobertura derivado, designado como cobertura de valor razonable, son reconocidos en resultados bajo la línea "Ingreso neto por intereses y reajustes" y/o "Utilidad (pérdida) de cambio neta", dependiendo del tipo de riesgo cubierto. La partida cubierta también es presentada al valor razonable en relación al riesgo que está siendo cubierto; las ganancias o pérdidas atribuibles al riesgo cubierto son reconocidas en resultados bajo la línea "Ingreso neto por intereses y reajustes" y ajustan el valor en libros de la partida objeto de la cobertura.

172

**Cobertura de los flujos efectivo:** Los cambios en el valor razonable de un instrumento derivado de cobertura designado como una cobertura de flujo de efectivo son registrados en "Cuentas de valoración" incluidas en Otros Resultados Integrales Consolidados, en la medida que la cobertura sea efectiva y se reclasifica a resultados bajo la línea "Ingreso neto por intereses y reajustes" y/o "Utilidad (pérdida) de cambio neta", cuando la partida cubierta afecte los resultados del Banco producto del "riesgo de tipo de interés" o "riesgo de tipo de cambio", respectivamente. En la medida que la cobertura no sea efectiva, los cambios en el valor razonable son reconocidos directamente en los resultados del ejercicio bajo el rubro "Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras".

Si el instrumento de cobertura ya no cumple con los criterios de la contabilidad de cobertura de flujos efectivo, caduca o es vendido, o es suspendido o ejecutado, esta cobertura se descontinúa de forma prospectiva. Las ganancias o pérdidas acumuladas reconocidas anteriormente en el patrimonio permanecen ahí hasta que ocurran las transacciones proyectadas, momento en el que se registrará en el Estado de Resultado Consolidado (bajo la línea "Ingreso neto por intereses y reajustes" y/o "Utilidad (pérdida) de cambio neta", dependiendo del tipo de riesgo cubierto), salvo que se prevea que no se va a realizar la transacción, en cuyo caso se registran inmediatamente en el Estado de Resultado Consolidado (bajo la línea "Ingreso neto por intereses y reajustes" y/o "Utilidad (pérdida) de cambio neta", dependiendo del tipo de riesgo cubierto).

## (m) Créditos y cuentas por cobrar a clientes:

Los créditos y cuentas por cobrar a clientes originados y adquiridos son activos financieros no derivados con cobros fijos o determinados que no se encuentran cotizados en un mercado activo y que el Banco no tiene intención de vender inmediatamente o en el corto plazo.

### (i) Método de valorización

Los créditos y cuentas por cobrar a clientes son valorizados inicialmente al costo, más los costos e ingresos de transacción incrementales, y posteriormente medidos a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectivo menos cualquier deterioro, excepto cuando el Banco define ciertos préstamos como objetos de cobertura, los cuales son valorizados al valor razonable con cambios en resultados según lo descrito en la letra (l) de esta nota.

**(ii) Contratos de leasing**

Las cuentas por cobrar por contratos de leasing, incluidas bajo el rubro “Créditos y cuentas por cobrar a clientes”, corresponden a las cuotas periódicas de arrendamiento de contratos que cumplen con los requisitos para ser calificados como leasing financiero y se presentan a su valor nominal netas de los intereses no devengados al cierre de cada ejercicio.

**(iii) Operaciones de factoring**

Se valorizan por los montos desembolsados por el Banco a cambio de facturas u otros instrumentos de comercio representativos de crédito, con o sin responsabilidad del cedente, recibidos en descuento. Las diferencias de precios entre las cantidades desembolsadas y el valor nominal de los créditos se registran en el resultado como ingresos por intereses, a través del método del interés efectivo, durante el período de financiamiento.

En aquellos casos en que la cesión de estos instrumentos se realiza sin responsabilidad por parte del cedente, es el Banco quien asume los riesgos de insolvencia de los obligados al pago.

**(iv) Cartera deteriorada**

La cartera deteriorada está conformada por los siguientes activos, según lo dispuesto en el Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables bancarias de la CMF:

- a) En el caso de deudores sujetos a evaluación individual, incluye los créditos de la “Cartera en Incumplimiento” y aquellos que deben encasillarse en las categorías B3 y B4 de la “Cartera Subestándar” definida en letra m) v.i)
- b) Al tratarse de deudores sujetos a evaluación grupal, comprende todos los créditos de la “Cartera en Incumplimiento” definida en letra m) v.v)

173

**(v) Provisiones por riesgo de crédito**

Las provisiones exigidas para cubrir los riesgos de pérdida de los créditos han sido constituidas de acuerdo con las normas de la CMF. Los créditos se presentan netos de tales provisiones y, en el caso de los créditos contingentes se muestran en el pasivo bajo el rubro “Provisiones”.

De acuerdo a lo estipulado por la CMF, se utilizan modelos o métodos, basados en el análisis individual y grupal de los deudores, para constituir las provisiones por riesgo de crédito.

**(v.i) Provisiones por Evaluación Individual**

La evaluación individual de los deudores es necesaria cuando se trate de empresas que por su tamaño, complejidad o nivel de exposición con la entidad, se requiera conocerlas y analizarlas en detalle.

Como es natural, el análisis de los deudores debe centrarse en su calidad crediticia, dada por la capacidad y disposición para cumplir con sus obligaciones crediticias, mediante información suficiente y confiable, debiendo analizarse también sus créditos en lo que se refiere a garantías, plazos, tasas de interés, moneda, reajustabilidad, etc.

Para efectos de constituir las provisiones, los bancos deben primeramente evaluar la calidad crediticia y clasificar a los deudores y sus operaciones referidas a colocaciones y créditos contingentes, en las categorías que le correspondan, previa asignación a uno de los siguientes tres estados de cartera: Normal, Subestándar y en Incumplimiento.

**v.i.1 Carteras en cumplimiento Normal y Subestándar:**

Cartera en cumplimiento Normal: comprende a aquellos deudores cuya capacidad de pago les permite cumplir con sus obligaciones y compromisos, y no se visualiza, de acuerdo a la evaluación de su situación económico-financiera, que esta condición cambie. Las clasificaciones asignadas a esta cartera son las categorías A1 hasta A6.

# Banco de Chile y sus Filiales

Cartera Subestándar: incluye a los deudores con dificultades financieras o empeoramiento significativo de su capacidad de pago y sobre los que hay dudas razonables acerca del reembolso total de capital e intereses en los términos contractualmente pactados, mostrando una baja holgura para cumplir con sus obligaciones financieras en el corto plazo.

Formarán parte de la Cartera Subestándar, además, aquellos deudores que en el último tiempo han presentado morosidades superiores a 30 días. Las clasificaciones asignadas a esta cartera son las categorías B1 hasta B4 de la escala de clasificación.

Como resultado de un análisis individual de los deudores, el Banco clasifica a los mismos en las siguientes categorías; asignándoles, subsecuentemente, los porcentajes de probabilidades de incumplimiento y de pérdida dado el incumplimiento que dan como resultado los siguientes porcentajes de pérdida esperada:

| Tipo de Cartera     | Categoría del Deudor | Probabilidades de Incumplimiento (%) | Pérdida dado el Incumplimiento (%) | Pérdida Esperada (%) |
|---------------------|----------------------|--------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| Cartera Normal      | A1                   | 0,04                                 | 90,0                               | 0,03600              |
|                     | A2                   | 0,10                                 | 82,5                               | 0,08250              |
|                     | A3                   | 0,25                                 | 87,5                               | 0,21875              |
|                     | A4                   | 2,00                                 | 87,5                               | 1,75000              |
|                     | A5                   | 4,75                                 | 90,0                               | 4,27500              |
|                     | A6                   | 10,00                                | 90,0                               | 9,00000              |
| Cartera Subestándar | B1                   | 15,00                                | 92,5                               | 13,87500             |
|                     | B2                   | 22,00                                | 92,5                               | 20,35000             |
|                     | B3                   | 33,00                                | 97,5                               | 32,17500             |
|                     | B4                   | 45,00                                | 97,5                               | 43,87500             |

Provisiones sobre cartera en Cumplimiento Normal y Subestándar:

Para determinar el monto de provisiones que debe constituirse para las carteras en cumplimiento Normal y Subestándar, previamente se debe estimar la exposición afecta a provisiones, a la que se le aplicará los porcentajes de pérdida respectivos (expresados en decimales), que se componen de la probabilidad de incumplimiento (PI) y de pérdida dado el incumplimiento (PDI) establecidas para la categoría en que se encasille al deudor y/o a su aval calificado, según corresponda.

La exposición afecta a provisiones corresponde a las colocaciones más los créditos contingentes, menos los importes que se recuperarían por la vía de la ejecución de las garantías financieras o reales que respalden las operaciones. También, en casos calificados, se podrá permitir la sustitución del riesgo de crédito del deudor directo por la calidad crediticia del aval o fiador. Asimismo, se entiende por colocación el valor contable de los créditos y cuentas por cobrar del respectivo deudor, mientras que por créditos contingentes, el valor que resulte de aplicar lo indicado en el N° 3 del Capítulo B-3 del Compendio de Normas Contables.

Para efectos de cálculo debe considerarse lo siguiente:

$$\text{Provisión}_{\text{deudor}} = (\text{EAP} - \text{EA}) \times (\text{PI}_{\text{deudor}} / 100) \times (\text{PDI}_{\text{deudor}} / 100) + \text{EA} \times (\text{PI}_{\text{aval}} / 100) \times (\text{PDI}_{\text{aval}} / 100)$$

En que:

EAP = Exposición afecta a provisiones

EA = Exposición avalada

EAP = (Colocaciones + Créditos Contingentes) – Garantías financieras o reales

Sin perjuicio de lo anterior, el Banco debe mantener un porcentaje de provisión mínimo de 0,50% sobre las colocaciones y créditos contingentes de la Cartera Normal.

**v.i.2 Cartera en Incumplimiento:**

La Cartera en Incumplimiento incluye a los deudores y sus créditos para los cuales se considera remota su recuperación, pues muestran una deteriorada o nula capacidad de pago. Forman parte de esta cartera aquellos deudores que han dejado de pagar a sus acreedores o con indicios evidentes de que dejarán de hacerlo, así como también deudores a los que se les otorgue un crédito para dejar vigente una operación que presentaba más de 60 días de atraso en su pago, aquellos en que es necesaria una reestructuración forzada de deudas para evitar su incumplimiento y, además, cualquier deudor que presente atraso igual o superior a 90 días en el pago de intereses o capital de algún crédito.

Esta cartera se encuentra conformada por los deudores pertenecientes a las categorías C1 hasta C6 de la escala de clasificación y todos los créditos, inclusive el 100% del monto de créditos contingentes, que mantengan esos mismos deudores.

Para efectos de constituir las provisiones sobre la cartera en incumplimiento, se dispone el uso de porcentajes de provisión que deben aplicarse sobre el monto de la exposición, que corresponde a la suma de colocaciones y créditos contingentes que mantenga el mismo deudor. Para aplicar ese porcentaje, previamente, debe estimarse una tasa de pérdida esperada, deduciendo del monto de la exposición los montos recuperables por la vía de la ejecución de las garantías financieras y reales que respalden a las operaciones y, en caso de disponerse de antecedentes concretos que así lo justifiquen, deduciendo también el valor presente de las recuperaciones que se pueden obtener ejerciendo acciones de cobranza, neto de los gastos asociados a éstas. Esa tasa de pérdida debe encasillarse en una de las seis categorías definidas según el rango de las pérdidas efectivamente esperadas por el Banco para todas las operaciones de un mismo deudor.

Esas categorías, su rango de pérdida según lo estimado por el Banco y los porcentajes de provisión que en definitiva deben aplicarse sobre los montos de las exposiciones, son los que se indican en la siguiente tabla:

| Tipo de Cartera           | Escala de Riesgo | Rango de Pérdida Esperada | Provisión (%) |
|---------------------------|------------------|---------------------------|---------------|
| Cartera en Incumplimiento | C1               | Hasta 3%                  | 2             |
|                           | C2               | Más de 3% hasta 20%       | 10            |
|                           | C3               | Más de 20% hasta 30%      | 25            |
|                           | C4               | Más de 30 % hasta 50%     | 40            |
|                           | C5               | Más de 50% hasta 80%      | 65            |
|                           | C6               | Más de 80%                | 90            |

Para efectos de su cálculo, debe considerarse lo siguiente:

$$\text{Tasa de Pérdida Esperada} = (E-R)/E$$

$$\text{Provisión} = E \times (PP/100)$$

En que:

E = Monto de la Exposición

R = Monto Recuperable

PP = Porcentaje de Provisión (según categoría en que deba asignarse la Tasa de Pérdida Esperada)

# Banco de Chile y sus Filiales

Todos los créditos del deudor deberán mantenerse en la Cartera en Incumplimiento hasta tanto no se observe una normalización de su capacidad o conducta de pago, sin perjuicio de proceder al castigo de cada crédito en particular que cumpla la condición señalada en el punto (vi) de esta letra. Para remover a un deudor de la Cartera en Incumplimiento, una vez superadas las circunstancias que llevaron a clasificarlo en esta cartera según las presentes normas, deberán cumplirse al menos las siguientes condiciones copulativas:

- Ninguna obligación del deudor con el Banco presenta un atraso superior a 30 días corridos.
- No se le han otorgado nuevos refinanciamientos para pagar sus obligaciones.
- Al menos uno de los pagos efectuados incluye amortización de capital.
- Si el deudor tuviere algún crédito con pagos parciales en períodos inferiores a seis meses, ya ha efectuado dos pagos.
- Si el deudor debe pagar cuotas mensuales por uno o más créditos, se ha pagado al menos cuatro cuotas consecutivas.
- El deudor no posea deudas directas impagas en la información que refunde la CMF, salvo que se trate de montos poco significativos.

## *(v.ii) Provisiones por Evaluación Grupal*

Las evaluaciones grupales resultan pertinentes para abordar un alto número de operaciones cuyos montos individuales son bajos, y se trate de personas naturales o de empresas de tamaño pequeño. Dichas evaluaciones, así como los criterios para aplicarlas, deben ser congruentes con las efectuadas para el otorgamiento de créditos.

Cuando se trate de créditos de consumo no se consideran las garantías para efectos de estimar la pérdida esperada.

El Banco deberá distinguir entre las provisiones sobre la cartera normal y sobre la cartera en incumplimiento, y las que resguardan los riesgos de los créditos contingentes asociados a esas carteras.

Las evaluaciones grupales de que se trata, requieren de la conformación de grupos de créditos con características homogéneas en cuanto a tipo de deudores y condiciones pactadas, a fin de establecer mediante estimaciones técnicamente fundamentadas y siguiendo criterios prudenciales, tanto el comportamiento de pago del grupo de que se trate como de las recuperaciones de sus créditos incumplidos y, consecuentemente, constituir las provisiones necesarias para cubrir el riesgo de la cartera.

Los bancos podrán utilizar dos métodos alternativos para determinar las provisiones para los créditos minoristas que se evalúen en forma grupal.

Bajo el primer método, se recurrirá a la experiencia recogida que explica el comportamiento de pago de cada grupo homogéneo de deudores y de recuperación por la vía de ejecución de garantías y acciones de cobranza cuando corresponda, para estimar directamente un porcentaje de pérdidas esperadas que se aplicará al monto de los créditos del grupo respectivo.

Bajo el segundo, los bancos segmentarán a los deudores en grupos homogéneos, según lo ya indicado, asociando a cada grupo una determinada probabilidad de incumplimiento y un porcentaje de recuperación basado en un análisis histórico fundamentado. El monto de provisiones a constituir se obtendrá multiplicando el monto total de colocaciones del grupo respectivo por los porcentajes de incumplimiento estimado y de pérdida dado el incumplimiento.

En ambos métodos, las pérdidas estimadas deben guardar relación con el tipo de cartera y el plazo de las operaciones.

El Banco para determinar sus provisiones ha optado por utilizar el segundo método.

(v.iii) *Método estándar de provisiones para créditos hipotecarios para la vivienda*

De acuerdo a lo establecido por la CMF, el factor de provisión aplicable, representado por la pérdida esperada sobre el monto de las colocaciones hipotecarias para la vivienda, dependerá de la morosidad de cada préstamo y de la relación, al cierre de cada mes, entre el monto del capital insoluto de cada préstamo y el valor de la garantía hipotecaria (PVG) que lo ampara, según se indica en la tabla siguiente:

| Factor de provisión aplicable según morosidad y PVG |          |         |         |         |         |                           |
|---|----------|---------|---------|---------|---------|---------------------------|
| Días de mora al cierre del mes                      |          |         |         |         |         |                           |
| Tramo PVG   | Concepto | 0       | 1-29    | 30-59   | 60-89   | Cartera en incumplimiento |
| PVG ≤ 40%   | PI (%)   | 1,0916  | 21,3407 | 46,0536 | 75,1614 | 100,0000                  |
|   | PDI (%)  | 0,0225  | 0,0441  | 0,0482  | 0,0482  | 0,0537                    |
|   | PE (%)   | 0,0002  | 0,0094  | 0,0222  | 0,0362  | 0,0537                    |
| 40% < PVG ≤ 80%                                     | PI (%)   | 1,9158  | 27,4332 | 52,0824 | 78,9511 | 100,0000                  |
|   | PDI (%)  | 2,1955  | 2,8233  | 2,9192  | 2,9192  | 3,0413                    |
|   | PE (%)   | 0,0421  | 0,7745  | 1,5204  | 2,3047  | 3,0413                    |
| 80% < PVG ≤ 90%                                     | PI (%)   | 2,5150  | 27,9300 | 52,5800 | 79,6952 | 100,0000                  |
|   | PDI (%)  | 21,5527 | 21,6600 | 21,9200 | 22,1331 | 22,2310                   |
|   | PE (%)   | 0,5421  | 6,0496  | 11,5255 | 17,6390 | 22,2310                   |
| PVG > 90%   | PI (%)   | 2,7400  | 28,4300 | 53,0800 | 80,3677 | 100,0000                  |
|   | PDI (%)  | 27,2000 | 29,0300 | 29,5900 | 30,1558 | 30,2436                   |
|   | PE (%)   | 0,7453  | 8,2532  | 15,7064 | 24,2355 | 30,2436                   |

177

Dónde:

PI = Probabilidad de incumplimiento

PDI = Pérdida dado el incumplimiento

PE = Pérdida esperada

PVG = Capital Insoluto del Préstamo/Valor de la garantía hipotecaria

En caso de que un mismo deudor mantenga más de un préstamo hipotecario para la vivienda con el Banco y uno de ellos presente un atraso de 90 días o más, todos estos préstamos se asignarán a la cartera en incumplimiento, calculando las provisiones para cada uno de ellos de acuerdo con sus respectivos porcentajes de PVG.

(v.iv) *Cartera Comercial*

Para determinar las provisiones de la cartera comercial, el Banco deberá considerar los métodos estándar que se presentan a continuación, según correspondan a operaciones de leasing comercial u otro tipo de colocaciones comerciales. Luego, el factor de provisión aplicable se asignará considerando los parámetros definidos para cada método.

a) Operaciones de leasing comercial

El factor de provisión se deberá aplicar sobre el valor actual de las operaciones de leasing comercial (incluida la opción de compra) y dependerá de la morosidad de cada operación, del tipo de bien en leasing y de la relación entre el valor actual de cada operación al cierre de cada mes, y el valor del bien en leasing (PVB), según se indica en las siguientes tablas:



# Banco de Chile y sus Filiales

| Probabilidad de Incumplimiento (PI) aplicable según morosidad y tipo de bien (%) |              |                 |
|--|--------------|-----------------|
| Días de mora de la operación al cierre del mes                                   | Tipo de Bien |                 |
|  | Inmobiliario | No Inmobiliario |
| 0  | 0,79         | 1,61            |
| 1-29   | 7,94         | 12,02           |
| 30-59  | 28,76        | 40,88           |
| 60-89  | 58,76        | 69,38           |
| Cartera en incumplimiento  | 100,00       | 100,00          |

| Pérdida dado el Incumplimiento (PDI) aplicable según tramo PVB y tipo de bien (%) |              |                 |
|---|--------------|-----------------|
| PVB = Valor actual de la operación / Valor del bien en leasing                    |              |                 |
| Tramo PVB   | Inmobiliario | No Inmobiliario |
| PVB ≤ 40%   | 0,05         | 18,2            |
| 40% < PVB ≤ 50%   | 0,05         | 57,00           |
| 50% < PVB ≤ 80%   | 5,10         | 68,40           |
| 80% < PVB ≤ 90%   | 23,20        | 75,10           |
| PVB > 90%   | 36,20        | 78,90           |

La determinación de la relación PVB, se efectuará considerando el valor de tasación expresado en UF para bienes inmobiliarios y en pesos para no inmobiliarios, registrado al momento del otorgamiento del respectivo crédito, teniendo en cuenta eventuales situaciones que en ese momento puedan estar originando alzas transitorias en los precios del bien.

## b) Colocaciones comerciales genéricas y factoraje

En el caso de operaciones de factoraje y de las demás colocaciones comerciales, distintas de aquellas indicadas anteriormente, el factor de provisión, aplicable al monto de la colocación y a la exposición del crédito contingente (según lo señalado en el numeral 3 del Capítulo B-3), dependerá de la morosidad de cada operación y de la relación que exista, al cierre de cada mes, entre las obligaciones que tenga el deudor con el banco y el valor de las garantías reales que las amparan (PTVG), según se indica en las siguientes tablas:

| Probabilidad de Incumplimiento (PI) aplicable según morosidad y tramo PTVG (%) |              |             |              |
|--|--------------|-------------|--------------|
| Días de mora al cierre del mes   | Con garantía |             | Sin garantía |
|  | PTVG ≤ 100%  | PTVG > 100% |              |
| 0  | 1,86         | 2,68        | 4,91         |
| 1-29   | 11,60        | 13,45       | 22,93        |
| 30-59  | 25,33        | 26,92       | 45,30        |
| 60-89  | 41,31        | 41,31       | 61,63        |
| Cartera en incumplimiento  | 100,00       | 100,00      | 100,00       |

| Pérdida dado el Incumplimiento (PDI) aplicable según tramo PTVG (%) |                  |   |   |
|---|------------------|---|---|
| Garantías (con/sin)   | Tramo PTVG       | Operaciones comerciales genéricas o factoraje sin responsabilidad del cedente | Factoraje con responsabilidad del cedente |
| Con garantía  | PTVG ≤ 60%       | 5,0   | 3,2                                       |
|   | 60% < PTVG ≤ 75% | 20,3  | 12,8                                      |
|   | 75% < PTVG ≤ 90% | 32,2  | 20,3                                      |
|   | 90% < PTVG       | 43,0  | 27,1                                      |
| Sin garantía  |                  | 56,9  | 35,9                                      |

Las garantías empleadas para efectos del cómputo de la relación PTVG de este método, pueden ser de carácter específicas o generales, incluyendo aquellas que simultáneamente sean específicas y generales. Una garantía solamente podrá ser considerada si, de acuerdo a las respectivas cláusulas de cobertura, fue constituida en primer grado de preferencia a favor del banco y solo cauciona los créditos del deudor respecto al cual se imputa (no compartida con otros deudores).

No se considerarán para efectos del cálculo del PTVG, las facturas cedidas en las operaciones de factoraje, ni las garantías asociadas a los créditos para la vivienda, independiente de las condiciones de sus cláusulas de cobertura.

Para el cálculo del ratio PTVG se deben tener las siguientes consideraciones:

- i. Operaciones con garantías específicas: cuando el deudor otorgó garantías específicas, para las colocaciones comerciales genéricas y factoraje, la relación PTVG se calcula de manera independiente para cada operación caucionada, como la división entre el monto de la colocación y la exposición de crédito contingente y el valor de la garantía real que la ampara.
- ii. Operaciones con garantías generales: cuando el deudor otorgó garantías generales o generales y específicas, el Banco calcula el PTVG respectivo, de manera conjunta para todas las colocaciones comerciales genéricas y factoraje y no contempladas en el numeral i) precedente, como la división entre la suma de los montos de las colocaciones y exposiciones de créditos contingentes y las garantías generales, o generales y específicas que, de acuerdo al alcance de las restantes cláusulas de cobertura, resguarden los créditos considerados en el numerador del mencionado ratio.

Los montos de las garantías empleadas en el ratio PTVG de los numerales i) y ii) deben ser determinados de acuerdo a:

- La última valorización de la garantía, sea tasación o valor razonable, según el tipo de garantía real de que se trate. Para la determinación del valor razonable se deben considerar los criterios indicados en el Capítulo 7-12 de la Recopilación Actualizada de Normas.
- Eventuales situaciones que pudiesen estar originando alzas transitorias en los valores de las garantías.
- Las limitaciones al monto de la cobertura establecidas en sus respectivas cláusulas.

**(v.v) Cartera en Incumplimiento**

La cartera en incumplimiento comprende todas las colocaciones y el 100% del monto de los créditos contingentes, de los deudores que al cierre de un mes presenten un atraso igual o superior a 90 días en el pago de intereses o capital de algún crédito. También incluirá a los deudores a los que se les otorgue un crédito para dejar vigente una operación que presentaba más de 60 días de atraso en su pago, como asimismo a aquellos deudores que hayan sido objeto de reestructuración forzosa o condonación parcial de una deuda.

Podrán excluirse de la cartera en incumplimiento: a) los créditos hipotecarios para vivienda, cuya morosidad sea inferior a 90 días, salvo que el deudor tenga otro crédito del mismo tipo con mayor morosidad; y, b) los créditos para financiamiento de estudios superiores de la Ley N° 20.027, que aún no presenten las condiciones de incumplimiento señaladas en la Circular N° 3.454 de 10 de diciembre de 2008.

# Banco de Chile y sus Filiales

Todos los créditos del deudor deberán mantenerse en la Cartera en Incumplimiento hasta tanto no se observe una normalización de su capacidad o conducta de pago, sin perjuicio de proceder al castigo de cada crédito en particular que cumpla la condición señaladas en el punto (vi) de esta letra. Para remover a un deudor de la Cartera en Incumplimiento, una vez superadas las circunstancias que llevaron a clasificarlo en esta cartera según las presentes normas, deberán cumplirse al menos las siguientes condiciones copulativas:

- Ninguna obligación del deudor con el Banco presenta un atraso en su pago superior a 30 días corridos.
- No se le han otorgado nuevos refinanciamientos para pagar sus obligaciones.
- Al menos uno de los pagos efectuados incluye amortización de capital. Esta condición no se aplica en el caso de deudores que solamente tienen créditos para financiamiento de estudios superiores de acuerdo con la Ley N° 20.027.
- Si el deudor tuviere algún crédito con pagos parciales en períodos inferiores a seis meses, ya ha efectuado dos pagos.
- Si el deudor debe pagar cuotas mensuales por uno o más créditos, ha pagado cuatro cuotas consecutivas.
- El deudor no aparece con deudas directas impagas en la información que refunde la CMF, salvo por montos insignificantes.

## (vi) Castigo de colocaciones

Por regla general, los castigos se efectúan cuando expiran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo. Al tratarse de colocaciones, aun cuando no ocurriera lo anterior, se procederá a castigar los respectivos saldos del activo.

Los castigos se refieren a las bajas del Estado de Situación Financiera del activo correspondiente a la respectiva operación, incluyendo, por consiguiente, aquella parte que pudiera no estar vencida si se trata de un crédito pagadero en cuotas o parcialidades, o de una operación de leasing.

Los castigos deben efectuarse siempre utilizando las provisiones de riesgo de créditos constituidas, cualquiera sea la causa por la cual se procede al castigo.

### (vi.i) Castigo de créditos y cuentas por cobrar

Los castigos de los créditos y cuentas por cobrar, distintas de las operaciones de leasing, deben efectuarse frente a las siguientes circunstancias, según la que ocurra primero:

- a) El Banco, basado en toda la información disponible, concluye que no obtendrá ningún flujo de la colocación registrada en el activo.
- b) Cuando una acreencia sin título ejecutivo cumpla 90 días desde que fue registrada en el activo.
- c) Al cumplirse el plazo de prescripción de las acciones para demandar el cobro mediante un juicio ejecutivo, o al momento del rechazo o abandono de la ejecución del título por resolución judicial ejecutoriada.
- d) Cuando el tiempo de mora de una operación alcance el plazo para castigar que se dispone a continuación:

| Tipo de Colocación                             | Plazo    |
|--|----------|
| Créditos de consumo con o sin garantías reales | 6 meses  |
| Otras operaciones sin garantías reales         | 24 meses |
| Créditos comerciales con garantías reales      | 36 meses |
| Créditos hipotecarios para vivienda            | 48 meses |

El plazo corresponde al tiempo transcurrido desde la fecha en la cual pasó a ser exigible el pago de toda o parte de la obligación que se encuentre en mora.

**(vi.ii) Castigo de las operaciones de leasing**

Los activos correspondientes a operaciones de leasing deberán castigarse frente a las siguientes circunstancias, según la que ocurra primero:

- a) El Banco concluye que no existe ninguna posibilidad de recuperación de las rentas de arrendamiento, y que el valor del bien no puede ser considerado para los efectos de recuperación del contrato, ya sea porque no está en poder del arrendatario, por el estado en que se encuentra, por los gastos que involucraría su recuperación, traslado y mantención, por obsolescencia tecnológica o por no existir antecedentes sobre su ubicación y estado actual.
- b) Al cumplirse el plazo de prescripción de las acciones de cobro, o al momento del rechazo o abandono de la ejecución del contrato por resolución judicial ejecutoriada.
- c) Cuando el tiempo en que un contrato se ha mantenido en situación de mora alcance el plazo que se indica a continuación:

| Tipo de contrato                             | Plazo    |
|--|----------|
| Leasing de consumo                           | 6 meses  |
| Otras operaciones de leasing no inmobiliario | 12 meses |
| Leasing inmobiliario (comercial o vivienda)  | 36 meses |

El plazo corresponde al tiempo transcurrido desde la fecha en la cual pasó a ser exigible el pago de una cuota de arrendamiento que se encuentra en mora.

**(vii) Recuperación de créditos castigados**

Los pagos posteriores que se obtuvieran por las operaciones castigadas son reconocidos directamente como ingresos en el Estado de Resultado Consolidado, bajo el rubro "Provisiones por riesgo de crédito".

En el evento de que existan recuperaciones en bienes, se reconocerá en resultados el ingreso por el monto en que ellos se incorporan al activo. El mismo criterio se seguirá si se recuperaran los bienes arrendados con posterioridad al castigo de una operación de leasing, al incorporarse dichos bienes al activo.

**(viii) Renegociaciones de operaciones castigadas**

Cualquier renegociación de un crédito ya castigado no da origen a ingresos, mientras la operación siga teniendo la calidad de deteriorada, debiendo tratarse los pagos efectivos que se reciban, como recuperaciones de créditos castigados, según lo indicado precedentemente.

Por consiguiente, el crédito renegociado sólo se podrá reingresar al activo si deja de tener la calidad de deteriorado, reconociendo también el ingreso por la activación como recuperación de créditos castigados.

El mismo criterio debe seguirse en el caso de que se otorgara un crédito para pagar un crédito castigado.

**(n) Instrumentos de inversión:**

Los instrumentos de inversión son clasificados en dos categorías: Inversiones hasta el vencimiento e Instrumentos disponibles para la venta. La categoría de Inversiones hasta el vencimiento incluye sólo aquellos instrumentos en que se tiene la capacidad e intención de mantenerlos hasta su fecha de vencimiento. Los demás instrumentos de inversión se consideran como disponibles para la venta.

Los instrumentos de inversión hasta el vencimiento se registran a su valor de costo más intereses y reajustes devengados, menos las provisiones por deterioro constituidas cuando su monto registrado es superior al monto estimado de recuperación.



# Banco de Chile y sus Filiales

Un activo financiero clasificado como disponible para la venta es inicialmente reconocido a su valor de adquisición más costos de transacción que son directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero, posteriormente valorados a su valor razonable según los precios de mercado o valorizaciones obtenidas del uso de modelos. Las utilidades o pérdidas no realizadas originadas por el cambio en su valor razonable son reconocidas con cargo o abono a cuentas de valoración en el patrimonio (Otros resultados integrales). Cuando estas inversiones son enajenadas o se deterioran, el monto de los ajustes a valor razonable acumulado en patrimonio es traspasado a resultado y se informa bajo el rubro "Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras".

Los intereses y reajustes de los instrumentos de inversión hasta el vencimiento y disponibles para la venta se incluyen en el rubro "Ingresos por intereses y reajustes".

Los instrumentos de inversión que son objeto de coberturas contables son ajustados según las reglas de contabilización de coberturas de acuerdo a lo descrito en la Nota N°2 letra (l).

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Banco no mantiene cartera de instrumentos de inversión hasta el vencimiento.

## (o) Intangibles:

Los activos intangibles son identificados como activos no monetarios (separados de otros activos) sin sustancia física que surgen como resultado de una transacción legal o son desarrollados internamente por las entidades consolidadas. Son activos cuyo costo puede ser estimado confiablemente, y por los cuales las entidades consideran probable que los beneficios económicos futuros fluyan hacia el Banco o sus filiales. Son reconocidos inicialmente a su costo de adquisición, y son posteriormente medidos a su costo menos cualquier amortización acumulada o menos cualquier pérdida por deterioro acumulada.

Los software o programas computacionales adquiridos por el Banco y sus filiales, son contabilizados al costo menos la amortización y pérdidas acumuladas por deterioro de valor.

El gasto posterior en activos de programas es capitalizado, sólo cuando aumentan los beneficios económicos futuros integrados en el activo específico con el que se relaciona. Todos los otros gastos son registrados como gastos a medida que se incurren.

La amortización es reconocida en resultados en base al método de amortización lineal según la vida útil estimada de los programas informáticos, desde la fecha en que se encuentren disponibles para su uso. La vida útil estimada de los programas informáticos es de un máximo de 6 años.

## (p) Activo fijo:

El activo fijo incluye el importe de los terrenos, inmuebles, mobiliario, vehículos, equipos de informática y otras instalaciones de propiedad de las entidades consolidadas, y son utilizados en el giro de la entidad. Estos activos están valorados según su costo histórico menos la correspondiente depreciación y deterioros acumulados. El costo incluye gastos que han sido atribuidos directamente a la adquisición del activo.

La depreciación es reconocida en el Estado de Resultado en base al método de depreciación lineal sobre las vidas útiles estimadas de cada parte de un ítem del activo fijo.

Las vidas útiles promedios estimadas para los ejercicios 2019 y 2018 son las siguientes:

|                 |         |
|-----------------|---------|
| - Edificios     | 50 años |
| - Instalaciones | 10 años |
| - Equipos       | 5 años  |
| - Muebles       | 5 años  |

Los gastos de conservación y mantenimiento de los activos de uso propio se cargan a los resultados del ejercicio en que se incurren.

**(q) Impuestos corrientes e impuestos diferidos:**

La provisión para impuesto a la renta del Banco y sus filiales se ha determinado en conformidad con las disposiciones legales vigentes.

El Banco y sus filiales reconocen, cuando corresponde, activos y pasivos por impuestos diferidos por la estimación futura de los efectos tributarios atribuibles a diferencias temporarias entre los valores contables de los activos y pasivos y sus valores tributarios. La medición de los activos y 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 año en que los activos o pasivos por impuestos diferidos sean realizados o liquidados. Los efectos futuros 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 sea publicada.

Los activos por impuestos diferidos se reconocen únicamente cuando se considera probable disponer de utilidades tributarias futuras suficientes para recuperar las deducciones por diferencias temporarias. De acuerdo a instrucciones de la CMF, los impuestos diferidos son presentados en el Estado de Situación de acuerdo a la NIC 12 "Impuesto a las Ganancias".

**(r) Bienes recibidos en pago:**

Los bienes recibidos o adjudicados en pago de créditos y cuentas por cobrar a clientes son registrados, en el caso de las daciones en pago, al precio convenido entre las partes o, por el contrario, en aquellos casos donde no exista acuerdo entre estas, por el monto por el cual el Banco se adjudica dichos bienes en un remate judicial.

Los bienes recibidos en pago son clasificados en el rubro "Otros activos", se registran al menor valor entre su costo de adjudicación y el valor realizable neto menos castigos normativos exigidos, y se presentan netos de provisión. Los castigos normativos son requeridos por la CMF si el activo no es vendido en el plazo de un año desde su recepción.

**(s) Propiedades de inversión:**

Las propiedades de inversión son bienes inmuebles mantenidos con la finalidad de obtener rentas por arrendamiento o para conseguir plusvalía en la inversión o ambas cosas a la vez, pero no para la venta en el curso normal del negocio, o para propósitos administrativos. Las propiedades de inversión son valorizadas al costo, menos la correspondiente depreciación acumulada y deterioros en su valor y se presentan en el rubro "Otros activos".

**(t) Instrumentos de deuda emitidos:**

Los instrumentos financieros emitidos por el Banco son clasificados en el Estado de Situación Financiera Consolidado en el rubro "Instrumentos de Deuda Emitidos" a través de los cuales el Banco tiene la obligación de entregar efectivo u otro activo financiero al portador, o satisfacer la obligación mediante un intercambio del monto del efectivo fijado.

La obligación es valorizada al costo amortizado usando el método de la tasa de interés efectivo. El costo amortizado, es calculado considerando cualquier descuento, prima o costo relacionado directamente con la emisión.

**(u) Provisiones, activos y pasivos contingentes:**

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

# Banco de Chile y sus Filiales

- (i) es una obligación actual como resultado de hechos pasados y,
- (ii) a la fecha de los estados financieros es probable que el Banco o sus filiales tengan que desprenderse de recursos para cancelar la obligación y la cuantía de estos recursos pueda medirse de manera fiable.

Un activo o pasivo contingente es todo derecho u obligación surgida 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 del Banco.

Se califican como colocaciones contingentes en información fuera de balance lo siguiente:

- i. Avales y fianzas: Comprende los avales, fianzas y cartas de crédito stand by. Además, comprende las garantías de pago de los compradores en operaciones de factoraje.
- ii. Cartas de crédito del exterior confirmadas: Corresponde a las cartas de crédito confirmadas por el Banco.
- iii. Cartas de crédito documentarias: Incluye las cartas de créditos documentarias emitidas por el Banco, que aún no han sido negociadas.
- iv. Boletas de garantía enteradas con pagaré.
- v. Líneas de crédito de libre disposición: Considera los montos no utilizados de líneas de crédito que permiten a los clientes hacer uso del crédito sin decisiones previas por parte del Banco (por ejemplo, con el uso de tarjetas de crédito o líneas de crédito en cuentas corrientes).
- vi. Otros compromisos de crédito: Comprende los montos no colocados de créditos comprometidos, que deben ser desembolsados en una fecha futura acordada o cursados al ocurrir los hechos previstos contractualmente con el cliente, como puede suceder en el caso de líneas de crédito vinculadas al estado de avance de proyectos de construcción o similares.
- vii. Otros créditos contingentes: Incluye cualquier otro tipo de compromiso de la entidad que pudiere existir y que puede dar origen a un crédito efectivo al producirse ciertos hechos futuros. En general, comprende operaciones no frecuentes tales como la entrega en prenda de instrumentos para garantizar el pago de operaciones de crédito entre terceros u operaciones con derivados contratados por cuenta de terceros que puedan implicar una obligación de pago y no se encuentran cubiertos con depósitos.

Exposición al riesgo de crédito sobre créditos contingentes:

Para calcular las provisiones sobre créditos contingentes, según lo indicado en el Capítulo B-3 del Compendio de Normas Contables Bancarias de la CMF, el monto de la exposición que debe considerarse será equivalente al porcentaje de los montos de los créditos contingentes que se indica a continuación:

| Tipo de crédito contingente                       | Exposición |
|---|------------|
| a) Avales y fianzas                               | 100%       |
| b) Cartas de crédito del exterior confirmadas     | 20%        |
| c) Cartas de crédito documentarias emitidas       | 20%        |
| d) Boletas de garantía                            | 50%        |
| e) Líneas de crédito de libre disposición         | 35%        |
| f) Otros compromisos de crédito:                  |            |
| – Créditos para estudios superiores Ley N° 20.027 | 15%        |
| – Otros   | 100%       |
| g) Otros créditos contingentes                    | 100%       |

No obstante, cuando se trate de operaciones efectuadas con clientes que tengan créditos en incumplimiento según lo indicado en el Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables de la CMF, dicha exposición será siempre equivalente al 100% de sus créditos contingentes.

**(v) Provisión para dividendos mínimos:**

De acuerdo con instrucciones del Compendio de Normas Contables de la CMF, el Banco refleja en el pasivo la parte de las utilidades del ejercicio que corresponde repartir en cumplimiento de la Ley sobre Sociedades Anónimas, de sus estatutos, acuerdos o de conformidad a su política de dividendos. Para ese efecto, constituye una provisión con cargo a una cuenta patrimonial complementaria de las utilidades retenidas.

Para efectos de cálculo de la provisión de dividendos mínimos, se considera la utilidad líquida distribuable, la cual se define como aquella que resulte de rebajar o agregar a la utilidad líquida del ejercicio, la corrección del valor del capital pagado y reservas, por efectos de la variación del Índice de Precios al Consumidor.

**(w) Beneficios del personal:**

**(i) Vacaciones del personal**

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

**(ii) Beneficios a corto plazo**

La entidad contempla para sus empleados un plan de incentivos anuales por cumplimiento de objetivos y aporte individual a los resultados, que eventualmente se entregan, consistente en un determinado número o porción de remuneraciones mensuales y se provisionan sobre la base del monto estimado a distribuir.

**(iii) Indemnización por años de servicio**

El Banco tiene pactado con parte del personal el pago de una indemnización a aquel que ha cumplido 30 ó 35 años de permanencia, en el caso que se retiren de la Institución. Se ha incorporado a esta obligación la parte proporcional devengada por aquellos empleados que tendrán acceso a ejercer el derecho a este beneficio y que al cierre del ejercicio aún no lo han adquirido.

Las obligaciones de este plan de beneficios, son valorizadas de acuerdo al método de la unidad de crédito proyectada, incluyendo como variables la tasa de rotación del personal, el crecimiento salarial esperado y la probabilidad de uso de este beneficio, descontado a la tasa vigente para operaciones de largo plazo (3,17% al 31 de diciembre de 2019 y 4,25% al 31 de diciembre de 2018).

La tasa de descuento utilizada, corresponde a la tasa de los Bonos del Banco Central en pesos (BCP) a 10 años.

Las pérdidas y ganancias originadas por los cambios de las variables actuariales son reconocidas en Otros Resultados Integrales. No hay otros costos adicionales que debieran ser reconocidos por el Banco.

**(x) Ganancias por acción:**

La utilidad básica por acción se determina dividiendo el resultado neto atribuido al Banco en un período y el número medio ponderado de las acciones en circulación durante ese período.

La utilidad diluida por acción se determina de forma similar a la utilidad básica, pero el número medio ponderado de acciones en circulación se ajusta para tener en cuenta el efecto dilutivo potencial de las opciones sobre acciones, warrants y deuda convertible. Al cierre de los ejercicios 2019 y 2018 no existen conceptos que ajustar.

## (y) Ingresos y gastos por intereses y reajustes:

Los ingresos y gastos por intereses y reajustes son reconocidos en el Estado de Resultado usando el método de interés efectivo. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o por pagar estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero (o, cuando sea adecuado, en un período más corto) con el valor neto en libros del activo o pasivo financiero. Para calcular la tasa de interés efectiva, el Banco determina los flujos de efectivo teniendo en cuenta todas las condiciones contractuales del instrumento financiero sin considerar las pérdidas crediticias futuras.

El cálculo de la tasa de interés efectiva incluye todas las comisiones y otros conceptos pagados o recibidos que formen parte de la tasa de interés efectiva. Los costos de transacción, incluyen costos incrementales que son directamente atribuibles a la adquisición o emisión de un activo o pasivo financiero.

En el caso de la cartera deteriorada y de las vigentes con alto riesgo de irrecuperabilidad de los créditos y cuentas por cobrar a clientes, se ha seguido el criterio prudencial de suspender el devengo de intereses y reajustes en cuentas de resultado, éstos se reconocen contablemente cuando se perciban. De acuerdo a lo señalado, la suspensión ocurre en los siguientes casos:

### *Créditos con evaluación Individual:*

- Créditos clasificados en categorías C5 y C6: Se suspende el devengo por el solo hecho de estar en cartera deteriorada.
- Créditos clasificados en categorías C3 y C4: Se suspende el devengo luego de haber cumplido tres meses en cartera deteriorada.

### *Créditos con evaluación Grupal:*

- Cualquier crédito, con excepción de los que cuenten con garantías reales que alcancen al menos un 80%: Se suspende el devengo cuando el crédito o una de sus cuotas haya cumplido seis meses de atraso en su pago.

No obstante, en el caso de los créditos sujetos a evaluación individual, puede mantenerse el reconocimiento de ingresos por el devengo de intereses y reajustes de los créditos que se estén pagando normalmente y que correspondan a obligaciones cuyos flujos sean independientes, como puede ocurrir en el caso de financiamiento de proyectos.

La suspensión del reconocimiento de ingresos sobre base devengada implica que, mientras los créditos se mantienen en cartera deteriorada, los respectivos activos que se incluyen en el Estado de Situación Financiera Consolidado no serán incrementados con los intereses, reajustes o comisiones y en el Estado de Resultado Consolidado no se reconocerán ingresos por esos conceptos, salvo que sean efectivamente percibidos.

## (z) Ingresos y gastos por comisiones:

Los ingresos y gastos por comisiones son reconocidos en el Estado de Resultado Consolidado utilizando los criterios establecidos en la NIIF 15 "Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes".

Bajo NIIF 15 los ingresos son reconocidos considerando los términos del contrato con los clientes. Los ingresos son reconocidos cuando o a medida que se satisfaga la obligación de desempeño mediante la transferencia de los bienes o servicios comprometidos al cliente.

Bajo NIIF 15 los ingresos son reconocidos utilizando distintos criterios en función de su naturaleza. Los más significativos son:

- Los que corresponden a un acto singular, cuando se produce el acto que los origina.
- Los que tienen su origen en transacciones o servicios que se prolongan a lo largo del tiempo, durante la vida de tales transacciones o servicios.
- Las comisiones sobre compromisos de préstamos y otras comisiones relacionadas a operaciones de crédito, son diferidas (junto a los costos incrementales relacionados directamente a la colocación) y reconocidas como un ajuste a la tasa de interés efectiva de la colocación. En el caso de los compromisos de préstamos, cuando no exista certeza de la fecha de colocación efectiva, las comisiones son reconocidas en el período del compromiso que la origina sobre una base lineal.

Las comisiones registradas por el Banco corresponden principalmente a:

- Comisiones por líneas de crédito y sobregiros: se devengan en el período relacionado con el otorgamiento de líneas de crédito y sobregiros en cuenta corriente.
- Comisiones por avales y cartas de crédito: se devengan en el período relacionado con el otorgamiento de garantías de pago por obligaciones reales o contingentes de terceros.
- Comisiones por servicios de tarjetas: corresponden a comisiones ganadas y devengadas del período, relacionadas al uso de tarjetas de crédito, débito y otras.
- Comisiones por administración de cuentas: incluye las comisiones por la mantención de cuentas corrientes y otras cuentas de depósito.
- Comisiones por cobranzas, recaudaciones y pagos: corresponden a servicios de cobranza, recaudación y pagos prestados por el Banco.
- Comisiones por intermediación y manejo de valores: corresponden a ingresos por servicio de corretaje, colocaciones, administración y custodia de valores.
- Remuneraciones por comercialización de seguros: se incluyen los ingresos generados por la venta de seguros.
- Comisiones por inversiones en fondos mutuos y otros: corresponde a comisiones originadas en la administración de fondos mutuos.
- Otras comisiones ganadas: se incluyen los ingresos generados por cambios de moneda, asesorías financieras, uso de canales de distribución, convenio de uso de marca y colocación de productos financieros y transferencias de efectivo y por reconocimiento de pagos asociados a alianzas estratégicas, entre otros.

Los gastos por comisiones incluyen:

- Remuneraciones por operaciones de tarjeta: se incluyen las comisiones pagadas por operación de tarjetas de crédito y débito.
- Transacciones interbancarias: Corresponde a comisiones pagadas a la cámara de compensación automática por transacciones efectuadas.
- Comisiones por operaciones con valores: se incluyen las comisiones por depósito y custodia de valores y corretaje de valores.
- Otras comisiones: se incluyen comisiones por recaudación, pagos y otros servicios en línea.

187

#### (aa) Identificación y medición de deterioro:

##### Activos financieros, distintos de créditos y cuentas por cobrar

Un activo financiero es revisado a lo largo de cada ejercicio, y fundamentalmente en la fecha de cierre del mismo, para determinar si existe evidencia objetiva que demuestre que un evento que causa la pérdida haya ocurrido después del reconocimiento inicial del activo y ese evento tiene impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero que pueda ser calculado con fiabilidad.

Una pérdida por deterioro en relación con activos financieros (distintos de créditos y cuentas por cobrar) registrados al costo amortizado, se calcula como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor actual de los flujos de efectivo estimados, descontado al tipo de interés efectivo original.

Una pérdida por deterioro de un activo financiero disponible para la venta se calcula tomando como referencia su valor razonable. En este caso, la evidencia objetiva incluye una baja significativa y prolongada, bajo el costo de inversión original en el valor razonable de la inversión.

Si existe evidencia de deterioro, cualquier monto previamente reconocido en el patrimonio, ganancias (pérdidas) netas no reconocidas en el estado de resultados, son removidas del patrimonio y reconocidas en el estado de resultados del ejercicio, presentándose como ganancias (pérdidas) netas relacionadas a activos financieros disponibles para la venta. Este monto se determina como la diferencia entre el costo de adquisición (neto de cualquier reembolso y amortización) y el valor razonable actual del activo, menos cualquier pérdida por deterioro sobre esa inversión que haya sido previamente reconocida en el estado de resultados.

Cuando el valor razonable de los instrumentos de deuda disponibles para la venta recuperan al menos hasta su costo amortizado, éste ya no es considerado como un instrumento deteriorado y los cambios posteriores en su valor razonable son reportados en patrimonio.

Todas las pérdidas por deterioro son reconocidas en resultados. Cualquier pérdida acumulada en relación con un activo financiero disponible para la venta, reconocido anteriormente en patrimonio, es transferido a resultados.

El reverso de una pérdida por deterioro ocurre sólo si éste puede ser relacionado objetivamente con un evento ocurrido después de que éste fue reconocido. El monto del reverso es reconocido en el estado de resultados hasta el monto previamente reconocido como deterioro. En el caso de los activos financieros registrados al costo amortizado, y para los disponibles para la venta, el reverso es reconocido en resultado.

## Activos no financieros

El monto en libros de los activos no financieros del Banco y sus filiales, excluyendo propiedades de inversión y activos por impuestos diferidos, es revisado a lo largo del ejercicio, y fundamentalmente en la fecha de cierre del mismo para determinar si existen indicios de deterioro. Si existen tales indicios, entonces se estima el monto a recuperar del activo.

Las pérdidas por deterioro reconocidas en ejercicios anteriores son evaluadas en cada fecha de presentación en búsqueda de cualquier indicio que la pérdida ha disminuido o desaparecido. Una pérdida por deterioro se revierte si ha ocurrido un cambio en las estimaciones usadas para determinar el monto recuperable. Lo anterior sólo en la medida que el reverso no exceda el valor en libro del activo.

El Banco evalúa a la fecha de cada informe y en forma recurrente si existen indicaciones de que un activo pueda estar deteriorado. Si existen indicios, el Banco estima el monto a recuperar del activo. El monto recuperable de un activo es el mayor valor entre el valor razonable (menos los costos de venta del bien) y su valor en uso. Cuando el valor libro del activo excede el monto a recuperar, el activo se considera como deteriorado y la diferencia entre ambos valores es castigada para reflejar el activo a su valor recuperable. Al evaluar el valor en uso, los flujos de caja estimados son descontados a su valor presente, usando una tasa de descuento antes de impuesto que refleje las condiciones actuales del mercado del dinero en el tiempo y los riesgos específicos del activo. Para determinar el valor razonable menos el costo de venta, se debe emplear un modelo de evaluación apropiado. Estos cálculos son corroborados por valoraciones múltiples, precios de acciones y otros indicadores de valor justo.

Las pérdidas por deterioro relacionadas al menor valor de inversiones, no pueden ser revertidas en ejercicios futuros.

## (ab) Arrendamientos financieros y operativos:

### (i) El Banco actúa como un arrendador

Los activos que se arriendan a clientes bajo contratos que transfieren substancialmente todos los riesgos y reconocimientos de propiedad, con o sin un título legal, son clasificados como un leasing financiero. Cuando los activos retenidos están sujetos a un leasing financiero, los activos en arrendamiento se dejan de reconocer en la contabilidad y se registra una cuenta por cobrar, la cual es igual al valor mínimo del pago de arriendo, descontado a la tasa de interés del arriendo. Los gastos iniciales de negociación en un arrendamiento financiero son incorporados a la cuenta por cobrar a través de la tasa de descuento aplicada al arriendo. El ingreso de arrendamiento es reconocido sobre términos de arriendo basados en un modelo que constantemente refleja una tasa periódica de retorno de la inversión neta del arrendamiento.

Los activos que se arriendan a clientes bajo contratos que no transfieren substancialmente todos los riesgos y beneficios de la propiedad, son clasificados como un leasing operativo.

Las propiedades de inversión arrendadas, bajo la modalidad leasing operativo son incluidas en el rubro "Otros activos" dentro del estado de situación y la depreciación es determinada sobre el valor libro de estos activos, aplicando una proporción del valor en forma sistemática sobre el uso económico de la vida útil estimada. Los ingresos por arrendamiento se reconocen de forma lineal sobre el período del arriendo.

**(ii) El Banco actúa como un arrendatario**

Un contrato es, o contiene un arrendamiento, si se tiene el derecho a controlar el uso de un activo identificado durante un período de tiempo a cambio de una contraprestación.

En la fecha de inicio de un contrato de arriendo, se determina un activo por derecho de uso del bien arrendado al costo, el cual comprende el monto de la medición inicial del pasivo por arrendamiento más otros desembolsos efectuados.

El monto del pasivo por arrendamiento se mide al valor presente de los pagos futuros por arrendamiento que no se hayan pagado en esa fecha, los cuales son descontados utilizando la tasa de interés incremental de financiamiento del Banco.

El activo por derecho de uso es medido utilizando el modelo del costo, menos la depreciación acumulada y las pérdidas acumuladas por deterioro de valor, la depreciación del activo por derecho de uso, es reconocida en el Estado de Resultado en base al método de depreciación lineal desde la fecha de inicio y hasta el final del plazo del arrendamiento.

De acuerdo a lo establecido en la Circular N° 3.649 de la CMF, la variación mensual de la UF para los 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.

Después de la fecha de inicio, el pasivo por arrendamiento es medido rebajando el importe en libros para reflejar los pagos por arrendamiento realizados y las modificaciones del contrato de arrendamiento.

De acuerdo a NIIF 16 "Arrendamientos" el banco no aplica esta norma a los contratos cuya duración es de 12 meses o menos y aquellos que contienen un activo subyacente de bajo valor. En estos casos, los pagos son reconocidos como un gasto por arrendamiento.

---

189**(ac) Actividades fiduciarias:**

El Banco provee comisiones de confianza y otros servicios fiduciarios que resultan en la participación o inversión de activos de parte de los clientes. Los activos mantenidos en una actividad fiduciaria no son informados en los estados financieros, dado que no son activos del Banco. Los compromisos derivados de esta actividad se revelan en Nota N°26 letra (a).

**(ad) Programa de fidelización de clientes:**

El Banco mantiene un programa de fidelización para proporcionar incentivos a sus clientes, el cual permite adquirir bienes y/o servicios, en base al canje de puntos de premiación denominados "dólares premio", los cuales son otorgados en función de las compras efectuadas con tarjetas de crédito del Banco y el cumplimiento de ciertas condiciones establecidas en dicho programa. La contraprestación por los dólares premios es efectuada por un tercero. De acuerdo a NIIF 15, estos planes de beneficios asociados cuentan con las provisiones necesarias para afrontar la entrega de las obligaciones de desempeño futuras comprometidas.

**(ae) Provisiones adicionales:**

De conformidad con las normas impartidas por la CMF, los bancos podrán constituir provisiones adicionales a las que resultan de la aplicación de sus modelos de evaluación de cartera, a fin de resguardarse del riesgo de fluctuaciones económicas no predecibles que puedan afectar el entorno macroeconómico o la situación de un sector económico específico.

Las provisiones constituidas con el fin de precaver el riesgo de fluctuaciones macroeconómicas debieran anticipar situaciones de reversión de ciclos económicos expansivos que, en el futuro, pudieran plasmarse en un empeoramiento en las condiciones del entorno económico y, de esa forma, funcionar como un mecanismo anticíclico de acumulación de provisiones adicionales cuando el escenario es favorable y de liberación o de asignación a provisiones específicas cuando las condiciones del entorno se deterioren.



# Banco de Chile y sus Filiales

De acuerdo con lo anterior, las provisiones adicionales deberán corresponder siempre a provisiones generales sobre colocaciones comerciales, para vivienda o de consumo, o bien de segmentos identificados de ellas, y en ningún caso podrán ser utilizadas para compensar deficiencias de los modelos utilizados por el Banco.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 el saldo de provisiones adicionales asciende a \$213.252 millones, las que se presentan en el rubro "Provisiones" del pasivo en el Estado de Situación Financiera.

## (af) Reclasificación:

No se han producido reclasificaciones significativas al cierre del ejercicio 2019.

## 3. PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES RECIENTES:

### 3.1 Normas aprobadas y/o modificadas por el International Accounting Standards Board (IASB) y por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF):

#### 3.1.1 Normas e interpretaciones que han sido adoptadas en los presentes Estados de Situación Financiera Consolidados.

A la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros Consolidados, los nuevos pronunciamientos contables emitidos tanto por el International Accounting Standards Board y por la CMF, que han sido adoptados por el Banco y sus filiales, se detallan a continuación:

#### Normas Contables emitidas por el IASB.

##### NIIF 16 Arrendamientos.

En enero de 2016 fue emitida la NIIF 16, esta norma reemplaza a la NIC 17 Arrendamientos, la CINIIF 4 Determinación si un Acuerdo contiene un Arrendamiento, SIC-15 Arrendamientos Operativos-Incentivos y SIC-27 Evaluación de la Esencia de las Transacciones que Adoptan la Forma Legal de un Arrendamiento. La norma establece los principios para el reconocimiento, medición, presentación y revelación de los arrendamientos y requiere que los arrendatarios tengan en cuenta la mayoría de los arrendamientos en un solo modelo de balance.

La nueva norma no difiere significativamente de la que la precede, NIC 17 Arrendamientos, con respecto al tratamiento contable desde el punto de vista del arrendador. Sin embargo, desde el punto de vista del arrendatario, la nueva norma requiere el reconocimiento de activos y pasivos para la mayoría de los contratos de arrendamientos.

Esta normativa es aplicable a partir del 1 de enero de 2019. El Banco llevó a cabo un proceso de implementación durante el año 2018, el cual culminó con la aplicación al 1 de enero de 2019, utilizando el método retrospectivo modificado, esto significa que a la fecha de aplicación inicial el activo por derecho de uso es igual al pasivo financiero, y adicionalmente se optó por no reexpresar los saldos del año anterior. (Para información adicional ver políticas contables relacionada y nota de cambios contables).

##### CINIIF 23 Incertidumbres sobre Tratamiento de Impuesto a las Utilidades.

En junio de 2017, el IASB publicó la CINIIF 23, la cual aclara la aplicación de los criterios de reconocimiento y medición requeridos por la NIC 12 Impuestos a las Ganancias cuando existe incertidumbre sobre los tratamientos fiscales. Esta interpretación es efectiva para los períodos anuales que comienzan a partir del 1 de enero de 2019.

La Administración ha evaluado que la implementación de esta interpretación no tuvo impacto para el Banco de Chile y sus filiales.

## Normas Contables emitidas por la CMF.

### Circular N°3.645.

Con fecha 11 de enero de 2019, la CMF introdujo cambios al Compendio de Normas Contables con el objeto de aplicar los criterios definidos en la NIIF 16.

Las principales modificaciones son para efectos de la valoración del activo por derecho a usar bienes en arrendamiento debiéndose aplicar, como medición después del reconocimiento inicial, la metodología del costo, menos sus depreciaciones/amortizaciones acumuladas y deterioros acumulados.

En el modelo de estado de situación financiera se introducen los rubros “Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento” y “Obligaciones por contratos de arrendamiento”, a su vez que se modifica la Nota de “Activo fijo” y “Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento y obligaciones por contratos de arrendamiento”.

Adicionalmente para los efectos de la primera aplicación de esta norma, los bancos y sus filiales registrarán el efecto por la aplicación inicial de la norma en el ítem del patrimonio “utilidades no repartidas de ejercicios anteriores”.

Con fecha 6 de mayo de 2019, la CMF emitió la Circular N°3.649, la cual definió el tratamiento de los contratos de arrendamiento expresados en UF, estableciendo que la variación en la UF debe tratarse como una nueva medición, y por ende los reajustes que resulten en cambios en los pagos por arrendamiento deben reconocerse como una modificación del importe de la obligación y paralelamente, debe ajustarse el importe del activo por derecho de usar bienes en arrendamiento por este efecto.

La aplicación de estas modificaciones fueron realizadas en forma conjunta con la adopción de la NIIF 16.

### Circular N°3.638.

Con fecha 6 de julio de 2018, la CMF publicó modificaciones a las normas contenidas en el Capítulo B-1 “Provisiones por Riesgo de Crédito” del Compendio de Normas Contables, mediante la cual se incorporó un modelo estándar para la estimación de las provisiones por riesgo de crédito de la cartera comercial de análisis grupal.

Los métodos y factores de riesgo considerados, son los siguientes:

- Cartera de Leasing Comercial: considera la morosidad, el tipo de bien en leasing (inmobiliario o no inmobiliario) y la relación valor actual sobre valor del bien (PVB) de la operación.
- Cartera Estudiantil: considera el tipo de préstamo otorgado, la exigibilidad del pago y la morosidad que presenta, en caso que el préstamo sea exigible.
- Cartera Comercial Genérica: considera la morosidad y la existencia de garantías reales que caucionen la colocación. En el caso de existir garantías, se considera la relación entre la colocación y el valor de la garantía real que la ampara.

De acuerdo a la CMF, los tres métodos estandarizados que incluye el modelo constituyen un piso prudencial para los métodos internos actualmente utilizados por la industria.

Con fecha 31 de enero de 2019, la CMF complementó dichas instrucciones con la publicación de la Circular N°3.647, con el propósito de reconocer el efecto mitigador del riesgo de crédito que representa la responsabilidad del cedente en las operaciones de factoraje, se introduce un factor particular para el componente “Pérdida dado Incumplimiento” del método estándar para la cartera comercial de análisis grupal, para provisiones de factoring.

La adopción de estas normas en el mes de julio de 2019 no significó un impacto material sobre los Estados Financieros Consolidados de Banco de Chile y sus filiales.

### 3.1.2 Nuevas Normas e interpretaciones que han sido emitidas pero su fecha de aplicación aún no está vigente:

A continuación, se presenta un resumen de nuevas normas, interpretaciones y mejoras a los estándares contables internacionales emitidos por el IASB que no han entrado en vigencia al 31 de diciembre de 2019, según el siguiente detalle:

#### Normas Contables emitidas por el IASB.

##### Marco Conceptual.

El 29 de marzo de 2018 el IASB emitió el Marco Conceptual “Revisado”. Los cambios al Marco Conceptual pueden afectar la aplicación de IFRS cuando ninguna norma aplica a una transacción o evento en particular.

El Marco Conceptual introduce principalmente las siguientes mejoras:

- Incorpora algunos nuevos conceptos de medición, presentación y revelación y bajas de activos y pasivos en los Estados Financieros.
- Provee definiciones actualizadas de activos, pasivos e incluye criterios de reconocimiento de activos y pasivos en los Estados Financieros.
- Aclara algunos conceptos importantes como fondo sobre la forma, criterio prudencial y medición de incertidumbre.

El Marco Conceptual entra en vigencia para períodos que empiezan el *1 de enero de 2020*. Se permite su aplicación anticipada.

#### NIC 1 Presentación de Estados Financieros y NIC 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores. Definición de material o con importancia relativa.

El IASB emitió cambios a las NIC 1, Presentación de Estados Financieros, y NIC 8, Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores, para aclarar la definición de importancia relativa y alinear estas normas con el Marco Conceptual “Revisado” emitido en marzo de 2018, para facilitar a las compañías hacer juicios de materialidad.

Bajo la antigua definición las omisiones o las representaciones erróneas de los elementos son importantes sí podrían, individual o colectivamente, influir en las decisiones económicas que los usuarios toman sobre la base de los estados financieros (NIC 1 Presentación de Estados Financieros).

La nueva definición establece que la información es material si se puede esperar razonablemente que la omisión, la distorsión o el ocultamiento de la misma influyan en las decisiones que los usuarios primarios de los estados financieros de propósito general toman sobre la base de esos estados financieros, que brindan información financiera sobre una entidad de reporte específica.

La fecha de aplicación de estas enmiendas es a partir del *1 de enero de 2020*. Se permite su aplicación anticipada.

Esta modificación no tiene impactos en los Estados Financieros Consolidados de Banco de Chile y sus filiales.

#### NIIF 9 Instrumentos Financieros, NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar y NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimientos y Medición. Reforma de la tasa de interés de referencia.

En septiembre de 2019, el IASB emitió modificaciones a la NIIF 9, NIIF 7 y a la NIC 39, como efecto de la reforma IBOR (Interbank Offered Rate), que genera la sustitución de las tasas de interés de referencia existentes, por tasas de interés alternativas.

Las enmiendas proporcionan excepciones temporales de aplicación que permiten que la contabilidad de cobertura continúe durante el período de incertidumbre, previo al reemplazo de las tasas de interés de referencia existentes.

La fecha de aplicación de estas enmiendas es a partir del *1 de enero de 2020*. Se permite su aplicación anticipada.

Estas modificaciones no tienen impactos en los Estados Financieros Consolidados de Banco de Chile y sus filiales.

### **Normas Contables emitidas por la CMF.**

#### **Circular N°2.243.**

Con fecha 20 de diciembre de 2019 la CMF publicó la Circular N° 2.243 que actualiza las instrucciones del Compendio de Normas Contables Bancarias (CNCB) para bancos.

Los cambios buscan lograr una mayor convergencia con las NIIF, así como también a una mejora en la calidad de la información financiera, para contribuir a la estabilidad financiera y transparencia del sistema bancario.

Los principales cambios introducidos al CNCB corresponden a:

- 1) Incorporación de la NIIF 9 con excepción del capítulo sobre deterioro de colocaciones clasificadas como “activos financieros a costo amortizado”. Esta excepción obedece principalmente a criterios prudenciales fijados por la CMF. Estos criterios han dado origen, a través del tiempo, al establecimiento de modelos estándares que las instituciones bancarias deben aplicar para la determinación del deterioro de la cartera crediticia.
- 2) Cambios en los formatos de presentación del Estado de Situación Financiera y del Estado de Resultados, al adoptar la NIIF 9 en reemplazo de la NIC 39.
- 3) Incorporación de nuevos formatos de presentación para el Estado de Otros Resultados Integrales y del Estado de Cambios en el Patrimonio y de lineamientos sobre las actividades de financiamiento y de inversión para el Estado de Flujos de Efectivo.
- 4) Incorporación de un informe financiero “Comentarios de la Gerencia” (según el Documento de práctica N°1 del IASB), el cual complementará la información proporcionada por los estados financieros intermedios y anuales.
- 5) Modificaciones de algunas notas de los estados financieros, entre las cuales se destacan: la nota sobre activos financieros a costo amortizado y la nota de administración e informe de riesgos, de modo de cumplir de mejor manera con los criterios de revelación contenidos en la NIIF 7. Además, se alinean las revelaciones sobre partes relacionadas según la NIC 24.
- 6) Cambios en el plan contable del Capítulo C-3 del CNCB, tanto en la codificación de cuentas, como también en la descripción de ellas. Lo anterior corresponde a la información detallada de los formatos para el Estado de Situación Financiera, el Estado de Resultados y el Estado de Otros Resultados Integrales.
- 7) Modificación del criterio para la suspensión del reconocimiento de ingresos por intereses y reajustes sobre base devengada, cuando cualquier crédito o una de sus cuotas haya cumplido 3 meses de atraso en su pago (Capítulo B-2 del CNCB).
- 8) Adecuación de las limitaciones y precisiones al uso de las NIIF contenidas en el Capítulo A-2 del CNCB.

Las nuevas disposiciones serán aplicables a partir del 1 de enero de 2021, con fecha de transición el 1 de enero de 2020, para efectos de los Estados Financieros comparativos que se deben publicar a partir de marzo de 2021. No obstante lo anterior, el cambio de criterio para la suspensión del reconocimiento de ingresos por intereses y reajustes sobre base devengada según lo dispuesto en el Capítulo B-2, deberá ser adoptado a más tardar el 1 de enero de 2021. Los efectos de la aplicación de la norma de suspensión de intereses y reajustes cuando cualquier crédito o una de sus cuotas haya cumplido 3 meses de atraso en su pago, no tendrán un impacto significativo en los resultados del Banco.

El Banco y sus filiales han elaborado un plan de trabajo y asignado los recursos necesarios para abordar implementación de las modificaciones al CNCB. Lo anterior, con el propósito de cumplir con los nuevos estándares exigidos para la preparación y presentación de los Estados Financieros.



# Banco de Chile y sus Filiales

## 4. CAMBIOS CONTABLES:

Las políticas contables adoptadas en la preparación de los estados financieros consolidados son consistentes con las utilizadas en la preparación de los estados financieros anuales consolidados del Banco para el año finalizado el 31 de diciembre de 2018, excepto por la adopción de nuevas normas vigentes a partir del 1 de enero de 2019.

A partir del 1 de enero de 2019, el Banco adoptó por primera vez la NIIF 16 Arrendamientos, para efectos de la aplicación inicial, se optó por reconocer el efecto acumulado en la fecha de adopción inicial (1 de enero de 2019), no reexpresando la información comparativa, registrando contablemente un activo por derecho de uso por un monto igual al pasivo por arrendamientos por un monto de \$144.497 millones (ver Nota N° 16 letra d)). Este monto fue determinado de acuerdo al valor presente de los pagos por arrendamiento restantes, descontados usando la tasa de interés incremental de financiamiento del Banco.

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019, no han ocurrido otros cambios contables significativos que afecten la presentación de estos Estados Financieros Consolidados.

## 5. HECHOS RELEVANTES:

- (a) Con fecha 18 de enero de 2019, la filial Banchile Corredores de Bolsa S.A. informó que en Sesión Ordinaria celebrada ese día, el Directorio tomó conocimiento y aceptó la renuncia presentada por el señor Roberto Serwaczak Slowinski a su cargo de Director de la sociedad.
- (b) Con fecha 24 de enero de 2019 y en sesión Ordinaria N°2.895 el Directorio del Banco de Chile acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas para el día 28 de marzo de 2019 con el objeto de proponer, entre otras materias, la distribución del dividendo N°207 de \$3,52723589646 por cada acción, correspondiente al 70% de la utilidad líquida distribuable, reteniendo el 30% restante.
- (c) Con fecha 28 de enero de 2019 Banco de Chile y su filial Banchile Corredores de Seguros Limitada, suscribieron con las compañías de seguros Chubb Seguros Chile S.A. y Chubb Seguros de Vida Chile S.A. un Acuerdo Marco de Alianza Estratégica que establece los términos y condiciones generales conforme a los cuales el Banco otorgará, por un período de 15 años, acceso exclusivo a las Compañías para que éstas suministren a través de los canales presenciales y digitales del Banco, y por intermedio de Banchile, seguros a los clientes del Banco, sujeto a las excepciones acordadas por las partes.

El Acuerdo antes señalado, incluyó un pago inicial a la fecha de la suscripción de los contratos, conforme a los términos y condiciones de éste, y pagos anuales sujetos al cumplimiento de objetivos de ventas de seguros durante la vigencia del Acuerdo.

La suscripción de los contratos señalados en el Acuerdo quedó sujeta a la condición de que la Fiscalía Nacional Económica apruebe la celebración de todos ellos, para cuyo efecto las partes procedieron a notificar la operación de conformidad con el Capítulo IV del Decreto Ley N° 211.

- (d) Con fecha 14 de marzo de 2019 y en Sesión Ordinaria N° 2.897 el Directorio del Banco de Chile acordó que se deberá constituir provisiones para dividendos mínimos del 60% de la utilidad líquida distribuable que se vaya generando durante el curso del ejercicio. Para estos efectos se entenderá por utilidad líquida distribuable la cantidad resultante de rebajar a la utilidad líquida del período correspondiente, la corrección del valor del capital pagado y reservas por efecto de la variación del Índice de Precios al Consumidor, ocurrida entre el mes anterior de que se trate y el mes de noviembre del ejercicio anterior.
- (e) Con fecha 28 de marzo de 2019, la Junta Ordinaria de Accionistas de Banco de Chile aprobó la distribución del dividendo N° 207, correspondiente a \$3,52723589646 por acción, pagadero con cargo a la utilidad líquida distribuable del año 2018. Además, la mencionada Junta acordó la retención del 30% de la utilidad líquida distribuable correspondiente al ejercicio 2018.

Adicionalmente, se efectuó el nombramiento definitivo de don Julio Santiago Figueroa como Director Titular del Banco de Chile, cargo que ocupará hasta la próxima renovación del Directorio.

- (f) Con fecha 20 de mayo de 2019, la filial Banchile Corredores de Bolsa S.A. informó que en Sesión Ordinaria celebrada con fecha 17 de mayo de 2019, el Directorio de Banchile Corredores de Bolsa S.A. designó como director titular al señor Fuad Jorge Muvdi Arenas.
- (g) Con fecha 4 de junio de 2019, Banco de Chile informó que habiéndose cumplido la condición prevista en el Acuerdo Marco de Alianza Estratégica suscrito por Banco de Chile, su filial Banchile Corredores de Seguros Limitada y las compañías de seguros Chubb Seguros Chile S.A. y Chubb Seguros de Vida Chile S.A. con fecha 28 de enero de 2019, y con el objeto de dar cumplimiento a dicho Acuerdo, se suscribieron los siguientes contratos:
- Contrato de Acceso Exclusivo a Canales de Distribución entre el Banco y las Compañías;
  - Contratos de Suministro, Intermediación y Distribución de Seguros entre Banchile y cada una de las Compañías;
  - Convenio de Uso de Marca entre el Banco y cada una de las Compañías; y
  - Contratos de Recaudación entre el Banco y cada una de las Compañías.
- (h) Con fecha 10 de junio de 2019, Banco de Chile informó que con esa fecha don Rodrigo Manubens Moltedo presentó su renuncia al cargo de Director Suplente de Banco de Chile.
- (i) Con fecha 27 de junio de 2019, Banco de Chile informó que en sesión Ordinaria el Directorio designó como primer director suplente a la señora Sandra Guazzotti en reemplazo, hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, del señor Rodrigo Manubens Moltedo.
- (j) Con fecha 1 de julio de 2019, Banco de Chile informó el fallecimiento del Director Titular del Banco de Chile señor Gonzalo Menéndez Duque.
- (k) Con fecha 8 de julio de 2019, la filial Banchile Administradora General de Fondos S.A. informó que el día 5 de julio de 2019 el señor Nicolás Luksic Puga presentó su renuncia al cargo de director de la sociedad.
- (l) Con fecha 8 de agosto de 2019, Banco de Chile informó que en sesión Ordinaria el Directorio designó como director titular hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, al señor Hernán Büchi Buc en reemplazo del señor Gonzalo Menéndez Duque.
- (m) Con fecha 28 de noviembre de 2019 y en sesión Ordinaria el Directorio designó como segundo director suplente al señor Paul Fürst Gwinner en reemplazo, hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, del señor Thomas Fürst Freiwirth, quien presentó su renuncia al cargo de director suplente.
- (n) Con fecha 29 de noviembre de 2019 Banco de Chile informó que en conjunto con Citigroup Inc. han acordado prorrogar la vigencia del Contrato de Cooperación y del Contrato de Conectividad Global, ambos celebrados el 22 de octubre de 2015. De conformidad a la mencionada prórroga, la vigencia de dichos contratos se extiende desde 1° de enero de 2020 y hasta el 1° de enero de 2022, pudiendo las partes convenir antes del 31 de agosto de 2021 una prórroga por dos años a contar del 1° de enero de 2022. En caso que ello no ocurra, los contratos se prorrogarán por una sola vez por el plazo de un año a contar del 1° de enero de 2022 y hasta el 1° de enero de 2023. El mismo procedimiento de renovación podrá utilizarse en el futuro cuantas veces lo acuerden las partes.

Junto con lo anterior y en la misma fecha, Banco de Chile y Citigroup Inc. suscribieron un Amended and Restated Trademark License Agreement y un Amended and Restated Master Services Agreement, acordándose que sus períodos de vigencia serán los mismos que el establecido en el Contrato de Cooperación referido en el párrafo anterior.

El Directorio de Banco de Chile, en sesión N° 2.912 de 28 de noviembre de 2019, aprobó la prórroga y suscripción de los contratos aludidos anteriormente, en los términos previstos en los artículos 146 y siguientes de la Ley de Sociedades Anónimas.



# Banco de Chile y sus Filiales

## 6. SEGMENTOS DE NEGOCIOS:

Para fines de gestión, el Banco se organiza en 4 segmentos, los cuales se definieron en base a los tipos de productos y servicios ofrecidos, y el tipo de cliente al cual se enfoca, según se describe a continuación:

**Minorista:** Negocios enfocados a personas naturales y pequeñas y medianas empresas (PYMES) con ventas anuales de hasta UF 70.000, donde la oferta de productos se concentra principalmente en préstamos de consumo, préstamos comerciales, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, líneas de crédito y préstamos hipotecarios.

**Mayorista:** Negocios enfocados a clientes corporativos y grandes empresas, cuyo nivel de facturación supera las UF 70.000 anuales, donde la oferta de productos se concentra principalmente en préstamos comerciales, cuentas corrientes y servicios de administración de liquidez, instrumentos de deuda, comercio exterior, contratos de derivados y leasing.

**Tesorería:** Dentro de este segmento se incluyen los ingresos asociados a la gestión del portafolio de inversiones y al negocio de operaciones financieras y de cambios.

Los negocios con clientes gestionados por Tesorería se reflejan en los segmentos mencionados anteriormente. En general estos productos son altamente transaccionales entre los cuales se encuentran compra y venta de moneda extranjera, contratos de derivados e instrumentos financieros, entre otros.

**Filiales:** Corresponde a los negocios generados por las sociedades controladas por el Banco, las cuales desempeñan actividades complementarias al giro bancario. Las empresas que conforman este segmento son:

### Entidad

- Banchile Administradora General de Fondos S.A.
- Banchile Asesoría Financiera S.A.
- Banchile Corredores de Seguros Ltda.
- Banchile Corredores de Bolsa S.A.
- Banchile Securitizadora S.A.
- Socofin S.A.

La información financiera usada para medir el rendimiento de los segmentos de negocio del Banco no es comparable con información similar de otras empresas financieras porque cada institución se basa en sus propias definiciones. Las políticas contables aplicadas a los segmentos son las mismas que las descritas en el resumen de los principios de contabilidad. El Banco obtiene la mayoría de los resultados por concepto de: intereses, reajustes, comisiones y operaciones financieras y cambios, descontadas las provisiones por riesgo de crédito y los gastos operacionales. La gestión se basa principalmente en estos conceptos para evaluar el desempeño de los segmentos y tomar decisiones sobre las metas y asignaciones de recursos de cada unidad. Si bien los resultados de los segmentos reconcilian con los del Banco a nivel total, no es así necesariamente a nivel de los distintos conceptos, dado que la gestión se mide y controla en forma individual y no sobre base consolidada, aplicando los siguientes criterios:

- El margen de interés neto de colocaciones y depósitos se obtiene a partir de la agregación de los márgenes financieros netos de cada una de las operaciones individuales de crédito y captaciones efectuadas por el Banco. Para estos efectos, se considera el volumen de cada operación y su margen de contribución, que a su vez corresponde a la diferencia entre la tasa efectiva del cliente y el precio de transferencia interno establecido en función del plazo y moneda de cada operación. Adicionalmente, el margen neto incluye el resultado de intereses y reajustes proveniente de las coberturas contables.
- El capital y sus impactos financieros en resultados han sido asignados a cada segmento en función de sus activos ponderados por riesgo.
- Los gastos operacionales se reflejan a nivel de las distintas áreas funcionales del Banco. La asignación de gastos desde áreas funcionales a los segmentos de negocio se realiza utilizando diferentes criterios de asignación, a nivel de los distintos conceptos e ítems de gastos.

Los impuestos son gestionados a nivel corporativo y no son asignados por segmentos de negocio.

En los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 no hubo ingresos procedentes de transacciones con un cliente o contraparte que explique 10% o más de los ingresos totales del Banco.



# Banco de Chile y sus Filiales

La siguiente tabla presenta los resultados de los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 por cada segmento definido anteriormente:

|  | Minorista        |                  | Mayorista      |                | Tesorería     |               |
|--|------------------|------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
|  | 2019<br>MM\$     | 2018<br>MM\$     | 2019<br>MM\$   | 2018<br>MM\$   | 2019<br>MM\$  | 2018<br>MM\$  |
| Ingreso (gasto) neto por intereses y reajustes | 1.033.646        | 972.172          | 359.074        | 355.451        | (19.246)      | (2.415)       |
| Ingreso (gasto) neto por comisiones            | 270.064          | 184.545          | 48.097         | 45.905         | (3.241)       | (4.031)       |
| Otros ingresos operacionales                   | 34.854           | 43.288           | 61.505         | 59.376         | 45.105        | 63.931        |
| <b>Total ingresos operacionales</b>            | <b>1.338.564</b> | <b>1.200.005</b> | <b>468.676</b> | <b>460.732</b> | <b>22.618</b> | <b>57.485</b> |
| Provisiones por riesgo de crédito              | (333.156)        | (287.569)        | (14.052)       | 6.041          | —             | —             |
| Depreciaciones y amortizaciones                | (58.725)         | (29.571)         | (5.885)        | (5.008)        | (85)          | (91)          |
| Otros gastos operacionales                     | (587.212)        | (561.513)        | (151.660)      | (152.921)      | (5.040)       | (4.693)       |
| Resultado por inversión en sociedades          | 3.957            | 4.220            | 1.669          | 2.173          | 331           | 400           |
| <b>Resultado antes de impuesto</b>             | <b>363.428</b>   | <b>325.572</b>   | <b>298.748</b> | <b>311.017</b> | <b>17.824</b> | <b>53.101</b> |
| <b>Impuesto a la renta</b>                     |                  |                  |                |                |               |               |
| <b>Resultado después de impuesto</b>           |                  |                  |                |                |               |               |

198

La siguiente tabla presenta los saldos totales de activos y pasivos de los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 por cada segmento definido anteriormente:

|                                  | Minorista         |                   | Mayorista         |                   | Tesorería         |                   |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                                  | 2019<br>MM\$      | 2018<br>MM\$      | 2019<br>MM\$      | 2018<br>MM\$      | 2019<br>MM\$      | 2018<br>MM\$      |
| <b>Activos</b>                   | <b>18.139.505</b> | <b>16.425.483</b> | <b>10.766.374</b> | <b>10.591.702</b> | <b>11.426.849</b> | <b>8.093.850</b>  |
| Impuestos corrientes y diferidos |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| <b>Total activos</b>             |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| <b>Pasivos</b>                   | <b>11.407.066</b> | <b>10.399.587</b> | <b>10.750.446</b> | <b>9.873.018</b>  | <b>15.075.652</b> | <b>11.952.656</b> |
| Impuestos corrientes y diferidos |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| <b>Total pasivos</b>             |                   |                   |                   |                   |                   |                   |

| Filiales      |               | Subtotal       |                | Ajuste Consolidación |              | Total            |                  |
|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------------|--------------|------------------|------------------|
| 2019<br>MM\$  | 2018<br>MM\$  | 2019<br>MM\$   | 2018<br>MM\$   | 2019<br>MM\$         | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$     | 2018<br>MM\$     |
| (7.651)       | (8.994)       | 1.365.823      | 1.316.214      | 3.552                | 3.697        | 1.369.375        | 1.319.911        |
| 153.330       | 145.704       | 468.250        | 372.123        | (10.948)             | (12.168)     | 457.302          | 359.955          |
| 53.931        | 33.341        | 195.395        | 199.936        | (7.552)              | (6.519)      | 187.843          | 193.417          |
| 199.610       | 170.051       | 2.029.468      | 1.888.273      | (14.948)             | (14.990)     | 2.014.520        | 1.873.283        |
| (66)          | 118           | (347.274)      | (281.410)      | —                    | —            | (347.274)        | (281.410)        |
| (5.846)       | (3.011)       | (70.541)       | (37.681)       | —                    | —            | (70.541)         | (37.681)         |
| (111.499)     | (105.906)     | (855.411)      | (825.033)      | 14.948               | 14.990       | (840.463)        | (810.043)        |
| 493           | 462           | 6.450          | 7.255          | —                    | —            | 6.450            | 7.255            |
| <b>82.692</b> | <b>61.714</b> | <b>762.692</b> | <b>751.404</b> | <b>—</b>             | <b>—</b>     | <b>762.692</b>   | <b>751.404</b>   |
|               |               |                |                |                      |              | <b>(169.683)</b> | <b>(156.531)</b> |
|               |               |                |                |                      |              | <b>593.009</b>   | <b>594.873</b>   |

| Filiales     |              | Subtotal     |              | Ajuste Consolidación |              | Total             |                   |
|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------------|--------------|-------------------|-------------------|
| 2019<br>MM\$ | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$ | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$         | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$      | 2018<br>MM\$      |
| 964.695      | 925.440      | 41.297.423   | 36.036.475   | (345.395)            | (388.615)    | 40.952.028        | 35.647.860        |
|              |              |              |              |                      |              | 321.305           | 278.599           |
|              |              |              |              |                      |              | <b>41.273.333</b> | <b>35.926.459</b> |
| 781.052      | 764.736      | 38.014.216   | 32.989.997   | (345.395)            | (388.615)    | 37.668.821        | 32.601.382        |
|              |              |              |              |                      |              | 76.289            | 20.924            |
|              |              |              |              |                      |              | <b>37.745.110</b> | <b>32.622.306</b> |



# Banco de Chile y sus Filiales

## 7. EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO:

- (a) El detalle de los saldos incluidos bajo efectivo y equivalente de efectivo y su conciliación con el Estado de Flujo de Efectivo al cierre de cada ejercicio, es el siguiente:

|   | 2019             | 2018             |
|---|------------------|------------------|
|   | MM\$             | MM\$             |
| Efectivo y depósitos en bancos:                           |                  |                  |
| Efectivo <sup>(*)</sup>                                   | 889.911          | 624.862          |
| Depósitos en el Banco Central de Chile <sup>(*)</sup>     | 178.429          | 121.807          |
| Depósitos en bancos nacionales                            | 75.651           | 26.698           |
| Depósitos en el exterior                                  | 1.248.175        | 106.714          |
| Subtotal – efectivo y depósitos en bancos                 | 2.392.166        | 880.081          |
| Operaciones con liquidación en curso netas                | 232.551          | 244.758          |
| Instrumentos financieros de alta liquidez <sup>(**)</sup> | 1.192.188        | 1.058.904        |
| Contratos de retrocompra <sup>(**)</sup>                  | 114.466          | 72.632           |
| <b>Total efectivo y equivalente de efectivo</b>           | <b>3.931.371</b> | <b>2.256.375</b> |

(\*) El nivel de los fondos en efectivo y en el Banco Central de Chile responde a regulaciones sobre encaje que el Banco debe mantener como promedio en períodos mensuales.

(\*\*) Corresponde a instrumentos para negociación y contratos de retrocompra que cumplen con la definición de efectivo y equivalente de efectivo.

### (b) Operaciones con liquidación en curso:

Las operaciones con liquidación en curso corresponden a transacciones en que sólo resta la liquidación que aumentará o disminuirá los fondos en el Banco Central de Chile o en bancos del exterior, normalmente dentro de 24 ó 48 horas hábiles, lo que se detalla como sigue:

|  | 2019      | 2018      |
|--|-----------|-----------|
|  | MM\$      | MM\$      |
| <b>Activos</b>                             |           |           |
| Documentos a cargo de otros bancos (canje) | 222.261   | 210.743   |
| Fondos por recibir                         | 362.411   | 369.590   |
| Subtotal – activos                         | 584.672   | 580.333   |
| <b>Pasivos</b>                             |           |           |
| Fondos por entregar                        | (352.121) | (335.575) |
| Subtotal – pasivos                         | (352.121) | (335.575) |
| Operaciones con liquidación en curso netas | 232.551   | 244.758   |

## 8. INSTRUMENTOS PARA NEGOCIACIÓN:

El detalle de los instrumentos designados como instrumentos financieros para negociación es el siguiente:

|   | 2019             | 2018             |
|---|------------------|------------------|
|   | MM\$             | MM\$             |
| <b>Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile</b> |                  |                  |
| Bonos del Banco Central de Chile                            | 16.490           | 24.906           |
| Pagarés del Banco Central de Chile                          | 1.008.035        | 1.410.080        |
| Otros Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile  | 99.164           | 88.486           |
| <b>Instrumentos de Otras Instituciones Nacionales</b>       |                  |                  |
| Bonos de otras empresas del país                            | 1.556            | 7.532            |
| Bonos de bancos del país                                    | 55.094           | 20.186           |
| Depósitos de bancos del país                                | 315.415          | 100.225          |
| Otros instrumentos emitidos en el país                      | 3.272            | 1.664            |
| <b>Instrumentos Emitidos en el Exterior</b>                 |                  |                  |
| Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior    | —                | —                |
| Otros instrumentos del exterior                             | —                | 4.446            |
| <b>Inversiones en Fondos Mutuos</b>                         |                  |                  |
| Fondos administrados por entidades relacionadas             | 373.329          | 87.841           |
| Fondos administrados por terceros                           | —                | —                |
| <b>Total</b>  | <b>1.872.355</b> | <b>1.745.366</b> |

201

Bajo Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile se clasifican instrumentos vendidos con pacto de retrocompra a clientes e instituciones financieras por un monto de \$15.243 millones al 31 de diciembre de 2019 (\$115.749 millones en diciembre de 2018). Los pactos de retrocompra tienen un vencimiento promedio de 3 días al cierre del ejercicio 2019 (2 días en diciembre de 2018).

Por otra parte, se mantienen clasificados instrumentos que garantizan márgenes por operaciones compensadas de derivados a través de Comder Contraparte Central S.A. por un monto de \$57.639 millones al 31 de diciembre de 2019 (\$34.456 millones al 31 de diciembre de 2018).

Bajo Instrumentos de Otras Instituciones Nacionales se incluyen instrumentos vendidos con pacto de retrocompra a clientes e instituciones financieras, por un monto de \$251.158 millones al 31 de diciembre de 2019 (\$99.268 millones en diciembre de 2018). Los pactos de retrocompra tienen un vencimiento promedio de 7 días al cierre del ejercicio 2019 (10 días en diciembre de 2018).

Adicionalmente, el Banco mantiene inversiones en letras de crédito de propia emisión por un monto ascendente a \$8.029 millones al 31 de diciembre de 2019 (\$11.397 millones en diciembre de 2018), las cuales se presentan rebajando al rubro de pasivo "Instrumentos de Deuda Emitidos".



# Banco de Chile y sus Filiales

## 9. OPERACIONES CON PACTO DE RETROCOMPRA Y PRÉSTAMOS DE VALORES:

- (a) Derechos por contratos de retrocompra: El Banco otorga financiamientos a sus clientes a través de operaciones con pacto y préstamos de valores, donde obtiene como garantía instrumentos financieros. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el detalle es el siguiente:

|   | Hasta 1 mes    |               | Más de 1 y hasta 3 meses |               | Más de 3 y hasta 12 meses |              |
|---|----------------|---------------|--------------------------|---------------|---------------------------|--------------|
|   | 2019<br>MM\$   | 2018<br>MM\$  | 2019<br>MM\$             | 2018<br>MM\$  | 2019<br>MM\$              | 2018<br>MM\$ |
| <b>Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile</b> |                |               |                          |               |                           |              |
| Bonos del Banco Central de Chile                            | 11.184         | —             | —                        | —             | —                         | —            |
| Pagarés del Banco Central de Chile                          | —              | 742           | —                        | —             | —                         | —            |
| Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile  | 18.459         | —             | —                        | —             | —                         | —            |
| Subtotal  | 29.643         | 742           | —                        | —             | —                         | —            |
| <b>Instrumentos de Otras Instituciones Nacionales</b>       |                |               |                          |               |                           |              |
| Pagarés de depósitos en bancos del país                     | —              | —             | —                        | —             | —                         | —            |
| Letras hipotecarias de bancos del país                      | —              | —             | —                        | —             | —                         | —            |
| Bonos de bancos del país                                    | 15.407         | 367           | —                        | —             | —                         | —            |
| Depósitos de bancos del país                                | —              | 2.053         | —                        | —             | —                         | —            |
| Bonos de otras empresas del país                            | —              | —             | —                        | —             | —                         | —            |
| Otros instrumentos emitidos en el país                      | 57.007         | 70.334        | 29.393                   | 16.918        | 10.879                    | 6.875        |
| Subtotal  | 72.414         | 72.754        | 29.393                   | 16.918        | 10.879                    | 6.875        |
| <b>Instrumentos de Instituciones Extranjeras</b>            |                |               |                          |               |                           |              |
| Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior    | —              | —             | —                        | —             | —                         | —            |
| Otros instrumentos del exterior                             | —              | —             | —                        | —             | —                         | —            |
| Subtotal  | —              | —             | —                        | —             | —                         | —            |
| <b>Inversiones en Fondos Mutuos</b>                         |                |               |                          |               |                           |              |
| Fondos administrados por entidades relacionadas             | —              | —             | —                        | —             | —                         | —            |
| Fondos administrados por terceros                           | —              | —             | —                        | —             | —                         | —            |
| Subtotal  | —              | —             | —                        | —             | —                         | —            |
| <b>Total</b>  | <b>102.057</b> | <b>73.496</b> | <b>29.393</b>            | <b>16.918</b> | <b>10.879</b>             | <b>6.875</b> |

### Instrumentos comprados:

El Banco y sus filiales han recibido instrumentos financieros que pueden vender o dar en garantía en caso que el propietario de estos instrumentos entre en cesación de pago o en situación de quiebra. Al 31 de diciembre de 2019, el valor razonable de los instrumentos recibidos asciende a \$142.370 millones (\$95.316 millones en diciembre de 2018).





# Banco de Chile y sus Filiales

- (b) Obligaciones por contratos de retrocompra: El Banco obtiene fondos vendiendo instrumentos financieros y comprometiéndose a comprarlos en fechas futuras, más un interés a una tasa prefijada. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los pactos de retrocompra son los siguientes:

|   | Hasta 1 mes    |                | Más de 1 y hasta 3 meses |              | Más de 3 y hasta 12 meses |              |
|---|----------------|----------------|--------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
|   | 2019<br>MM\$   | 2018<br>MM\$   | 2019<br>MM\$             | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$              | 2018<br>MM\$ |
| <b>Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile</b> |                |                |                          |              |                           |              |
| Bonos del Banco Central de Chile                            | 7.301          | 130.197        | —                        | —            | —                         | —            |
| Pagarés del Banco Central de Chile                          | 9.067          | —              | —                        | —            | —                         | —            |
| Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile  | —              | —              | —                        | —            | —                         | —            |
| Subtotal  | 16.368         | 130.197        | —                        | —            | —                         | —            |
| <b>Instrumentos de Otras Instituciones Nacionales</b>       |                |                |                          |              |                           |              |
| Pagarés de depósitos en bancos del país                     | —              | —              | —                        | —            | —                         | —            |
| Letras hipotecarias de bancos del país                      | —              | —              | —                        | —            | —                         | —            |
| Bonos de bancos del país                                    | —              | —              | —                        | —            | —                         | —            |
| Depósitos de bancos del país                                | 280.696        | 162.167        | 8.583                    | 1.448        | —                         | 5.210        |
| Bonos de otras empresas del país                            | —              | —              | —                        | —            | —                         | —            |
| Otros instrumentos emitidos en el país                      | 1.647          | 4.798          | —                        | —            | 1.440                     | —            |
| Subtotal  | 282.343        | 166.965        | 8.583                    | 1.448        | 1.440                     | 5.210        |
| <b>Instrumentos de Instituciones Extranjeras</b>            |                |                |                          |              |                           |              |
| Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior    | —              | —              | —                        | —            | —                         | —            |
| Otros instrumentos del exterior                             | —              | —              | —                        | —            | —                         | —            |
| Subtotal  | —              | —              | —                        | —            | —                         | —            |
| <b>Inversiones en Fondos Mutuos</b>                         |                |                |                          |              |                           |              |
| Fondos administrados por entidades relacionadas             | —              | —              | —                        | —            | —                         | —            |
| Fondos administrados por terceros                           | —              | —              | —                        | —            | —                         | —            |
| Subtotal  | —              | —              | —                        | —            | —                         | —            |
| <b>Total</b>  | <b>298.711</b> | <b>297.162</b> | <b>8.583</b>             | <b>1.448</b> | <b>1.440</b>              | <b>5.210</b> |

## Instrumentos vendidos:

El valor razonable de los instrumentos financieros entregados en garantía por el Banco y sus filiales, en operaciones de venta con pacto de retrocompra y préstamos de valores al 31 de diciembre de 2019 asciende a \$305.593 millones (\$298.708 millones en diciembre de 2018). En caso que el Banco y sus filiales entren en cesación de pago o en situación de quiebra, la contraparte está autorizada para vender o entregar en garantía estas inversiones.

| Más de 1 y hasta 3 años |      | Más de 3 y hasta 5 años |      | Más de 5 años |      | Total   |         |
|-------------------------|------|-------------------------|------|---------------|------|---------|---------|
| 2019                    | 2018 | 2019                    | 2018 | 2019          | 2018 | 2019    | 2018    |
| MM\$                    | MM\$ | MM\$                    | MM\$ | MM\$          | MM\$ | MM\$    | MM\$    |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | 7.301   | 130.197 |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | 9.067   | —       |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | —       | —       |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | 16.368  | 130.197 |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | —       | —       |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | —       | —       |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | —       | —       |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | 289.279 | 168.825 |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | —       | —       |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | 3.087   | 4.798   |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | 292.366 | 173.623 |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | —       | —       |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | —       | —       |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | —       | —       |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | —       | —       |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | —       | —       |
| —                       | —    | —                       | —    | —             | —    | 308.734 | 303.820 |



# Banco de Chile y sus Filiales

## 10. CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES:

(a) El Banco al 31 de diciembre de 2019 y 2018, mantiene la siguiente cartera de instrumentos derivados:

| Al 31 de diciembre de 2019                                     | Monto Nocial de contratos con vencimiento final |                                     |                                      |
|--|---|-------------------------------------|--------------------------------------|
|  | Hasta 1 mes<br>MM\$                             | Más de 1 y<br>hasta 3 meses<br>MM\$ | Más de 3 y<br>hasta 12 meses<br>MM\$ |
| <b>Derivados mantenidos para coberturas de valor razonable</b> |   |                                     |                                      |
| Swaps de monedas y tasas                                       | —   | —                                   | —                                    |
| Swaps de tasas de interés                                      | —   | —                                   | —                                    |
| <b>Totales derivados coberturas de valor razonable</b>         | —   | —                                   | —                                    |
| <b>Derivados de cobertura de flujo de efectivo</b>             |   |                                     |                                      |
| Swaps de monedas y tasas                                       | —   | 33.182                              | —                                    |
| <b>Totales derivados de cobertura de flujo de efectivo</b>     | —   | <b>33.182</b>                       | —                                    |
| <b>Derivados de negociación</b>                                |   |                                     |                                      |
| Forwards de monedas  | 8.770.180                                       | 8.736.613                           | 14.803.058                           |
| Swaps de tasas de interés                                      | 1.790.715                                       | 5.806.453                           | 19.749.389                           |
| Swaps de monedas y tasas                                       | 414.717   | 858.732                             | 3.849.108                            |
| Opciones Call monedas  | 22.620  | 47.513                              | 96.988                               |
| Opciones Put monedas   | 19.583  | 36.024                              | 92.524                               |
| <b>Total derivados de negociación</b>                          | <b>11.017.815</b>                               | <b>15.485.335</b>                   | <b>38.591.067</b>                    |
| <b>Total</b>   | <b>11.017.815</b>                               | <b>15.518.517</b>                   | <b>38.591.067</b>                    |

| Monto Nacional de contratos con vencimiento final |                                 |                       |                    | Valor Razonable  |                  |
|---|---------------------------------|-----------------------|--------------------|------------------|------------------|
| Más de 1 y hasta 3 años<br>MM\$                   | Más de 3 y hasta 5 años<br>MM\$ | Más de 5 años<br>MM\$ | Total<br>MM\$      | Activo<br>MM\$   | Pasivo<br>MM\$   |
| 8.166   | —                               | —                     | 8.166              | —                | 2.547            |
| 6.806   | —                               | 79.511                | 86.317             | 32               | 6.739            |
| <b>14.972</b>                                     | <b>—</b>                        | <b>79.511</b>         | <b>94.483</b>      | <b>32</b>        | <b>9.286</b>     |
| 192.647   | 134.812                         | 821.241               | 1.181.882          | 61.562           | 34.443           |
| <b>192.647</b>                                    | <b>134.812</b>                  | <b>821.241</b>        | <b>1.181.882</b>   | <b>61.562</b>    | <b>34.443</b>    |
| 2.067.618   | 65.321                          | 38.346                | 34.481.136         | 956.632          | 673.630          |
| 16.219.325  | 7.021.586                       | 10.823.786            | 61.411.254         | 888.581          | 886.963          |
| 5.679.500   | 3.569.635                       | 4.204.064             | 18.575.756         | 873.371          | 1.210.061        |
| 11.293  | —                               | —                     | 178.414            | 4.961            | 1.529            |
| 10.541  | —                               | —                     | 158.672            | 1.076            | 2.209            |
| <b>23.988.277</b>                                 | <b>10.656.542</b>               | <b>15.066.196</b>     | <b>114.805.232</b> | <b>2.724.621</b> | <b>2.774.392</b> |
| <b>24.195.896</b>                                 | <b>10.791.354</b>               | <b>15.966.948</b>     | <b>116.081.597</b> | <b>2.786.215</b> | <b>2.818.121</b> |



# Banco de Chile y sus Filiales

| Al 31 de diciembre de 2018                                     | Monto Nacional de contratos con vencimiento final |                                     |                                      |
|--|---|-------------------------------------|--------------------------------------|
|  | Hasta 1 mes<br>MM\$                               | Más de 1 y<br>hasta 3 meses<br>MM\$ | Más de 3 y<br>hasta 12 meses<br>MM\$ |
| <b>Derivados mantenidos para coberturas de valor razonable</b> |   |                                     |                                      |
| Swaps de monedas y tasas                                       | —   | —                                   | —                                    |
| Swaps de tasas de interés                                      | —   | —                                   | 10.555                               |
| <b>Totales derivados coberturas de valor razonable</b>         | <b>—</b>  | <b>—</b>                            | <b>10.555</b>                        |
| <b>Derivados de cobertura de flujo de efectivo</b>             |   |                                     |                                      |
| Swaps de monedas y tasas                                       | —   | 142.045                             | 213.518                              |
| <b>Totales derivados de cobertura de flujo de efectivo</b>     | <b>—</b>  | <b>142.045</b>                      | <b>213.518</b>                       |
| <b>Derivados de negociación</b>                                |   |                                     |                                      |
| Forwards de monedas  | 8.414.296   | 9.941.108                           | 13.350.051                           |
| Swaps de tasas de interés                                      | 3.977.068   | 9.065.335                           | 25.723.239                           |
| Swaps de monedas y tasas                                       | 227.185   | 369.509                             | 1.983.836                            |
| Opciones Call monedas  | 16.988  | 71.243                              | 131.175                              |
| Opciones Put monedas   | 16.141  | 62.809                              | 103.834                              |
| <b>Total derivados de negociación</b>                          | <b>12.651.678</b>                                 | <b>19.510.004</b>                   | <b>41.292.135</b>                    |
| <b>Total</b>   | <b>12.651.678</b>                                 | <b>19.652.049</b>                   | <b>41.516.208</b>                    |

208

## (b) Coberturas de valor razonable:

El Banco utiliza cross currency swaps e interest rate swaps para cubrir su exposición a cambios en el valor razonable atribuible a la tasa de interés de instrumentos financieros en coberturas. Los instrumentos de cobertura ya mencionados, modifican el costo efectivo de activos a largo plazo, desde una tasa fija a una tasa flotante disminuyendo la duración y modificando la sensibilidad a los tramos más cortos de la curva.

A continuación se presenta el detalle en valores nominales de los elementos e instrumentos bajo cobertura de valor razonable, vigentes al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

|                                 | 2019<br>MM\$ | 2018<br>MM\$ |
|---------------------------------|--------------|--------------|
| <b>Elemento cubierto</b>        |              |              |
| Créditos comerciales            | 8.166        | 11.132       |
| Bonos corporativos              | 86.317       | 226.954      |
| <b>Instrumento de cobertura</b> |              |              |
| Cross currency swap             | 8.166        | 11.132       |
| Interest rate swap              | 86.317       | 226.954      |

| Monto Nacional de contratos con vencimiento final |                                 |                       |                    | Valor Razonable  |                  |
|---|---------------------------------|-----------------------|--------------------|------------------|------------------|
| Más de 1 y hasta 3 años<br>MM\$                   | Más de 3 y hasta 5 años<br>MM\$ | Más de 5 años<br>MM\$ | Total<br>MM\$      | Activo<br>MM\$   | Pasivo<br>MM\$   |
| —   | 11.132                          | —                     | 11.132             | —                | 3.012            |
| —   | 16.078                          | 200.321               | 226.954            | 1.116            | 3.152            |
| —   | <b>27.210</b>                   | <b>200.321</b>        | <b>238.086</b>     | <b>1.116</b>     | <b>6.164</b>     |
| 136.852   | 163.027                         | 482.015               | 1.137.457          | 34.298           | 31.818           |
| <b>136.852</b>                                    | <b>163.027</b>                  | <b>482.015</b>        | <b>1.137.457</b>   | <b>34.298</b>    | <b>31.818</b>    |
| 3.843.703   | 92.395                          | 35.374                | 35.676.927         | 735.444          | 631.047          |
| 17.216.272  | 7.219.269                       | 9.129.644             | 72.330.827         | 287.611          | 284.840          |
| 4.366.801   | 3.339.946                       | 3.695.613             | 13.982.890         | 450.519          | 570.033          |
| 9.769   | —                               | —                     | 229.175            | 4.839            | 2.921            |
| 9.769   | —                               | —                     | 192.553            | 120              | 1.534            |
| <b>25.446.314</b>                                 | <b>10.651.610</b>               | <b>12.860.631</b>     | <b>122.412.372</b> | <b>1.478.533</b> | <b>1.490.375</b> |
| <b>25.583.166</b>                                 | <b>10.841.847</b>               | <b>13.542.967</b>     | <b>123.787.915</b> | <b>1.513.947</b> | <b>1.528.357</b> |

## (c) Coberturas de flujos de efectivo:

(c.1) El Banco utiliza instrumentos derivados cross currency swaps para cubrir el riesgo de variabilidad de flujos atribuibles a cambios en la tasa de interés y la variación de la moneda extranjera de obligaciones con bancos y bonos emitidos en el exterior en Dólares de Estados Unidos, Dólares de Hong Kong, Francos Suizos, Yenes Japoneses, Soles Peruanos, Dólar Australiano, Euros y Corona Noruega. Los flujos de efectivo de los cross currency swaps contratados están calzados con los flujos de efectivo de las partidas cubiertas, y modifican flujos inciertos por flujos conocidos a un tipo de interés fijo.

Adicionalmente, estos contratos cross currency swap se utilizan para cubrir el riesgo de variación de la Unidad de Fomento (CLF) en flujos de activos denominados en CLF hasta por un monto nominal equivalente al nominal de la parte en CLF del instrumento de cobertura, cuya reajustabilidad impacta diariamente la línea de Ingresos por Intereses y Reajustes del Estado de Resultados.

(c.2) A continuación se presentan los flujos de caja de las obligaciones con bancos y bonos emitidos en el exterior objetos de esta cobertura y los flujos de caja de la parte activa del instrumento derivado:

|                                 | Hasta 1 mes  |              | Más de 1 y hasta 3 meses |              | Más de 3 y hasta 12 meses |              |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
|                                 | 2019<br>MM\$ | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$             | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$              | 2018<br>MM\$ |
| <b>Elemento cubierto</b>        |              |              |                          |              |                           |              |
| Egresos de flujo:               |              |              |                          |              |                           |              |
| Bono Corporativo EUR            | —            | —            | —                        | —            | (1.421)                   | (1.338)      |
| Bono Corporativo HKD            | —            | —            | —                        | —            | (12.829)                  | (66.378)     |
| Bono Corporativo PEN            | —            | —            | (894)                    | —            | (894)                     | —            |
| Bono Corporativo CHF            | —            | —            | —                        | (89.256)     | (798)                     | (125.993)    |
| Bono Corporativo USD            | —            | —            | —                        | —            | (1.600)                   | (1.476)      |
| Obligación USD                  | (216)        | (870)        | (336)                    | (86)         | (884)                     | (49.401)     |
| Bono Corporativo JPY            | —            | —            | (34.638)                 | (49.362)     | (2.121)                   | (1.072)      |
| Bono Corporativo AUD            | —            | —            | (428)                    | —            | (3.274)                   | —            |
| Bono Corporativo NOK            | —            | —            | —                        | —            | (2.341)                   | —            |
| <b>Instrumento de cobertura</b> |              |              |                          |              |                           |              |
| Ingresos de flujo:              |              |              |                          |              |                           |              |
| Cross Currency Swap EUR         | —            | —            | —                        | —            | 1.421                     | 1.338        |
| Cross Currency Swap HKD         | —            | —            | —                        | —            | 12.829                    | 66.378       |
| Cross Currency Swap PEN         | —            | —            | 894                      | —            | 894                       | —            |
| Cross Currency Swap CHF         | —            | —            | —                        | 89.256       | 798                       | 125.993      |
| Cross Currency Swap USD         | —            | —            | —                        | —            | 1.600                     | 1.476        |
| Cross Currency Swap USD         | 216          | 870          | 336                      | 86           | 884                       | 49.401       |
| Cross Currency Swap JPY         | —            | —            | 34.638                   | 49.362       | 2.121                     | 1.072        |
| Cross Currency Swap AUD         | —            | —            | 428                      | —            | 3.274                     | —            |
| Cross Currency Swap NOK         | —            | —            | —                        | —            | 2.341                     | —            |
| <b>Flujos netos</b>             | <b>—</b>     | <b>—</b>     | <b>—</b>                 | <b>—</b>     | <b>—</b>                  | <b>—</b>     |

| Más de 1 y hasta 3 años |              | Más de 3 y hasta 5 años |              | Más de 5 años |              | Total        |              |
|-------------------------|--------------|-------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 2019<br>MM\$            | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$            | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$  | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$ | 2018<br>MM\$ |
| (2.842)                 | (2.675)      | (2.842)                 | (2.675)      | (91.089)      | (87.097)     | (98.194)     | (93.785)     |
| (25.627)                | (21.601)     | (91.034)                | (83.608)     | (320.604)     | (263.206)    | (450.094)    | (434.793)    |
| (3.575)                 | —            | (3.575)                 | —            | (49.651)      | —            | (58.589)     | —            |
| (1.597)                 | (1.450)      | (90.095)                | (82.552)     | (116.765)     | (106.050)    | (209.255)    | (405.301)    |
| (3.200)                 | (2.952)      | (3.200)                 | (2.952)      | (43.994)      | (42.060)     | (51.994)     | (49.440)     |
| (166.592)               | (105.622)    | —                       | —            | —             | —            | (168.028)    | (155.979)    |
| (38.596)                | (33.487)     | (3.482)                 | (32.882)     | (193.625)     | (71.830)     | (272.462)    | (188.633)    |
| (7.399)                 | —            | (7.401)                 | —            | (156.499)     | —            | (175.001)    | —            |
| (4.682)                 | —            | (4.682)                 | —            | (75.919)      | —            | (87.624)     | —            |
| 2.842                   | 2.675        | 2.842                   | 2.675        | 91.089        | 87.097       | 98.194       | 93.785       |
| 25.627                  | 21.601       | 91.034                  | 83.608       | 320.604       | 263.206      | 450.094      | 434.793      |
| 3.575                   | —            | 3.575                   | —            | 49.651        | —            | 58.589       | —            |
| 1.597                   | 1.450        | 90.095                  | 82.552       | 116.765       | 106.050      | 209.255      | 405.301      |
| 3.200                   | 2.952        | 3.200                   | 2.952        | 43.994        | 42.060       | 51.994       | 49.440       |
| 166.592                 | 105.622      | —                       | —            | —             | —            | 168.028      | 155.979      |
| 38.596                  | 33.487       | 3.482                   | 32.882       | 193.625       | 71.830       | 272.462      | 188.633      |
| 7.399                   | —            | 7.401                   | —            | 156.499       | —            | 175.001      | —            |
| 4.682                   | —            | 4.682                   | —            | 75.919        | —            | 87.624       | —            |
| —                       | —            | —                       | —            | —             | —            | —            | —            |



# Banco de Chile y sus Filiales

(c.2) A continuación se presentan los flujos de caja de la cartera de activos subyacentes y los flujos de caja de la parte pasiva del instrumento derivado:

|                                 | Hasta 1 mes  |              | Más de 1 y hasta 3 meses |              | Más de 3 y hasta 12 meses |              |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
|                                 | 2019<br>MM\$ | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$             | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$              | 2018<br>MM\$ |
| <b>Elemento cubierto</b>        |              |              |                          |              |                           |              |
| Ingresos de flujo:              |              |              |                          |              |                           |              |
| Flujo de Caja en CLF            | 156          | —            | 33.648                   | 144.458      | 21.062                    | 237.340      |
| <b>Instrumento de cobertura</b> |              |              |                          |              |                           |              |
| Egresos de flujo:               |              |              |                          |              |                           |              |
| Cross Currency Swap HKD         | (156)        | —            | —                        | —            | (8.798)                   | (59.667)     |
| Cross Currency Swap PEN         | —            | —            | (47)                     | —            | (48)                      | —            |
| Cross Currency Swap JPY         | —            | —            | (33.570)                 | (50.247)     | (4.096)                   | (2.740)      |
| Cross Currency Swap USD         | —            | —            | —                        | —            | (1.275)                   | (47.797)     |
| Cross Currency Swap CHF         | —            | —            | —                        | (94.211)     | (3.858)                   | (125.325)    |
| Cross Currency Swap EUR         | —            | —            | —                        | —            | (1.857)                   | (1.811)      |
| Cross Currency Swap AUD         | —            | —            | (31)                     | —            | (521)                     | —            |
| Cross Currency Swap NOK         | —            | —            | —                        | —            | (609)                     | —            |
| <b>Flujos netos</b>             | <b>—</b>     | <b>—</b>     | <b>—</b>                 | <b>—</b>     | <b>—</b>                  | <b>—</b>     |

| Más de 1 y hasta 3 años |              | Más de 3 y hasta 5 años |              | Más de 5 años |              | Total        |              |
|-------------------------|--------------|-------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 2019<br>MM\$            | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$            | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$  | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$ | 2018<br>MM\$ |
| 234.065                 | 173.263      | 280.074                 | 195.590      | 795.068       | 542.523      | 1.364.073    | 1.293.174    |
| (17.906)                | (16.835)     | (69.035)                | (68.362)     | (268.034)     | (233.286)    | (363.929)    | (378.150)    |
| (188)                   | —            | (189)                   | —            | (31.223)      | —            | (31.695)     | —            |
| (40.344)                | (37.432)     | (6.424)                 | (35.213)     | (199.778)     | (78.611)     | (284.212)    | (204.243)    |
| (161.941)               | (107.893)    | (1.281)                 | (1.243)      | (37.242)      | (36.888)     | (201.739)    | (193.821)    |
| (7.653)                 | (7.482)      | (197.107)               | (87.164)     | —             | (108.488)    | (208.618)    | (422.670)    |
| (3.715)                 | (3.621)      | (3.718)                 | (3.608)      | (85.686)      | (85.250)     | (94.976)     | (94.290)     |
| (1.103)                 | —            | (1.104)                 | —            | (108.622)     | —            | (111.381)    | —            |
| (1.215)                 | —            | (1.216)                 | —            | (64.483)      | —            | (67.523)     | —            |
| —                       | —            | —                       | —            | —             | —            | —            | —            |



# Banco de Chile y sus Filiales

Respecto de los activos denominados en unidades de fomento cubiertos, estos se revalúan mensualmente en función de la variación de la UF, lo que es equivalente a realizar la reinversión de los activos mensualmente hasta el vencimiento de la relación de cobertura.

(c.3) Los resultados no realizados generados durante el ejercicio 2019 por aquellos contratos derivados que conforman los instrumentos de cobertura en esta estrategia de cobertura de flujos de efectivo, han sido registrados con cargo a patrimonio por un monto ascendente a \$37.546 millones (cargo a patrimonio de \$30.943 millones en diciembre de 2018). El efecto neto de impuestos asciende a un cargo neto a patrimonio de \$27.408 millones (cargo neto a patrimonio de \$22.589 millones durante el ejercicio 2018).

El saldo acumulado por este concepto al 31 de diciembre de 2019 corresponde a un cargo a patrimonio ascendente a \$81.040 millones (cargo a patrimonio de \$43.494 millones a diciembre de 2018).

(c.4) El efecto de los derivados de cobertura de flujo de efectivo que compensan el resultado de los instrumentos cubiertos, corresponde a un abono a resultados por \$84.684 millones durante el ejercicio 2019 (\$85.659 millones durante el ejercicio 2018).

(c.5) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 no existe ineficiencia en las coberturas de flujo efectivo, debido a que tanto el elemento cubierto como el objeto de cobertura son espejos uno del otro, lo que implica que todas las variaciones de valor atribuible a componentes de tasa y reajustabilidad se compensan por completo.

(c.6) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Banco no posee coberturas de inversiones netas en negocios en el exterior.

## 214 11. ADEUDADO POR BANCOS:

(a) Al cierre de cada ejercicio señalado, los saldos presentados en el rubro "Adeudado por Bancos", son los siguientes:

|   | 2019             | 2018             |
|---|------------------|------------------|
|   | MM\$             | MM\$             |
| <b>Bancos del País</b>                            |                  |                  |
| Préstamos interbancarios de liquidez              | 150.007          | 100.023          |
| Provisiones para créditos con bancos del país     | (54)             | (83)             |
| Subtotal  | 149.953          | 99.940           |
| <b>Bancos del Exterior</b>                        |                  |                  |
| Préstamos interbancarios comerciales              | 289.337          | 239.797          |
| Créditos comercio exterior entre terceros países  | 8.934            | 41.872           |
| Créditos comercio exterior exportaciones chilenas | 61.860           | 12.873           |
| Provisiones para créditos con bancos del exterior | (704)            | (1.006)          |
| Subtotal  | 359.427          | 293.536          |
| <b>Banco Central de Chile</b>                     |                  |                  |
| Depósitos en el Banco Central                     | 630.053          | 1.100.306        |
| Otras acreencias con el Banco Central             | —                | 525              |
| Subtotal  | 630.053          | 1.100.831        |
| <b>Total</b>                                      | <b>1.139.433</b> | <b>1.494.307</b> |

(b) El movimiento de las provisiones de los créditos adeudados por los bancos, durante los ejercicios 2019 y 2018, se resume como sigue:

| Detalle                                 | Bancos en       |                     | Total<br>MM\$ |
|---|-----------------|---------------------|---------------|
|   | el país<br>MM\$ | el exterior<br>MM\$ |               |
| Saldo al 1 de enero de 2018             | 43              | 540                 | 583           |
| Provisiones constituidas                | 40              | 466                 | 506           |
| Provisiones liberadas                   | —               | —                   | —             |
| Saldo al 31 de diciembre de 2018        | 83              | 1.006               | 1.089         |
| Provisiones constituidas                | —               | —                   | —             |
| Provisiones liberadas                   | (29)            | (302)               | (331)         |
| <b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b> | <b>54</b>       | <b>704</b>          | <b>758</b>    |



# Banco de Chile y sus Filiales

## 12. CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES:

### (a.i) Créditos y cuentas por cobrar a clientes:

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la composición de la cartera de colocaciones es la siguiente:

|   | 2019                         |                                |                                   |                   |
|---|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|   | Activos Antes de Provisiones |                                |                                   | Total<br>MM\$     |
|   | Cartera Normal<br>MM\$       | Cartera<br>Subestándar<br>MM\$ | Cartera<br>Incumplimiento<br>MM\$ |                   |
| <b>Colocaciones comerciales</b>                 |                              |                                |                                   |                   |
| Préstamos comerciales                           | 11.740.263                   | 45.346                         | 351.425                           | 12.137.034        |
| Créditos de comercio exterior                   | 1.407.782                    | 4.111                          | 19.312                            | 1.431.205         |
| Deudores en cuentas corrientes                  | 258.195                      | 4.020                          | 3.479                             | 265.694           |
| Operaciones de factoraje                        | 683.602                      | 2.950                          | 1.533                             | 688.085           |
| Préstamos estudiantiles                         | 54.203                       | —                              | 1.993                             | 56.196            |
| Operaciones de leasing comercial <sup>(1)</sup> | 1.580.443                    | 14.944                         | 23.764                            | 1.619.151         |
| Otros créditos y cuentas por cobrar             | 76.287                       | 347                            | 10.110                            | 86.744            |
| <b>Subtotal</b>                                 | <b>15.800.775</b>            | <b>71.718</b>                  | <b>411.616</b>                    | <b>16.284.109</b> |
| <b>Colocaciones para vivienda</b>               |                              |                                |                                   |                   |
| Préstamos con letras de crédito                 | 13.720                       | —                              | 1.034                             | 14.754            |
| Préstamos con mutuos hipotecarios endosables    | 31.469                       | —                              | 882                               | 32.351            |
| Otros créditos con mutuos para vivienda         | 8.975.754                    | —                              | 169.482                           | 9.145.236         |
| Créditos provenientes de la ANAP                | 4                            | —                              | —                                 | 4                 |
| Operaciones de leasing vivienda                 | —                            | —                              | —                                 | —                 |
| Otros créditos y cuentas por cobrar             | 10.650                       | —                              | 66                                | 10.716            |
| <b>Subtotal</b>                                 | <b>9.031.597</b>             | <b>—</b>                       | <b>171.464</b>                    | <b>9.203.061</b>  |
| <b>Colocaciones de consumo</b>                  |                              |                                |                                   |                   |
| Créditos de consumo en cuotas                   | 2.778.721                    | —                              | 260.839                           | 3.039.560         |
| Deudores en cuentas corrientes                  | 293.863                      | —                              | 2.478                             | 296.341           |
| Deudores por tarjetas de crédito                | 1.169.820                    | —                              | 25.794                            | 1.195.614         |
| Operaciones de leasing consumo <sup>(1)</sup>   | 69                           | —                              | —                                 | 69                |
| Otros créditos y cuentas por cobrar             | 13                           | —                              | 703                               | 716               |
| <b>Subtotal</b>                                 | <b>4.242.486</b>             | <b>—</b>                       | <b>289.814</b>                    | <b>4.532.300</b>  |
| <b>Total</b>                                    | <b>29.074.858</b>            | <b>71.718</b>                  | <b>872.894</b>                    | <b>30.019.470</b> |

(1) En este rubro el Banco financia a sus clientes la adquisición de bienes, tanto mobiliarios como inmobiliarios, mediante contratos de arrendamiento financiero. Al 31 de diciembre de 2019 \$779.383 millones corresponden a arrendamientos financieros sobre bienes inmobiliarios y \$839.837 millones corresponden a arrendamientos financieros sobre bienes mobiliarios.

2019

Provisiones Constituidas

| Provisiones Individuales<br>MM\$ | Provisiones Grupales<br>MM\$ | Total<br>MM\$ | Activo Neto<br>MM\$ |
|----------------------------------|------------------------------|---------------|---------------------|
| (118.440)                        | (125.082)                    | (243.522)     | 11.893.512          |
| (35.995)                         | (3.321)                      | (39.316)      | 1.391.889           |
| (3.683)                          | (4.181)                      | (7.864)       | 257.830             |
| (10.642)                         | (1.171)                      | (11.813)      | 676.272             |
| —                                | (4.056)                      | (4.056)       | 52.140              |
| (5.770)                          | (7.825)                      | (13.595)      | 1.605.556           |
| (2.412)                          | (5.195)                      | (7.607)       | 79.137              |
| (176.942)                        | (150.831)                    | (327.773)     | 15.956.336          |
| —                                | (12)                         | (12)          | 14.742              |
| —                                | (15)                         | (15)          | 32.336              |
| —                                | (27.795)                     | (27.795)      | 9.117.441           |
| —                                | —                            | —             | 4                   |
| —                                | —                            | —             | —                   |
| —                                | (225)                        | (225)         | 10.491              |
| —                                | (28.047)                     | (28.047)      | 9.175.014           |
| —                                | (262.832)                    | (262.832)     | 2.776.728           |
| —                                | (14.740)                     | (14.740)      | 281.601             |
| —                                | (51.581)                     | (51.581)      | 1.144.033           |
| —                                | (1)                          | (1)           | 68                  |
| —                                | (444)                        | (444)         | 272                 |
| —                                | (329.598)                    | (329.598)     | 4.202.702           |
| (176.942)                        | (508.476)                    | (685.418)     | 29.334.052          |

217



# Banco de Chile y sus Filiales

|   | 2018                         |                                |                                   |                   |
|---|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|   | Activos Antes de Provisiones |                                |                                   |                   |
|   | Cartera Normal<br>MM\$       | Cartera<br>Subestándar<br>MM\$ | Cartera<br>Incumplimiento<br>MM\$ | Total<br>MM\$     |
| <b>Colocaciones comerciales</b>                 |                              |                                |                                   |                   |
| Préstamos comerciales                           | 11.135.653                   | 56.275                         | 298.916                           | 11.490.844        |
| Créditos de comercio exterior                   | 1.290.718                    | 7.619                          | 14.012                            | 1.312.349         |
| Deudores en cuentas corrientes                  | 215.228                      | 3.500                          | 3.443                             | 222.171           |
| Operaciones de factoraje                        | 694.367                      | 3.847                          | 2.517                             | 700.731           |
| Préstamos estudiantiles                         | 50.230                       | —                              | 1.667                             | 51.897            |
| Operaciones de leasing comercial <sup>(1)</sup> | 1.524.226                    | 23.270                         | 24.092                            | 1.571.588         |
| Otros créditos y cuentas por cobrar             | 72.163                       | 382                            | 8.367                             | 80.912            |
| Subtotal  | 14.982.585                   | 94.893                         | 353.014                           | 15.430.492        |
| <b>Colocaciones para vivienda</b>               |                              |                                |                                   |                   |
| Préstamos con letras de crédito                 | 19.820                       | —                              | 1.552                             | 21.372            |
| Préstamos con mutuos hipotecarios endosables    | 40.790                       | —                              | 1.474                             | 42.264            |
| Otros créditos con mutuos para vivienda         | 7.816.433                    | —                              | 157.416                           | 7.973.849         |
| Créditos provenientes de la ANAP                | 6                            | —                              | —                                 | 6                 |
| Operaciones de leasing vivienda                 | —                            | —                              | —                                 | —                 |
| Otros créditos y cuentas por cobrar             | 9.949                        | —                              | 268                               | 10.217            |
| Subtotal  | 7.886.998                    | —                              | 160.710                           | 8.047.708         |
| <b>Colocaciones de consumo</b>                  |                              |                                |                                   |                   |
| Créditos de consumo en cuotas                   | 2.711.285                    | —                              | 246.207                           | 2.957.492         |
| Deudores en cuentas corrientes                  | 310.344                      | —                              | 2.401                             | 312.745           |
| Deudores por tarjetas de crédito                | 1.145.106                    | —                              | 19.958                            | 1.165.064         |
| Operaciones de leasing consumo <sup>(1)</sup>   | 9                            | —                              | —                                 | 9                 |
| Otros créditos y cuentas por cobrar             | 8                            | —                              | 804                               | 812               |
| Subtotal  | 4.166.752                    | —                              | 269.370                           | 4.436.122         |
| <b>Total</b>                                    | <b>27.036.335</b>            | <b>94.893</b>                  | <b>783.094</b>                    | <b>27.914.322</b> |

(1) En este rubro el Banco financia a sus clientes la adquisición de bienes, tanto mobiliarios como inmobiliarios, mediante contratos de arrendamiento financiero. Al 31 de diciembre de 2018 \$758.772 millones corresponden a arrendamientos financieros sobre bienes inmobiliarios y \$812.825 millones corresponden a arrendamientos financieros sobre bienes mobiliarios.

2018

Provisiones Constituidas

| Provisiones Individuales<br>MM\$ | Provisiones Grupales<br>MM\$ | Total<br>MM\$ | Activo Neto<br>MM\$ |
|----------------------------------|------------------------------|---------------|---------------------|
| (104.382)                        | (100.310)                    | (204.692)     | 11.286.152          |
| (36.984)                         | (3.449)                      | (40.433)      | 1.271.916           |
| (3.723)                          | (9.067)                      | (12.790)      | 209.381             |
| (11.289)                         | (1.901)                      | (13.190)      | 687.541             |
| —                                | (1.502)                      | (1.502)       | 50.395              |
| (5.283)                          | (3.947)                      | (9.230)       | 1.562.358           |
| (1.543)                          | (6.579)                      | (8.122)       | 72.790              |
| (163.204)                        | (126.755)                    | (289.959)     | 15.140.533          |
| —                                | (5)                          | (5)           | 21.367              |
| —                                | (29)                         | (29)          | 42.235              |
| —                                | (26.245)                     | (26.245)      | 7.947.604           |
| —                                | —                            | —             | 6                   |
| —                                | —                            | —             | —                   |
| —                                | (167)                        | (167)         | 10.050              |
| —                                | (26.446)                     | (26.446)      | 8.021.262           |
| —                                | (231.753)                    | (231.753)     | 2.725.739           |
| —                                | (13.870)                     | (13.870)      | 298.875             |
| —                                | (44.579)                     | (44.579)      | 1.120.485           |
| —                                | —                            | —             | 9                   |
| —                                | (492)                        | (492)         | 320                 |
| —                                | (290.694)                    | (290.694)     | 4.145.428           |
| (163.204)                        | (443.895)                    | (607.099)     | 27.307.223          |



# Banco de Chile y sus Filiales

## (a.ii) Cartera deteriorada:

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Banco presenta el siguiente detalle por concepto de cartera normal y deteriorada:

|                            | Activos Antes de Provisiones |                   |                     |                |                   |                   |
|----------------------------|------------------------------|-------------------|---------------------|----------------|-------------------|-------------------|
|                            | Cartera Normal               |                   | Cartera Deteriorada |                | Total             |                   |
|                            | 2019<br>MM\$                 | 2018<br>MM\$      | 2019<br>MM\$        | 2018<br>MM\$   | 2019<br>MM\$      | 2018<br>MM\$      |
| Colocaciones comerciales   | 15.859.496                   | 15.075.493        | 424.613             | 354.999        | 16.284.109        | 15.430.492        |
| Colocaciones para vivienda | 9.031.597                    | 7.886.998         | 171.464             | 160.710        | 9.203.061         | 8.047.708         |
| Colocaciones de consumo    | 4.242.486                    | 4.166.752         | 289.814             | 269.370        | 4.532.300         | 4.436.122         |
| <b>Total</b>               | <b>29.133.579</b>            | <b>27.129.243</b> | <b>885.891</b>      | <b>785.079</b> | <b>30.019.470</b> | <b>27.914.322</b> |

## (b) Provisiones por riesgo de crédito:

El movimiento de las provisiones por riesgo de crédito, durante los ejercicios 2019 y 2018 se resume como sigue:

|   | Comerciales        |                | Vivienda       | Consumo        | Total<br>MM\$  |
|---|--------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|   | Individual<br>MM\$ | Grupal<br>MM\$ | Grupal<br>MM\$ | Grupal<br>MM\$ |                |
| Saldo al 1 de enero de 2018             | 176.178            | 107.297        | 31.764         | 242.943        | 558.182        |
| Castigos                                | (5.750)            | (46.669)       | (6.993)        | (233.511)      | (292.923)      |
| Ventas o cesiones de crédito            | (2.144)            | —              | —              | —              | (2.144)        |
| Provisiones constituidas                | —                  | 66.127         | 1.675          | 281.262        | 349.064        |
| Provisiones liberadas                   | (5.080)            | —              | —              | —              | (5.080)        |
| <b>Saldo al 31 de diciembre de 2018</b> | <b>163.204</b>     | <b>126.755</b> | <b>26.446</b>  | <b>290.694</b> | <b>607.099</b> |
| Saldo al 1 de enero de 2019             | 163.204            | 126.755        | 26.446         | 290.694        | 607.099        |
| Castigos                                | (8.699)            | (46.999)       | (7.790)        | (249.712)      | (313.200)      |
| Ventas o cesiones de crédito            | (2.549)            | —              | —              | —              | (2.549)        |
| Provisiones constituidas                | 24.986             | 71.075         | 9.391          | 288.616        | 394.068        |
| Provisiones liberadas                   | —                  | —              | —              | —              | —              |
| <b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b> | <b>176.942</b>     | <b>150.831</b> | <b>28.047</b>  | <b>329.598</b> | <b>685.418</b> |

Además de estas provisiones por riesgo de crédito, se mantienen provisiones por riesgo país para cubrir operaciones en el exterior y provisiones adicionales acordadas por el Directorio, las que se presentan en el pasivo bajo el rubro Provisiones (Nota N°24).

### Revelaciones complementarias:

1. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Banco y sus filiales efectuaron compras y ventas de cartera de colocaciones. El efecto en resultado del conjunto de ellas no supera el 5% del resultado neto antes de impuestos, según se detalla en Nota N°12 letra (e) y (f).
2. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Banco y sus filiales dieron de baja de su activo el 100% de su cartera de colocaciones vendidas y sobre la cual han transferido todos o sustancialmente todos los riesgos y beneficios asociados a estos activos financieros (ver Nota N°12 letra (f)).

| Provisiones Constituidas |                  |                      |                  |                  |                  |                   |                   |
|--------------------------|------------------|----------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| Provisiones Individuales |                  | Provisiones Grupales |                  | Total            |                  | Activo Neto       |                   |
| 2019                     | 2018             | 2019                 | 2018             | 2019             | 2018             | 2019              | 2018              |
| MM\$                     | MM\$             | MM\$                 | MM\$             | MM\$             | MM\$             | MM\$              | MM\$              |
| (176.942)                | (163.204)        | (150.831)            | (126.755)        | (327.773)        | (289.959)        | 15.956.336        | 15.140.533        |
| —                        | —                | (28.047)             | (26.446)         | (28.047)         | (26.446)         | 9.175.014         | 8.021.262         |
| —                        | —                | (329.598)            | (290.694)        | (329.598)        | (290.694)        | 4.202.702         | 4.145.428         |
| <b>(176.942)</b>         | <b>(163.204)</b> | <b>(508.476)</b>     | <b>(443.895)</b> | <b>(685.418)</b> | <b>(607.099)</b> | <b>29.334.052</b> | <b>27.307.223</b> |



# Banco de Chile y sus Filiales

## (c) Contratos de leasing financiero:

Los flujos de efectivo a recibir por el Banco provenientes de contratos de leasing financiero presentan los siguientes vencimientos:

|                      | Total por cobrar |                  | Intereses diferidos |                  | Saldo neto por cobrar <sup>(*)</sup> |                  |
|----------------------|------------------|------------------|---------------------|------------------|--------------------------------------|------------------|
|                      | 2019<br>MM\$     | 2018<br>MM\$     | 2019<br>MM\$        | 2018<br>MM\$     | 2019<br>MM\$                         | 2018<br>MM\$     |
| Hasta 1 año          | 544.067          | 519.186          | (58.871)            | (60.216)         | 485.196                              | 458.970          |
| Desde 1 hasta 2 años | 392.832          | 383.164          | (42.302)            | (44.066)         | 350.530                              | 339.098          |
| Desde 2 hasta 3 años | 258.331          | 255.997          | (27.329)            | (28.740)         | 231.002                              | 227.257          |
| Desde 3 hasta 4 años | 163.847          | 162.310          | (18.361)            | (19.471)         | 145.486                              | 142.839          |
| Desde 4 hasta 5 años | 108.192          | 108.453          | (13.242)            | (13.992)         | 94.950                               | 94.461           |
| Más de 5 años        | 335.695          | 336.705          | (30.313)            | (33.666)         | 305.382                              | 303.039          |
| <b>Total</b>         | <b>1.802.964</b> | <b>1.765.815</b> | <b>(190.418)</b>    | <b>(200.151)</b> | <b>1.612.546</b>                     | <b>1.565.664</b> |

(\*) El saldo neto por cobrar no incluye créditos morosos que alcanzan a \$6.674 millones al 31 de diciembre de 2019 (\$5.933 millones en diciembre de 2018).

El Banco mantiene operaciones de arriendos financieros asociados a bienes inmuebles, maquinaria industrial, vehículos y equipamiento de transporte. Estos contratos de arriendo tienen un plazo promedio entre 2 y 15 años.

222

## (d) Colocaciones por actividad económica:

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la cartera antes de provisiones, presenta el siguiente desglose según la actividad económica del cliente:

|                                   | Créditos en el    |                   |               |               |                   |               |                   |               |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|
|                                   | País              |                   | Exterior      |               | Total             |               |                   |               |
|                                   | 2019<br>MM\$      | 2018<br>MM\$      | 2019<br>MM\$  | 2018<br>MM\$  | 2019<br>MM\$      | %             | 2018<br>MM\$      | %             |
| <b>Colocaciones comerciales:</b>  |                   |                   |               |               |                   |               |                   |               |
| Servicios financieros             | 2.584.212         | 2.119.641         | 3.060         | 2.784         | 2.587.272         | 8,62          | 2.122.425         | 7,60          |
| Servicios                         | 2.264.966         | 2.107.146         | 436           | 348           | 2.265.402         | 7,55          | 2.107.494         | 7,55          |
| Construcción                      | 2.141.500         | 1.751.219         | —             | —             | 2.141.500         | 7,13          | 1.751.219         | 6,27          |
| Comercio                          | 2.052.853         | 2.284.128         | 11.189        | 38.430        | 2.064.042         | 6,88          | 2.322.558         | 8,32          |
| Manufacturas                      | 1.624.099         | 1.544.090         | —             | 34.613        | 1.624.099         | 5,41          | 1.578.703         | 5,66          |
| Agricultura y ganadería           | 1.622.206         | 1.581.701         | —             | —             | 1.622.206         | 5,40          | 1.581.701         | 5,67          |
| Transporte y telecomunicaciones   | 1.233.433         | 1.480.285         | —             | 17.369        | 1.233.433         | 4,11          | 1.497.654         | 5,37          |
| Minería                           | 604.411           | 453.331           | —             | —             | 604.411           | 2,01          | 453.331           | 1,62          |
| Electricidad, gas y agua          | 325.139           | 461.348           | —             | —             | 325.139           | 1,08          | 461.348           | 1,65          |
| Pesca                             | 140.647           | 156.444           | —             | —             | 140.647           | 0,47          | 156.444           | 0,56          |
| Otros                             | 1.675.958         | 1.397.615         | —             | —             | 1.675.958         | 5,58          | 1.397.615         | 5,01          |
| Subtotal                          | 16.269.424        | 15.336.948        | 14.685        | 93.544        | 16.284.109        | 54,24         | 15.430.492        | 55,28         |
| <b>Colocaciones para vivienda</b> | 9.203.061         | 8.047.708         | —             | —             | 9.203.061         | 30,66         | 8.047.708         | 28,83         |
| <b>Colocaciones de consumo</b>    | 4.532.300         | 4.436.122         | —             | —             | 4.532.300         | 15,10         | 4.436.122         | 15,89         |
| <b>Total</b>                      | <b>30.004.785</b> | <b>27.820.778</b> | <b>14.685</b> | <b>93.544</b> | <b>30.019.470</b> | <b>100,00</b> | <b>27.914.322</b> | <b>100,00</b> |

(e) **Compra de cartera de colocaciones:**

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019 no se efectuaron compras de cartera.

Durante el ejercicio 2018 el Banco adquirió cartera de colocaciones, cuyo valor nominal ascendió a \$36.919 millones.

(f) **Venta o cesión de créditos de la cartera de colocaciones:**

Durante los ejercicios 2019 y 2018 se han realizado operaciones de venta o cesión de créditos de la cartera de colocaciones de acuerdo a lo siguiente:

| 2019                             |                        |                   |                        |  |
|----------------------------------|------------------------|-------------------|------------------------|--|
|                                  | Valor créditos<br>MM\$ | Provisión<br>MM\$ | Valor de venta<br>MM\$ | Efecto en resultado<br>(pérdida) utilidad <sup>(*)</sup><br>MM\$ |
| Venta de colocaciones vigentes   | 12.420                 | (2.549)           | 12.420                 | 2.549  |
| Venta de colocaciones castigadas | —                      | —                 | —                      | —  |
| <b>Total</b>                     | <b>12.420</b>          | <b>(2.549)</b>    | <b>12.420</b>          | <b>2.549</b>   |

| 2018                             |                        |                   |                        |  |
|----------------------------------|------------------------|-------------------|------------------------|--|
|                                  | Valor créditos<br>MM\$ | Provisión<br>MM\$ | Valor de venta<br>MM\$ | Efecto en resultado<br>(pérdida) utilidad <sup>(*)</sup><br>MM\$ |
| Venta de colocaciones vigentes   | 22.277                 | (2.144)           | 21.876                 | 1.743  |
| Venta de colocaciones castigadas | —                      | —                 | —                      | —  |
| <b>Total</b>                     | <b>22.277</b>          | <b>(2.144)</b>    | <b>21.876</b>          | <b>1.743</b>   |

(\*) Ver Nota N° 30.

(g) **Securitización de Activos Propios:**

Durante los ejercicios 2019 y 2018, no se han efectuado transacciones de securitización de activos propios.



# Banco de Chile y sus Filiales

## 13. INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN:

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el detalle de los instrumentos de inversión designados como disponibles para la venta y mantenidos hasta su vencimiento es el siguiente:

|   | 2019                                 |   |                  | 2018                                 |   |                  |
|---|--------------------------------------|---|------------------|--------------------------------------|---|------------------|
|   | Disponibles<br>para la venta<br>MM\$ | Mantenidos<br>hasta el<br>vencimiento<br>MM\$ | Total<br>MM\$    | Disponibles<br>para la venta<br>MM\$ | Mantenidos<br>hasta el<br>vencimiento<br>MM\$ | Total<br>MM\$    |
| <b>Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile</b> |                                      |   |                  |                                      |   |                  |
| Bonos del Banco Central de Chile                            | 76.358                               | —   | 76.358           | 135.145                              | —   | 135.145          |
| Pagarés del Banco Central de Chile                          | 16.466                               | —   | 16.466           | —                                    | —   | —                |
| Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile  | 16.238                               | —   | 16.238           | 29.077                               | —   | 29.077           |
| <b>Instrumentos de Otras Instituciones Nacionales</b>       |                                      |   |                  |                                      |   |                  |
| Pagarés de depósitos en bancos del país                     | —                                    | —   | —                | —                                    | —   | —                |
| Letras hipotecarias de bancos del país                      | 122.291                              | —   | 122.291          | 92.491                               | —   | 92.491           |
| Bonos de bancos del país                                    | 15.927                               | —   | 15.927           | 5.351                                | —   | 5.351            |
| Depósitos de bancos del país                                | 1.020.842                            | —   | 1.020.842        | 559.108                              | —   | 559.108          |
| Bonos de otras empresas del país                            | 1.395                                | —   | 1.395            | 6.599                                | —   | 6.599            |
| Pagarés de otras empresas del país                          | —                                    | —   | —                | —                                    | —   | —                |
| Otros instrumentos emitidos en el país                      | 68.476                               | —   | 68.476           | 107.125                              | —   | 107.125          |
| <b>Instrumentos Emitidos en el Exterior</b>                 |                                      |   |                  |                                      |   |                  |
| Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior    | —                                    | —   | —                | —                                    | —   | —                |
| Otros instrumentos  | 19.853                               | —   | 19.853           | 108.544                              | —   | 108.544          |
| <b>Total</b>  | <b>1.357.846</b>                     | <b>—</b>                                      | <b>1.357.846</b> | <b>1.043.440</b>                     | <b>—</b>                                      | <b>1.043.440</b> |

Bajo Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile se incluyen instrumentos vendidos con pacto de retrocompra a clientes e instituciones financieras por un monto de \$6.965 millones en diciembre de 2018. Los pactos de retrocompra tienen un vencimiento promedio de 3 días en diciembre de 2018. Al 31 de diciembre de 2019 no existe monto por este concepto.

Bajo Instrumentos Emitidos en el Exterior se incluyen principalmente bonos de empresas locales emitidos en el exterior.

Al 31 de diciembre de 2019 la cartera de instrumentos disponibles para la venta incluye una utilidad no realizada acumulada de \$3.827 millones (pérdida no realizada acumulada de \$9.936 millones en diciembre de 2018), registrada como ajuste de valoración en el patrimonio.

Durante los ejercicios 2019 y 2018 no existe evidencia de deterioro en los instrumentos de inversión disponibles para la venta.

Las ganancias y pérdidas brutas realizadas en la venta de instrumentos disponibles para la venta, al 31 de diciembre de 2019 y 2018 se presentan en el rubro "Resultados de Operaciones Financieras" (Nota N°30). Al cierre de ambos ejercicios los resultados realizados forman parte del siguiente movimiento:

|  | 2019          | 2018           |
|--|---------------|----------------|
|  | MM\$          | MM\$           |
| (Pérdida) /Ganancia no realizada                       | 18.479        | (11.387)       |
| Pérdida /Ganancia) realizada reclasificada a resultado | (4.716)       | (400)          |
| Subtotal   | 13.763        | (11.787)       |
| Impuesto a la renta sobre otros resultados integrales  | (3.734)       | 3.194          |
| <b>Efecto neto en patrimonio</b>                       | <b>10.029</b> | <b>(8.593)</b> |



# Banco de Chile y sus Filiales

## 14. INVERSIONES EN SOCIEDADES:

(a) En el rubro “Inversiones en sociedades” se presentan inversiones por \$50.758 millones al 31 de diciembre de 2019 (\$44.561 millones al 31 de diciembre de 2018), según el siguiente detalle:

| Sociedad  | Accionista                   | % de Participación |           |
|---|------------------------------|--------------------|-----------|
|   |                              | 2019<br>%          | 2018<br>% |
| <b>Asociadas</b>  |                              |                    |           |
| Transbank S.A.  | Banco de Chile               | 26,16              | 26,16     |
| Sociedad Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A. <sup>(*)</sup>                         | Banco de Chile               | 29,63              | 25,81     |
| Administrador Financiero del Transantiago S.A.  | Banco de Chile               | 20,00              | 20,00     |
| Redbanc S.A.  | Banco de Chile               | 38,13              | 38,13     |
| Centro de Compensación Automatizado S.A.  | Banco de Chile               | 33,33              | 33,33     |
| Sociedad Imerc OTC S.A.   | Banco de Chile               | 12,33              | 12,33     |
| Sociedad Interbancaria de Depósitos de Valores S.A.   | Banco de Chile               | 26,81              | 26,81     |
| Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.                 | Banco de Chile               | 15,00              | 15,00     |
| <b>Subtotal Asociadas</b>   |                              |                    |           |
| <b>Negocios Conjuntos</b>   |                              |                    |           |
| Servipag Ltda.  | Banco de Chile               | 50,00              | 50,00     |
| Artikos Chile S.A.  | Banco de Chile               | 50,00              | 50,00     |
| <b>Subtotal Negocios Conjuntos</b>  |                              |                    |           |
| <b>Subtotales</b>   |                              |                    |           |
| <b>Inversiones valorizadas a costo<sup>(1)</sup></b>  |                              |                    |           |
| Bolsa de Comercio de Santiago S.A.  | Banchile Corredores de Bolsa |                    |           |
| Banco Latinoamericano de Comercio Exterior S.A. (Bladex)                                    | Banco de Chile               |                    |           |
| Bolsa Electrónica de Chile S.A.   | Banchile Corredores de Bolsa |                    |           |
| Sociedad de Telecomunicaciones Financieras Interbancarias Mundiales (Swift) <sup>(**)</sup> | Banco de Chile               |                    |           |
| CCLV Contraparte Central S.A.   | Banchile Corredores de Bolsa |                    |           |
| <b>Subtotal</b>   |                              |                    |           |
| <b>Total</b>  |                              |                    |           |

(1) Los ingresos correspondientes a inversiones valorizadas a costo, corresponden a ingresos reconocidos sobre base percibida (dividendos).

(\*) Durante el año 2019, Banco de Chile aumentó su porcentaje de participación en la propiedad mediante la compra de 159.152 acciones.

(\*\*) En el año 2018, producto de la reasignación de acciones, Banco de Chile realizó la compra de 8 acciones de la Sociedad. Con lo anterior, el número total de acciones equivale a 58 títulos.

| Patrimonio de la Sociedad |              | Inversión     |               |              |              |
|---------------------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
|                           |              | Activo        |               | Resultados   |              |
| 2019<br>MM\$              | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$  | 2018<br>MM\$  | 2019<br>MM\$ | 2018<br>MM\$ |
| 82.667                    | 69.358       | 21.973        | 18.468        | 3.505        | 3.262        |
| 17.675                    | 16.805       | 5.238         | 4.557         | 5            | 735          |
| 19.174                    | 17.978       | 3.985         | 3.680         | 390          | 582          |
| 9.221                     | 8.356        | 3.549         | 3.219         | 330          | 325          |
| 6.464                     | 5.592        | 2.184         | 1.894         | 294          | 305          |
| 12.470                    | 11.952       | 1.538         | 1.474         | 59           | 56           |
| 4.811                     | 4.161        | 1.359         | 1.129         | 231          | 204          |
| 6.290                     | 6.106        | 958           | 944           | 29           | 58           |
| 158.772                   | 140.308      | 40.784        | 35.365        | 4.843        | 5.527        |
| 12.292                    | 11.398       | 6.271         | 5.699         | 572          | 701          |
| 2.399                     | 2.025        | 1.387         | 1.188         | 624          | 583          |
| 14.691                    | 13.423       | 7.658         | 6.887         | 1.196        | 1.284        |
| 173.463                   | 153.731      | 48.442        | 42.252        | 6.039        | 6.811        |
|                           |              | 1.646         | 1.646         | 353          | 376          |
|                           |              | 309           | 309           | 48           | 57           |
|                           |              | 257           | 257           | 9            | 10           |
|                           |              | 96            | 89            | —            | —            |
|                           |              | 8             | 8             | 1            | 1            |
|                           |              | 2.316         | 2.309         | 411          | 444          |
|                           |              | <b>50.758</b> | <b>44.561</b> | <b>6.450</b> | <b>7.255</b> |



# Banco de Chile y sus Filiales

## (b) Asociadas:

|                                   | 2019  |   |  |
|-----------------------------------|---|---|--|
|                                   | Centro de Compensación<br>Automatizado S.A. | Soc. Operadora<br>de la Cámara de<br>Compensación de Pagos<br>de Alto Valor S.A | Soc. Operadora de<br>Tarjetas de Crédito<br>Nexus S.A. |
|                                   | MM\$  | MM\$  | MM\$   |
| Activos corrientes                | 5.087                                       | 6.019   | 9.586  |
| Activos no corrientes             | 3.463                                       | 1.353   | 21.561   |
| <b>Total Activos</b>              | <b>8.550</b>                                | <b>7.372</b>  | <b>31.147</b>  |
| Pasivos corrientes                | 1.947                                       | 769   | 7.951  |
| Pasivos no corrientes             | 139   | 313   | 5.521  |
| <b>Total Pasivos</b>              | <b>2.086</b>                                | <b>1.082</b>  | <b>13.472</b>  |
| Patrimonio                        | 6.464                                       | 6.290   | 17.675   |
| Interés no controlador            | —   | —   | —  |
| <b>Total Pasivos y Patrimonio</b> | <b>8.550</b>                                | <b>7.372</b>  | <b>31.147</b>  |
| Ingresos operacionales            | 3.384                                       | 3.386   | 49.944   |
| Gastos operacionales              | (2.229)                                     | (3.348)   | (49.699)   |
| Otros gastos o ingresos           | (13)  | 159   | (304)  |
| <b>Utilidad antes de impuesto</b> | <b>1.142</b>                                | <b>197</b>  | <b>(59)</b>  |
| Impuesto a la renta               | (261)                                       | (4)   | 75   |
| <b>Utilidad del ejercicio</b>     | <b>881</b>                                  | <b>193</b>  | <b>16</b>  |

|                                   | 2018  |   |  |
|-----------------------------------|---|---|--|
|                                   | Centro de Compensación<br>Automatizado S.A. | Soc. Operadora<br>de la Cámara de<br>Compensación de Pagos<br>de Alto Valor S.A | Soc. Operadora de<br>Tarjetas de Crédito<br>Nexus S.A. |
|                                   | MM\$  | MM\$  | MM\$   |
| Activos corrientes                | 3.088                                       | 5.871   | 12.918   |
| Activos no corrientes             | 3.985                                       | 857   | 22.221   |
| <b>Total Activos</b>              | <b>7.073</b>                                | <b>6.728</b>  | <b>35.139</b>  |
| Pasivos corrientes                | 1.321                                       | 622   | 14.179   |
| Pasivos no corrientes             | 160   | —   | 4.155  |
| <b>Total Pasivos</b>              | <b>1.481</b>                                | <b>622</b>  | <b>18.334</b>  |
| Patrimonio                        | 5.592                                       | 6.106   | 16.805   |
| Interés no controlador            | —   | —   | —  |
| <b>Total Pasivos y Patrimonio</b> | <b>7.073</b>                                | <b>6.728</b>  | <b>35.139</b>  |
| Ingresos operacionales            | 3.214                                       | 3.302   | 50.319   |
| Gastos operacionales              | (2.005)                                     | (3.016)   | (46.426)   |
| Otros gastos o ingresos           | (25)  | 177   | (173)  |
| <b>Utilidad antes de impuesto</b> | <b>1.184</b>                                | <b>463</b>  | <b>3.720</b>   |
| Impuesto a la renta               | (268)                                       | (79)  | (870)  |
| <b>Utilidad del ejercicio</b>     | <b>916</b>                                  | <b>384</b>  | <b>2.850</b>   |

2019

| Sociedad Interbancaria de Depósitos de Valores S.A. | Redbanc S.A.  | Transbank S.A.   | Administrador Financiero del Transantiago S.A. | Sociedad Imerc OTC S.A. | Total            |
|---|---------------|------------------|--|-------------------------|------------------|
| MM\$  | MM\$          | MM\$             | MM\$   | MM\$                    | MM\$             |
| 113   | 7.047         | 1.118.388        | 54.120   | 2.504                   | 1.202.864        |
| 4.961   | 16.366        | 99.060           | 592  | 12.648                  | 160.004          |
| <b>5.074</b>  | <b>23.413</b> | <b>1.217.448</b> | <b>54.712</b>                                  | <b>15.152</b>           | <b>1.362.868</b> |
| 263   | 7.688         | 1.130.800        | 34.234   | 2.659                   | 1.186.311        |
| —   | 6.504         | 3.981            | 1.304  | 23                      | 17.785           |
| 263   | 14.192        | 1.134.781        | 35.538   | 2.682                   | 1.204.096        |
| 4.811   | 9.221         | 82.667           | 19.174   | 12.470                  | 158.772          |
| —   | —             | —                | —  | —                       | —                |
| <b>5.074</b>  | <b>23.413</b> | <b>1.217.448</b> | <b>54.712</b>                                  | <b>15.152</b>           | <b>1.362.868</b> |
| 15  | 38.024        | 222.912          | 3.707  | 46                      | 321.418          |
| (57)  | (36.693)      | (133.128)        | (2.224)  | (616)                   | (227.994)        |
| 903   | (195)         | (72.143)         | 979  | 1.067                   | (69.547)         |
| 861   | 1.136         | 17.641           | 2.462  | 497                     | 23.877           |
| —   | (270)         | (4.239)          | (514)  | (20)                    | (5.233)          |
| <b>861</b>  | <b>866</b>    | <b>13.402</b>    | <b>1.948</b>                                   | <b>477</b>              | <b>18.644</b>    |

229

2018

| Sociedad Interbancaria de Depósitos de Valores S.A. | Redbanc S.A.  | Transbank S.A. | Administrador Financiero del Transantiago S.A. | Sociedad Imerc OTC S.A. | Total            |
|---|---------------|----------------|--|-------------------------|------------------|
| MM\$  | MM\$          | MM\$           | MM\$   | MM\$                    | MM\$             |
| 153   | 6.084         | 818.587        | 55.406   | 18.842                  | 920.949          |
| 4.239   | 14.741        | 85.971         | 412  | 6.431                   | 138.857          |
| <b>4.392</b>  | <b>20.825</b> | <b>904.558</b> | <b>55.818</b>                                  | <b>25.273</b>           | <b>1.059.806</b> |
| 231   | 9.907         | 833.788        | 36.676   | 10.111                  | 906.835          |
| —   | 2.562         | 1.412          | 1.164  | 3.201                   | 12.654           |
| 231   | 12.469        | 835.200        | 37.840   | 13.312                  | 919.489          |
| 4.161   | 8.356         | 69.358         | 17.978   | 11.952                  | 140.308          |
| —   | —             | —              | —  | 9                       | 9                |
| <b>4.392</b>  | <b>20.825</b> | <b>904.558</b> | <b>55.818</b>                                  | <b>25.273</b>           | <b>1.059.806</b> |
| 1   | 35.314        | 191.568        | 3.435  | 6.254                   | 293.407          |
| (35)  | (33.895)      | (177.440)      | (2.615)  | (5.567)                 | (270.999)        |
| 796   | (260)         | 2.380          | 2.982  | 59                      | 5.936            |
| 762   | 1.159         | 16.508         | 3.802  | 746                     | 28.344           |
| —   | (308)         | (4.038)        | (894)  | (292)                   | (6.749)          |
| <b>762</b>  | <b>851</b>    | <b>12.470</b>  | <b>2.908</b>                                   | <b>454</b>              | <b>21.595</b>    |



# Banco de Chile y sus Filiales

## (c) Negocios conjuntos:

El Banco posee una participación del 50% en las Sociedades Artikos S.A. y Servipag Ltda. las cuales controla en forma conjunta. El interés de ambas entidades del Banco se ha contabilizado utilizando el método de participación en los Estados Financieros Consolidados.

A continuación se detalla la información financiera resumida de las Sociedades bajo control conjunto:

|                                   | Artikos S.A. |              | Servipag Ltda. |               |
|-----------------------------------|--------------|--------------|----------------|---------------|
|                                   | 2019<br>MM\$ | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$   | 2018<br>MM\$  |
| Activos corrientes                | 1.701        | 1.397        | 74.748         | 59.142        |
| Activos no corrientes             | 1.944        | 1.503        | 18.005         | 15.371        |
| <b>Total Activos</b>              | <b>3.645</b> | <b>2.900</b> | <b>92.753</b>  | <b>74.513</b> |
| Pasivos corrientes                | 1.083        | 875          | 74.745         | 57.847        |
| Pasivos no corrientes             | 163          | —            | 5.716          | 5.268         |
| Total Pasivos                     | 1.246        | 875          | 80.461         | 63.115        |
| Patrimonio                        | 2.399        | 2.025        | 12.292         | 11.398        |
| <b>Total Pasivos y Patrimonio</b> | <b>3.645</b> | <b>2.900</b> | <b>92.753</b>  | <b>74.513</b> |
| Ingresos operacionales            | 3.643        | 3.544        | 43.259         | 42.679        |
| Gastos operacionales              | (2.452)      | (2.519)      | (41.708)       | (40.318)      |
| Otros gastos o ingresos           | 11           | 12           | (315)          | (339)         |
| <b>Utilidad antes de impuesto</b> | <b>1.202</b> | <b>1.037</b> | <b>1.236</b>   | <b>2.022</b>  |
| Impuesto a la renta               | 46           | 130          | (343)          | (621)         |
| <b>Utilidad del ejercicio</b>     | <b>1.248</b> | <b>1.167</b> | <b>893</b>     | <b>1.401</b>  |

230

## (d) El movimiento de las inversiones en sociedades registradas bajo el método de la participación en los ejercicios 2019 y 2018, es el siguiente:

|  | 2019          | 2018          |
|--|---------------|---------------|
|  | MM\$          | MM\$          |
| Valor libro inicial  | 42.252        | 35.771        |
| Adquisición de inversiones   | 671           | —             |
| Participación sobre resultados en sociedades con influencia significativa y control conjunto | 6.039         | 6.811         |
| Dividendos por cobrar  | —             | —             |
| Dividendos mínimos   | —             | 136           |
| Dividendos percibidos  | (552)         | (411)         |
| Otros  | 32            | (55)          |
| <b>Total</b>   | <b>48.442</b> | <b>42.252</b> |

## (e) Durante los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 no se han producido deterioros en estas inversiones.

## 15. INTANGIBLES:

(a) La composición del rubro al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

|                                      | Vida Útil Promedio |              | Amortización Promedio Remanente |              | Saldo Bruto    |                | Amortización Acumulada |                 | Saldo Neto    |               |
|--------------------------------------|--------------------|--------------|---------------------------------|--------------|----------------|----------------|------------------------|-----------------|---------------|---------------|
|                                      | 2019<br>Años       | 2018<br>Años | 2019<br>Años                    | 2018<br>Años | 2019<br>MM\$   | 2018<br>MM\$   | 2019<br>MM\$           | 2018<br>MM\$    | 2019<br>MM\$  | 2018<br>MM\$  |
| <b>Otros Activos Intangibles:</b>    |                    |              |                                 |              |                |                |                        |                 |               |               |
| Software o programas computacionales | 6                  | 6            | 5                               | 5            | 163.485        | 144.942        | (105.178)              | (92.881)        | 58.307        | 52.061        |
| <b>Total</b>                         |                    |              |                                 |              | <b>163.485</b> | <b>144.942</b> | <b>(105.178)</b>       | <b>(92.881)</b> | <b>58.307</b> | <b>52.061</b> |

(b) El movimiento del rubro activos intangibles durante los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es el siguiente:

|                                 | Software o programas computacionales |                 |
|---------------------------------|--------------------------------------|-----------------|
|                                 | 2019<br>MM\$                         | 2018<br>MM\$    |
| <b>Saldo Bruto</b>              |                                      |                 |
| Saldo al 1 de enero             | 144.942                              | 122.454         |
| Adquisición                     | 20.928                               | 23.512          |
| Retiros/Bajas                   | (1.759)                              | (1.024)         |
| Reclasificación                 | (276)                                | —               |
| Deterioro (*)                   | (350)                                | —               |
| <b>Total</b>                    | <b>163.485</b>                       | <b>144.942</b>  |
| <b>Amortización Acumulada</b>   |                                      |                 |
| Saldo al 1 de enero             | (92.881)                             | (83.409)        |
| Amortización del ejercicio (*)  | (12.875)                             | (10.496)        |
| Retiros/Bajas                   | 316                                  | 1.024           |
| Reclasificación                 | 262                                  | —               |
| <b>Total</b>                    | <b>(105.178)</b>                     | <b>(92.881)</b> |
| <b>Saldo al 31 de Diciembre</b> | <b>58.307</b>                        | <b>52.061</b>   |

(\*) Ver Nota N°35 sobre depreciación, amortización y deterioro.



# Banco de Chile y sus Filiales

(c) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Banco mantiene los siguientes montos comprometidos asociados a desarrollos tecnológicos:

| Detalle              | Monto del compromiso |              |
|----------------------|----------------------|--------------|
|                      | 2019<br>MM\$         | 2018<br>MM\$ |
| Software y licencias | 7.151                | 11.806       |

## 16. ACTIVO FIJO Y ACTIVO POR DERECHO A USAR BIENES EN ARRENDAMIENTO Y OBLIGACIONES POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO:

(a) La composición del rubro activo fijo al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

| Tipo Activo Fijo:         | Vida Útil Promedio |              | Depreciación Promedio Remanente |              | Saldo Bruto    |                | Depreciación Acumulada |                  | Saldo Neto     |                |
|---------------------------|--------------------|--------------|---------------------------------|--------------|----------------|----------------|------------------------|------------------|----------------|----------------|
|                           | 2019<br>Años       | 2018<br>Años | 2019<br>Años                    | 2018<br>Años | 2019<br>MM\$   | 2018<br>MM\$   | 2019<br>MM\$           | 2018<br>MM\$     | 2019<br>MM\$   | 2018<br>MM\$   |
| Terrenos y Construcciones | 26                 | 26           | 21                              | 21           | 301.619        | 320.585        | (136.394)              | (150.099)        | 165.225        | 170.486        |
| Equipos                   | 5                  | 5            | 4                               | 3            | 207.605        | 183.220        | (162.560)              | (148.455)        | 45.045         | 34.765         |
| Otros                     | 7                  | 7            | 4                               | 4            | 55.519         | 53.500         | (45.527)               | (42.879)         | 9.992          | 10.621         |
| <b>Total</b>              |                    |              |                                 |              | <b>564.743</b> | <b>557.305</b> | <b>(344.481)</b>       | <b>(341.433)</b> | <b>220.262</b> | <b>215.872</b> |

(b) El movimiento del activo fijo al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es el siguiente:

|  | 2019                      |                  |                 |                  |
|--|---------------------------|------------------|-----------------|------------------|
|  | Terrenos y Construcciones | Equipos          | Otros           | Total            |
|  | MM\$                      | MM\$             | MM\$            | MM\$             |
| <b>Saldo Bruto</b>                             |                           |                  |                 |                  |
| Saldo al 1 de enero de 2019                    | 320.585                   | 183.220          | 53.500          | 557.305          |
| Reclasificación                                | (25.654)                  | (37)             | —               | (25.691)         |
| Adiciones                                      | 12.555                    | 28.118           | 2.839           | 43.512           |
| Retiros/Bajas/Ventas                           | (5.437)                   | (3.115)          | (762)           | (9.314)          |
| Deterioro <sup>(*)</sup> (***)                 | (430)                     | (581)            | (58)            | (1.069)          |
| <b>Total</b>                                   | <b>301.619</b>            | <b>207.605</b>   | <b>55.519</b>   | <b>564.743</b>   |
| <b>Depreciación Acumulada</b>                  |                           |                  |                 |                  |
| Saldo al 1 de enero de 2019                    | (150.099)                 | (148.455)        | (42.879)        | (341.433)        |
| Reclasificación                                | 21.278                    | 37               | —               | 21.315           |
| Depreciación del ejercicio <sup>(*)</sup> (**) | (8.613)                   | (16.819)         | (3.403)         | (28.835)         |
| Bajas y ventas del ejercicio                   | 1.040                     | 2.692            | 740             | 4.472            |
| Trasposos                                      | —                         | (15)             | 15              | —                |
| <b>Total</b>                                   | <b>(136.394)</b>          | <b>(162.560)</b> | <b>(45.527)</b> | <b>(344.481)</b> |
| <b>Saldo al 31 de Diciembre de 2019</b>        | <b>165.225</b>            | <b>45.045</b>    | <b>9.992</b>    | <b>220.262</b>   |
|  |                           |                  |                 |                  |
|  | 2018                      |                  |                 |                  |
|  | Terrenos y Construcciones | Equipos          | Otros           | Total            |
|  | MM\$                      | MM\$             | MM\$            | MM\$             |
| <b>Saldo Bruto</b>                             |                           |                  |                 |                  |
| Saldo al 1 de enero de 2018                    | 311.428                   | 184.369          | 52.552          | 548.349          |
| Reclasificación                                | —                         | —                | —               | —                |
| Adiciones                                      | 12.589                    | 12.702           | 2.774           | 28.065           |
| Retiros/Bajas/Ventas                           | (3.145)                   | (13.845)         | (1.785)         | (18.775)         |
| Deterioro <sup>(*)</sup>                       | (287)                     | (6)              | (41)            | (334)            |
| <b>Total</b>                                   | <b>320.585</b>            | <b>183.220</b>   | <b>53.500</b>   | <b>557.305</b>   |
| <b>Depreciación Acumulada</b>                  |                           |                  |                 |                  |
| Saldo al 1 de enero de 2018                    | (142.768)                 | (148.006)        | (41.316)        | (332.090)        |
| Depreciación del ejercicio <sup>(*)</sup> (**) | (9.193)                   | (14.291)         | (3.333)         | (26.817)         |
| Bajas y ventas del ejercicio                   | 1.862                     | 13.842           | 1.770           | 17.474           |
| <b>Total</b>                                   | <b>(150.099)</b>          | <b>(148.455)</b> | <b>(42.879)</b> | <b>(341.433)</b> |
| <b>Saldo al 31 de Diciembre de 2018</b>        | <b>170.486</b>            | <b>34.765</b>    | <b>10.621</b>   | <b>215.872</b>   |

(\*) Ver Nota N°35 sobre depreciación, amortización y deterioro.

(\*\*) No incluye la depreciación del año de las Propiedades de Inversión que se encuentran en el rubro "Otros Activos" por \$359 millones (\$368 millones en diciembre de 2018).

(\*\*\*) No incluye provisión de castigos de activo fijo por \$949 millones.



# Banco de Chile y sus Filiales

(c) La composición del rubro activo por derecho a usar bienes en arrendamiento al 31 de diciembre de 2019, es la siguiente:

| Categorías                           | Saldo Bruto    | Depreciación Acumulada | Saldo Neto     |
|--------------------------------------|----------------|------------------------|----------------|
|                                      | MM\$           | MM\$                   | MM\$           |
| Edificios                            | 130.853        | (18.722)               | 112.131        |
| Espacios para ATMs                   | 41.960         | (9.091)                | 32.869         |
| Mejoras propiedades en arrendamiento | 27.254         | (21.589)               | 5.665          |
| <b>Total</b>                         | <b>200.067</b> | <b>(49.402)</b>        | <b>150.665</b> |

(d) El movimiento del rubro activo por derecho a usar bienes en arrendamiento al 31 de diciembre de 2019, es el siguiente:

|   | Edificios       | Espacios para ATMs | Mejoras propiedades en arrendamiento | Total           |
|---|-----------------|--------------------|--------------------------------------|-----------------|
|   | MM\$            | MM\$               | MM\$                                 | MM\$            |
| <b>Saldo Bruto</b>                      |                 |                    |                                      |                 |
| Saldo al 1 de enero de 2019             | 116.577         | 27.920             | —                                    | 144.497         |
| Reclasificación                         | —               | —                  | 26.332                               | 26.332          |
| Adiciones                               | 14.276          | 14.040             | 1.725                                | 30.041          |
| Bajas (*)                               | —               | —                  | (803)                                | (803)           |
| <b>Total</b>                            | <b>130.853</b>  | <b>41.960</b>      | <b>27.254</b>                        | <b>200.067</b>  |
| <b>Depreciación Acumulada</b>           |                 |                    |                                      |                 |
| Saldo al 1 de enero de 2019             | —               | —                  | —                                    | —               |
| Reclasificación                         | —               | —                  | (21.546)                             | (21.546)        |
| Depreciación del ejercicio (*)          | (18.722)        | (9.091)            | (659)                                | (28.472)        |
| Bajas (*)                               | —               | —                  | 616                                  | 616             |
| <b>Total</b>                            | <b>(18.722)</b> | <b>(9.091)</b>     | <b>(21.589)</b>                      | <b>(49.402)</b> |
| <b>Saldo al 31 de Diciembre de 2019</b> | <b>112.131</b>  | <b>32.869</b>      | <b>5.665</b>                         | <b>150.665</b>  |

(\*) Ver Nota N°35 sobre depreciación, amortización y deterioro.

(e) A continuación se muestran los vencimientos futuros de los pasivos por arrendamiento al 31 de diciembre de 2019:

| Arrendamiento asociado a: | Hasta 1 mes  | Más de 1 mes y hasta 3 meses | Más de 3 meses y hasta 12 meses | Más de 1 año y hasta 3 años | Más de 3 años y hasta 5 años | Más de 5 años | Total          |
|---------------------------|--------------|------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------|----------------|
|                           | MM\$         | MM\$                         | MM\$                            | MM\$                        | MM\$                         | MM\$          | MM\$           |
| Edificios                 | 1.726        | 3.519                        | 15.286                          | 37.063                      | 24.899                       | 38.526        | 121.019        |
| ATMs                      | 809          | 1.618                        | 7.131                           | 18.125                      | 5.403                        | 679           | 33.765         |
| <b>Total</b>              | <b>2.535</b> | <b>5.137</b>                 | <b>22.417</b>                   | <b>55.188</b>               | <b>30.302</b>                | <b>39.205</b> | <b>154.784</b> |

El Banco y sus filiales mantienen contratos, con ciertas opciones de renovación y para los cuales se tiene certidumbre razonable que se ejercerá dicha opción. En tales casos, el período de arrendamiento utilizado para efectuar la medición del pasivo y activo corresponde a una estimación de renovaciones futuras.

A continuación se muestra el movimiento del ejercicio de las obligaciones por pasivos por arrendamiento y los flujos del ejercicio:

| Pasivo por arrendamiento                      | Flujo total de efectivo para el ejercicio<br>MM\$ |
|---|---|
| Saldos al 1 de enero de 2019                  | 144.497   |
| Pasivos por nuevos contratos de arrendamiento | 24.431  |
| Gastos por intereses                          | 2.574   |
| Pagos de capital e intereses                  | (29.374)  |
| Otros   | 3.885   |
| <b>Saldos al 31 de Diciembre de 2019</b>      | <b>146.013</b>                                    |

- (f) Los flujos futuros relacionados con contratos de arrendamiento de corto plazo vigentes al 31 de diciembre de 2019 corresponden a \$8.611 millones.

## 17. IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS:

### (a) Impuestos Corrientes:

El Banco y sus filiales al cierre de los ejercicios han constituido una Provisión de Impuesto a la Renta de Primera Categoría, la cual se determinó en base a las disposiciones tributarias vigentes y se ha reflejado en el Estado de Situación Financiera el valor neto de impuestos por recuperar o por pagar, según corresponda, al 31 de diciembre de 2019 y 2018 de acuerdo al siguiente detalle:

|                                    | 2019<br>MM\$  | 2018<br>MM\$  |
|------------------------------------|---------------|---------------|
| Impuesto a la renta                | 222.266       | 150.798       |
| Menos:                             |               |               |
| Pagos provisionales mensuales      | (143.200)     | (126.917)     |
| Crédito por gastos de capacitación | (1.900)       | (2.224)       |
| Otros                              | (1.234)       | (1.410)       |
| <b>Total</b>                       | <b>75.932</b> | <b>20.247</b> |
| Tasa de Impuesto a la Renta        | 27%           | 27%           |

|                                      | 2019<br>MM\$    | 2018<br>MM\$    |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Impuesto corriente activo            | 357             | 677             |
| Impuesto corriente pasivo            | (76.289)        | (20.924)        |
| <b>Total impuesto neto por pagar</b> | <b>(75.932)</b> | <b>(20.247)</b> |



# Banco de Chile y sus Filiales

## (b) Resultado por Impuesto:

El efecto del gasto tributario durante los ejercicios comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019 y 2018, se compone de los siguientes conceptos:

|   | 2019           | 2018           |
|---|----------------|----------------|
|   | MM\$           | MM\$           |
| <b>Gastos por impuesto a la renta:</b>                  |                |                |
| Impuesto año corriente                                  | 232.404        | 159.153        |
| Impuesto ejercicios anteriores                          | (16.348)       | 2.574          |
| Subtotal  | 216.056        | 161.727        |
| <b>(Abono) Cargo por impuestos diferidos:</b>           |                |                |
| Originación y reverso de diferencias temporarias        | (46.694)       | (7.819)        |
| Subtotal  | (46.694)       | (7.819)        |
| Otros   | 321            | 2.623          |
| <b>Cargo neto a resultados por impuestos a la renta</b> | <b>169.683</b> | <b>156.531</b> |

## (c) Reconciliación de la Tasa de Impuesto Efectiva:

A continuación se indica la conciliación entre la tasa de impuesto a la renta y la tasa efectiva aplicada en la determinación del gasto por impuesto al 31 de diciembre de 2019 y 2018

:

|  | 2019             |                | 2018             |                |
|--|------------------|----------------|------------------|----------------|
|  | Tasa de impuesto |                | Tasa de impuesto |                |
|  | %                | MM\$           | %                | MM\$           |
| Impuesto sobre resultado financiero                  | 27,00            | 205.927        | 27,00            | 202.879        |
| Agregados o deducciones                              | (1,27)           | (9.650)        | (0,37)           | (2.792)        |
| Obligación subordinada (*)                           | —                | —              | (3,26)           | (24.515)       |
| Corrección monetaria tributaria                      | (3,93)           | (29.962)       | (3,87)           | (29.102)       |
| Otros  | 0,44             | 3.368          | 1,34             | 10.061         |
| <b>Tasa efectiva y gasto por impuesto a la renta</b> | <b>22,24</b>     | <b>169.683</b> | <b>20,84</b>     | <b>156.531</b> |

(\*) El gasto tributario asociado al pago de la obligación subordinada mantenida por la Sociedad SAOS S.A, se extinguió durante el ejercicio 2018, producto de la generación de los recursos suficientes para cancelar la totalidad de la deuda.

La tasa efectiva para impuesto a la renta para el ejercicio 2019 es 22,24% (20,84% a diciembre 2018).

(d) Efecto de Impuestos Diferidos en Resultado y Patrimonio:

El Banco y sus filiales han registrado en sus Estados Financieros los efectos de los impuestos diferidos. A continuación se presentan los efectos por impuestos diferidos en el activo, pasivo y resultados al 31 de diciembre de 2019:

|  | Reconocido en                |                    |                    |                              |
|--|------------------------------|--------------------|--------------------|------------------------------|
|  | Saldos al 31.12.2018<br>MM\$ | Resultados<br>MM\$ | Patrimonio<br>MM\$ | Saldos al 31.12.2019<br>MM\$ |
| <b>Diferencias Deudoras:</b>                                     |                              |                    |                    |                              |
| Provisión por riesgo de crédito                                  | 206.197                      | 14.882             | —                  | 221.079                      |
| Provisiones asociadas al personal                                | 12.994                       | 3.720              | —                  | 16.714                       |
| Provisión de vacaciones  | 7.241                        | 203                | —                  | 7.444                        |
| Intereses y reajustes devengados cartera deteriorada             | 3.232                        | 442                | —                  | 3.674                        |
| Provisión indemnización años de servicio                         | 600                          | (59)               | 66                 | 607                          |
| Provisión gastos asociados a tarjetas de crédito                 | 9.813                        | (1.592)            | —                  | 8.221                        |
| Provisión gastos devengados                                      | 13.155                       | (2.591)            | —                  | 10.564                       |
| Ajuste por valorización de inversiones disponibles para la venta | 2.695                        | —                  | (2.695)            | —                            |
| Leasing  | 42.988                       | (1.196)            | —                  | 41.792                       |
| Ingresos recibidos por adelantado                                | —                            | 32.170             | —                  | 32.170                       |
| Otros ajustes  | 12.392                       | 3.093              | —                  | 15.485                       |
| <b>Total Diferencias Deudoras</b>                                | <b>311.307</b>               | <b>49.072</b>      | <b>(2.629)</b>     | <b>357.750</b>               |
| <b>Diferencias Acreedoras:</b>                                   |                              |                    |                    |                              |
| Depreciación y corrección monetaria activo fijo                  | 14.990                       | 534                | —                  | 15.524                       |
| Ajuste por valorización de inversiones disponibles para la venta | —                            | —                  | 1.039              | 1.039                        |
| Activos transitorios   | 4.359                        | 2.815              | —                  | 7.174                        |
| Colocaciones devengadas tasa efectiva                            | 1.569                        | (183)              | —                  | 1.386                        |
| Gastos anticipados   | 6.699                        | (3.365)            | —                  | 3.334                        |
| Otros ajustes  | 5.768                        | 2.577              | —                  | 8.345                        |
| <b>Total Diferencias Acreedoras</b>                              | <b>33.385</b>                | <b>2.378</b>       | <b>1.039</b>       | <b>36.802</b>                |
| <b>Total Neto</b>  | <b>277.922</b>               | <b>46.694</b>      | <b>(3.668)</b>     | <b>320.948</b>               |

# Banco de Chile y sus Filiales

- (e) Para efectos de dar cumplimiento a las normas de la Circular conjunta N°47 del Servicio de Impuestos Internos (S.I.I.) y N°3.478 de la CMF, de fecha 18 de agosto de 2009, a continuación se detalla el movimiento y efectos generados por aplicación del artículo 31, N°4, de la Ley de Impuesto a la Renta.

Tal como lo requiere la norma, la información corresponde sólo a las operaciones de crédito del Banco y no considera las operaciones de entidades filiales que se consolidan en los presentes Estados Financieros Consolidados.

| (e.1) Adeudado por bancos y Créditos y cuentas por cobrar a clientes al 31.12.2019 | 2019  |                            |                              |                              |                       |
|--|---|----------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------|
|  | Activos a valor de estados financieros <sup>(*)</sup> | Activos a valor tributario | Activos a valor tributario   |                              | Total cartera vencida |
|  |   |                            | Cartera vencida con garantía | Cartera vencida sin garantía |                       |
| MM\$   | MM\$  | MM\$                       | MM\$                         | MM\$                         |                       |
| Adeudado por bancos  | 1.139.433   | 1.140.190                  | —                            | —                            | —                     |
| Colocaciones comerciales   | 13.725.346  | 14.308.651                 | 47.451                       | 76.814                       | 124.265               |
| Colocaciones de consumo  | 4.202.634   | 5.016.666                  | 820                          | 29.643                       | 30.463                |
| Colocaciones hipotecarios para la vivienda   | 9.175.014   | 9.200.565                  | 10.041                       | 155                          | 10.196                |
| <b>Total</b>   | <b>28.242.427</b>                                     | <b>29.666.072</b>          | <b>58.312</b>                | <b>106.612</b>               | <b>164.924</b>        |

238

| (e.1) Adeudado por bancos y Créditos y cuentas por cobrar a clientes al 31.12.2018 | 2018  |                            |                              |                              |                       |
|--|---|----------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------|
|  | Activos a valor de estados financieros <sup>(*)</sup> | Activos a valor tributario | Activos a valor tributario   |                              | Total cartera vencida |
|  |   |                            | Cartera vencida con garantía | Cartera vencida sin garantía |                       |
| MM\$   | MM\$  | MM\$                       | MM\$                         | MM\$                         |                       |
| Adeudado por bancos  | 1.494.307   | 1.495.395                  | —                            | —                            | —                     |
| Colocaciones comerciales   | 13.018.976  | 13.519.191                 | 21.584                       | 59.773                       | 81.357                |
| Colocaciones de consumo  | 4.145.419   | 4.850.068                  | 731                          | 24.424                       | 25.155                |
| Colocaciones hipotecarios para la vivienda   | 8.021.262   | 8.047.078                  | 8.818                        | 210                          | 9.028                 |
| <b>Total</b>   | <b>26.679.964</b>                                     | <b>27.911.732</b>          | <b>31.133</b>                | <b>84.407</b>                | <b>115.540</b>        |

(\*) De acuerdo a la Circular indicada y a instrucciones del SII, el valor de los activos de estados financieros, se presentan sobre bases individuales (sólo Banco de Chile) netos de provisiones por riesgo de crédito y no incluye las operaciones de leasing y factoring.

| (e.2) Provisiones sobre cartera vencida    | 2019                |                             |                          |                       |                     |
|--|---------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------|---------------------|
|  | Saldo al 01.01.2019 | Castigos contra provisiones | Provisiones constituidas | Provisiones liberadas | Saldo al 31.12.2019 |
|  | MM\$                | MM\$                        | MM\$                     | MM\$                  | MM\$                |
| Colocaciones comerciales                   | 59.773              | (44.925)                    | 165.500                  | (103.534)             | 76.814              |
| Colocaciones de consumo                    | 24.424              | (247.314)                   | 274.262                  | (21.729)              | 29.643              |
| Colocaciones hipotecarios para la vivienda | 210                 | (4.078)                     | 30.251                   | (26.228)              | 155                 |
| <b>Total</b>                               | <b>84.407</b>       | <b>(296.317)</b>            | <b>470.013</b>           | <b>(151.491)</b>      | <b>106.612</b>      |

| (e.2) Provisiones sobre cartera vencida    | 2018                |                             |                          |                       |                     |
|--|---------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------|---------------------|
|  | Saldo al 01.01.2018 | Castigos contra provisiones | Provisiones constituidas | Provisiones liberadas | Saldo al 31.12.2018 |
|  | MM\$                | MM\$                        | MM\$                     | MM\$                  | MM\$                |
| Colocaciones comerciales                   | 52.169              | (40.576)                    | 93.336                   | (45.156)              | 59.773              |
| Colocaciones de consumo                    | 24.024              | (230.382)                   | 259.589                  | (28.807)              | 24.424              |
| Colocaciones hipotecarios para la vivienda | 211                 | (2.660)                     | 13.067                   | (10.408)              | 210                 |
| <b>Total</b>                               | <b>76.404</b>       | <b>(273.618)</b>            | <b>365.992</b>           | <b>(84.371)</b>       | <b>84.407</b>       |

| (e.3) Castigos directos y recuperaciones               | 2019   | 2018   |
|--|--------|--------|
|  | MM\$   | MM\$   |
| Castigos directos Art. 31 N° 4 inciso segundo          | 11.432 | 12.914 |
| Condonaciones que originaron liberación de provisiones | 314    | 711    |
| Recuperaciones o renegociación de créditos castigados  | 47.975 | 60.579 |

| (e.4) Aplicación de Art. 31 N° 4 Incisos primero y tercero de la Ley de Impuesto a la Renta | 2019 | 2018 |
|---|------|------|
|   | MM\$ | MM\$ |
| Castigos conforme a inciso primero  | —    | —    |
| Condonaciones según inciso tercero  | 314  | 711  |



# Banco de Chile y sus Filiales

## 18. OTROS ACTIVOS:

### (a) Composición del rubro:

Al cierre de cada ejercicio, la composición del rubro es la siguiente:

|  | 2019           | 2018           |
|--|----------------|----------------|
|  | MM\$           | MM\$           |
| <b>Activos para leasing<sup>(*)</sup></b>                    | 139.389        | 101.848        |
| <b>Bienes recibidos en pago o adjudicados<sup>(**)</sup></b> |                |                |
| Bienes adjudicados en remate judicial                        | 10.967         | 14.171         |
| Bienes recibidos en pago                                     | 1.556          | 3.623          |
| Provisiones por bienes recibidos en pago o adjudicados       | (188)          | (806)          |
| <b>Subtotal</b>  | <b>12.335</b>  | <b>16.988</b>  |
| <b>Otros Activos</b>   |                |                |
| Depósitos por márgenes de derivados                          | 475.852        | 336.548        |
| Otras cuentas y documentos por cobrar                        | 44.671         | 29.080         |
| Intermediación de documentos <sup>(***)</sup>                | 40.911         | 28.478         |
| Gastos pagados por anticipado                                | 34.934         | 37.394         |
| Impuesto por recuperar                                       | 33.136         | 44.665         |
| Fondos disponibles Servipag                                  | 17.923         | 13.991         |
| Comisiones por cobrar  | 14.191         | 12.155         |
| Propiedades de inversión                                     | 13.190         | 13.938         |
| IVA crédito fiscal   | 11.831         | 15.021         |
| Cuentas por cobrar por bienes recibidos en pago vendidos     | 2.184          | 4.816          |
| Operaciones pendientes                                       | 2.021          | 2.070          |
| Garantías de arriendos                                       | 1.957          | 1.895          |
| Bienes recuperados de leasing para la venta                  | 871            | 1.064          |
| Materiales y útiles  | 672            | 745            |
| Otros  | 16.900         | 12.684         |
| <b>Subtotal</b>  | <b>711.244</b> | <b>554.544</b> |
| <b>Total</b>   | <b>862.968</b> | <b>673.380</b> |

(\*) Corresponden a los activos fijos por entregar bajo la modalidad de arrendamiento financiero.

(\*\*) Los bienes recibidos en pago, corresponden a bienes recibidos como pago de deudas vencidas de los clientes. El conjunto de bienes que se mantengan adquiridos en esta forma no debe superar en ningún momento el 20% del patrimonio efectivo del Banco. Estos activos representan actualmente un 0,0341% (0,0877% en diciembre de 2018) del patrimonio efectivo del Banco.

Los bienes adjudicados en remate judicial no quedan sujetos al margen anteriormente comentado. Estos inmuebles son activos disponibles para la venta y se espera completar la venta en el plazo de un año contado desde la fecha en que el activo se recibe o adquiere. En caso que dicho bien no sea vendido dentro del transcurso de un año, éste debe ser castigado.

La provisión sobre bienes recibidos o adjudicados en pago, se registra según lo indicado en el Compendio de Normas Contables Capítulo B-5, Número 3, lo que implica reconocer una provisión por la diferencia entre el valor inicial más sus adiciones y su valor realizable neto, cuando el primero sea mayor.

(\*\*\*) En este ítem se incluyen principalmente operaciones de simultáneas realizadas por la filial Banchile Corredores de Bolsa S.A.

(b) El movimiento de la provisión sobre bienes recibidos en pago o adjudicados, durante los ejercicios 2019 y 2018, es el siguiente:

| Provisiones sobre bienes recibidos en pago | MM\$       |
|--|------------|
| Saldo al 1 de enero de 2018                | 818        |
| Aplicación de provisiones                  | (2.781)    |
| Provisiones constituidas                   | 2.769      |
| Liberación de provisiones                  | —          |
| Saldo al 31 de diciembre de 2018           | 806        |
| Aplicación de provisiones                  | (2.159)    |
| Provisiones constituidas                   | 1.541      |
| Liberación de provisiones                  | —          |
| <b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b>    | <b>188</b> |

## 19. DEPÓSITOS Y OTRAS OBLIGACIONES A LA VISTA:

Al cierre de cada ejercicio, la composición del rubro es la siguiente:

|                                      | 2019              | 2018             |
|--------------------------------------|-------------------|------------------|
|                                      | MM\$              | MM\$             |
| Cuentas corrientes                   | 8.951.527         | 7.725.465        |
| Otras obligaciones a la vista        | 1.662.950         | 1.143.414        |
| Otros depósitos y cuentas a la vista | 711.656           | 715.609          |
| <b>Total</b>                         | <b>11.326.133</b> | <b>9.584.488</b> |

241

## 20. DEPÓSITOS Y OTRAS CAPTACIONES A PLAZO:

Al cierre de cada ejercicio, la composición del rubro es la siguiente:

|                                 | 2019              | 2018              |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
|                                 | MM\$              | MM\$              |
| Depósitos a plazo               | 10.537.614        | 10.343.922        |
| Cuentas de ahorro a plazo       | 239.850           | 224.303           |
| Otros saldos acreedores a plazo | 79.154            | 87.949            |
| <b>Total</b>                    | <b>10.856.618</b> | <b>10.656.174</b> |



# Banco de Chile y sus Filiales

## 21. OBLIGACIONES CON BANCOS:

(a) Al cierre de cada ejercicio, la composición del rubro obligaciones con bancos es la siguiente:

|   | 2019             | 2018             |
|---|------------------|------------------|
|   | MM\$             | MM\$             |
| <b>Bancos del país</b>                      |                  |                  |
| Banco do Brasil                             | 3.900            | 7.001            |
| Banco Santander                             | 2.314            | —                |
| Banco Security                              | —                | 374              |
| <b>Subtotal bancos del país</b>             | <b>6.214</b>     | <b>7.375</b>     |
| <b>Bancos del exterior</b>                  |                  |                  |
| <b>Financiamientos de comercio exterior</b> |                  |                  |
| Citibank N.A.                               | 285.974          | 212.329          |
| Bank of New York Mellon                     | 224.812          | 152.828          |
| Sumitomo Mitsui Banking                     | 213.534          | 196.571          |
| Bank of America                             | 194.704          | 210.279          |
| Wells Fargo Bank                            | 139.845          | 225.087          |
| The Bank of Nova Scotia                     | 133.539          | 122.080          |
| Zürcher Kantonalbank                        | 78.872           | 55.621           |
| Standard Chartered Bank                     | 70.128           | 296              |
| JP Morgan Chase Bank                        | 60.150           | 62.557           |
| Toronto Dominion Bank                       | 22.556           | 84.056           |
| ING Bank                                    | 10.987           | —                |
| Commerzbank AG                              | 2.201            | 1.084            |
| Mizuho Bank Ltd.                            | —                | 63.651           |
| Otros                                       | 89               | 24               |
| <b>Préstamos y otras obligaciones</b>       |                  |                  |
| Wells Fargo Bank                            | 113.377          | 104.637          |
| Citibank N.A.                               | 6.198            | 15.940           |
| ING Bank NV                                 | 88               | —                |
| Deutsche Bank AG                            | —                | 161              |
| Standard Chartered Bank                     | —                | 1.612            |
| Bank of America                             | —                | 486              |
| Otros                                       | 9                | 85               |
| <b>Subtotal bancos del exterior</b>         | <b>1.557.063</b> | <b>1.509.384</b> |
| <b>Banco Central de Chile</b>               | <b>—</b>         | <b>—</b>         |
| <b>Total</b>                                | <b>1.563.277</b> | <b>1.516.759</b> |

## 22. INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS:

Al cierre de cada ejercicio, la composición del rubro es la siguiente:

|                    | 2019             | 2018             |
|--------------------|------------------|------------------|
|                    | MM\$             | MM\$             |
| Letras de crédito  | 10.898           | 16.368           |
| Bonos corrientes   | 7.912.621        | 6.772.990        |
| Bonos subordinados | 889.895          | 686.194          |
| <b>Total</b>       | <b>8.813.414</b> | <b>7.475.552</b> |

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019 Banco de Chile colocó Bonos por un monto de \$2.625.176 millones, los cuales corresponden a Bonos de Corto Plazo, Bonos Corrientes, y Bonos Subordinados por un monto ascendente a \$944.413 millones, \$1.465.406 millones y \$215.357 millones respectivamente, de acuerdo al siguiente detalle:

### Bonos de Corto Plazo

| Contraparte                      | Moneda | Monto MM\$     | Tasa anual de interés % | Fecha de emisión | Fecha de vencimiento |
|----------------------------------|--------|----------------|-------------------------|------------------|----------------------|
| Citibank N.A.                    | USD    | 40.937         | 2,91                    | 04/01/2019       | 04/04/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 40.264         | 2,85                    | 17/01/2019       | 24/04/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 33.598         | 2,80                    | 22/01/2019       | 22/04/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 53.250         | 2,67                    | 04/04/2019       | 02/07/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 27.886         | 2,67                    | 09/04/2019       | 09/08/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 33.257         | 2,66                    | 11/04/2019       | 11/07/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 33.257         | 2,68                    | 11/04/2019       | 11/10/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 33.051         | 2,66                    | 12/04/2019       | 22/07/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 3.966          | 2,67                    | 12/04/2019       | 12/09/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 27.184         | 2,67                    | 29/04/2019       | 29/10/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 33.838         | 2,60                    | 30/04/2019       | 30/07/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 34.795         | 2,61                    | 17/05/2019       | 18/11/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 34.842         | 2,59                    | 23/05/2019       | 22/08/2019           |
| Bank of America                  | USD    | 34.208         | 2,50                    | 21/06/2019       | 22/08/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 3.421          | 2,50                    | 24/06/2019       | 25/07/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 547            | 2,40                    | 24/06/2019       | 15/10/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 13.620         | 2,50                    | 25/06/2019       | 05/08/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 13.575         | 2,51                    | 28/06/2019       | 01/08/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 34.070         | 2,38                    | 11/07/2019       | 09/10/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 29.883         | 2,25                    | 09/08/2019       | 12/11/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 3.525          | 2,03                    | 13/08/2019       | 08/05/2020           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 35.676         | 2,20                    | 22/08/2019       | 21/11/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 21.350         | 2,20                    | 10/09/2019       | 09/12/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 7.117          | 2,20                    | 11/09/2019       | 16/12/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 28.466         | 2,20                    | 11/09/2019       | 10/12/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 15.799         | 2,10                    | 07/10/2019       | 07/01/2020           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 36.206         | 2,07                    | 09/10/2019       | 09/01/2020           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 36.212         | 2,00                    | 24/10/2019       | 29/01/2020           |
| Bank of America                  | USD    | 36.212         | 2,00                    | 24/10/2019       | 24/01/2020           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 18.200         | 2,00                    | 25/10/2019       | 03/02/2020           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 31.819         | 1,91                    | 04/11/2019       | 13/01/2020           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 31.239         | 1,97                    | 12/11/2019       | 12/02/2020           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 4.554          | 2,05                    | 22/11/2019       | 07/08/2020           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 7.989          | 2,05                    | 22/11/2019       | 07/08/2020           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 18.750         | 2,07                    | 04/12/2019       | 07/08/2020           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 23.268         | 2,05                    | 09/12/2019       | 09/04/2020           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 3.877          | 2,04                    | 09/12/2019       | 05/06/2020           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 15.395         | 2,04                    | 11/12/2019       | 27/03/2020           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 1.792          | 2,03                    | 30/12/2019       | 20/07/2020           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 7.518          | 2,10                    | 30/12/2019       | 15/12/2020           |
| <b>Total a diciembre de 2019</b> |        | <b>944.413</b> |                         |                  |                      |



# Banco de Chile y sus Filiales

## Bonos Corrientes Largo Plazo

| Serie                            | Moneda | Monto MM\$       | Plazo años | Tasa anual de emisión % | Fecha de emisión | Fecha de vencimiento |
|----------------------------------|--------|------------------|------------|-------------------------|------------------|----------------------|
| BCHIEC0817                       | UF     | 83.470           | 5          | 1,55                    | 30/01/2019       | 30/01/2024           |
| BCHIED1117                       | UF     | 41.711           | 5          | 1,54                    | 14/03/2019       | 14/03/2024           |
| BCHIED1117                       | UF     | 5.587            | 5          | 1,45                    | 19/03/2019       | 19/03/2024           |
| BCHIED1117                       | UF     | 36.317           | 5          | 1,45                    | 20/03/2019       | 20/03/2024           |
| BCHIDW1017                       | UF     | 84.359           | 2          | 0,93                    | 09/05/2019       | 09/05/2021           |
| BCHIDW1017                       | UF     | 57.091           | 2          | 0,57                    | 24/06/2019       | 24/06/2021           |
| BCHIEH0917                       | UF     | 58.867           | 7          | 1,04                    | 01/07/2019       | 01/07/2026           |
| BCHIEB1117                       | UF     | 86.682           | 4          | 0,83                    | 01/07/2019       | 01/07/2023           |
| BCHIEH0917                       | UF     | 29.514           | 7          | 1,00                    | 02/07/2019       | 02/07/2026           |
| BCHIEI1117                       | UF     | 60.697           | 7          | 0,66                    | 19/07/2019       | 19/07/2026           |
| BCHIEI1117                       | UF     | 22.063           | 7          | 0,51                    | 30/07/2019       | 30/07/2026           |
| BCHIEI1117                       | UF     | 8.613            | 7          | 0,45                    | 01/08/2019       | 01/08/2026           |
| BCHICC0815                       | UF     | 71.703           | 12         | 0,54                    | 05/08/2019       | 05/08/2031           |
| BCHICA1015                       | UF     | 71.221           | 11         | 0,54                    | 05/08/2019       | 05/08/2030           |
| BCHICB1215                       | UF     | 14.496           | 11         | 0,44                    | 07/08/2019       | 07/08/2030           |
| BCHIEI1117                       | UF     | 7.764            | 7          | 0,30                    | 07/08/2019       | 07/08/2026           |
| BCHIEI1117                       | UF     | 20.212           | 7          | 0,28                    | 08/08/2019       | 08/08/2026           |
| BCHICB1215                       | UF     | 57.926           | 11         | 0,45                    | 08/08/2019       | 08/08/2030           |
| BCHIEI1117                       | UF     | 3.108            | 7          | 0,29                    | 08/08/2019       | 08/08/2026           |
| BCHIBV1015                       | UF     | 71.063           | 10         | 0,37                    | 20/08/2019       | 20/08/2029           |
| BCHIEV1117                       | UF     | 132.366          | 10         | 0,34                    | 05/09/2019       | 05/09/2029           |
| BCHIEK1117                       | UF     | 117.493          | 13         | 1,38                    | 11/12/2019       | 11/12/2032           |
| Subtotal UF                      |        | 1.142.323        |            |                         |                  |                      |
| BONO JPY                         | JPY    | 63.041           | 20         | 1,00                    | 14/05/2019       | 14/05/2039           |
| BONO HKD                         | HKD    | 32.725           | 12         | 2,90                    | 19/07/2019       | 19/07/2031           |
| BONO AUD                         | AUD    | 36.519           | 20         | 3,50                    | 28/08/2019       | 28/08/2039           |
| BONO PEN                         | PEN    | 29.969           | 15         | 5,40                    | 04/09/2019       | 04/09/2034           |
| BONO AUD                         | AUD    | 24.547           | 15         | 3,13                    | 09/09/2019       | 09/09/2034           |
| BONO NOK                         | NOK    | 60.951           | 10         | 3,50                    | 07/11/2019       | 07/11/2029           |
| BONO AUD                         | AUD    | 39.067           | 20         | 3,55                    | 11/11/2019       | 11/11/2039           |
| BONO JPY                         | JPY    | 36.264           | 10         | 1,00                    | 19/11/2019       | 19/11/2029           |
| Subtotal otras monedas           |        | 323.083          |            |                         |                  |                      |
| <b>Total a diciembre de 2019</b> |        | <b>1.465.406</b> |            |                         |                  |                      |

## Bonos Subordinados

| Serie                            | Moneda | Monto MM\$     | Plazo años | Tasa anual de emisión % | Fecha de emisión | Fecha de vencimiento |
|----------------------------------|--------|----------------|------------|-------------------------|------------------|----------------------|
| UCHI-J1111                       | UF     | 61.471         | 23         | 1,05                    | 20/08/2019       | 20/08/2042           |
| UCHI-J1111                       | UF     | 65.973         | 23         | 1,04                    | 20/08/2019       | 20/08/2042           |
| UCHI-J1111                       | UF     | 48.799         | 23         | 0,99                    | 21/08/2019       | 21/08/2042           |
| UCHI-I1111                       | UF     | 39.114         | 21         | 0,96                    | 24/09/2019       | 24/09/2040           |
| <b>Total a diciembre de 2019</b> |        | <b>215.357</b> |            |                         |                  |                      |

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2018 Banco de Chile colocó Bonos por un monto de \$2.157.587 millones, los cuales corresponden a Bonos de Corto Plazo y Bonos Corrientes por un monto ascendente a \$940.720 millones y \$1.216.867 millones respectivamente, de acuerdo al siguiente detalle:

Bonos de Corto Plazo

| Contraparte                      | Moneda | Monto MM\$     | Tasa anual de interés % | Fecha de emisión | Fecha de vencimiento |
|----------------------------------|--------|----------------|-------------------------|------------------|----------------------|
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 2.998          | 1,85                    | 06/02/2018       | 08/05/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 2.998          | 1,93                    | 06/02/2018       | 08/06/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 2.998          | 1,98                    | 06/02/2018       | 09/07/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 2.998          | 2,05                    | 06/02/2018       | 06/08/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 2.998          | 2,05                    | 06/02/2018       | 08/08/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 29.716         | 2,25                    | 28/02/2018       | 28/06/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 1.723          | 2,40                    | 28/02/2018       | 29/08/2018           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 6.894          | 2,60                    | 28/02/2018       | 25/02/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 13.780         | 2,30                    | 02/03/2018       | 02/07/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 4.489          | 2,30                    | 05/03/2018       | 06/07/2018           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 18.080         | 2,22                    | 07/03/2018       | 05/06/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 1.747          | 2,25                    | 13/03/2018       | 11/06/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 3.006          | 2,45                    | 14/03/2018       | 11/09/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 606            | 2,60                    | 15/03/2018       | 14/12/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 605            | 2,60                    | 29/03/2018       | 28/09/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 60.343         | 2,60                    | 05/04/2018       | 04/09/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 30.254         | 2,50                    | 06/04/2018       | 01/08/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 1.743          | 2,40                    | 10/04/2018       | 09/08/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 8.918          | 2,75                    | 13/04/2018       | 12/04/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 8.946          | 2,75                    | 17/04/2018       | 16/04/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 19.046         | 2,36                    | 08/05/2018       | 08/08/2018           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 31.665         | 2,38                    | 09/05/2018       | 07/08/2018           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 1.873          | 2,37                    | 10/05/2018       | 08/08/2018           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 12.250         | 2,36                    | 14/05/2018       | 15/08/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 18.968         | 2,70                    | 11/06/2018       | 01/04/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 28.973         | 2,42                    | 13/06/2018       | 24/07/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 15.991         | 2,45                    | 19/06/2018       | 20/09/2018           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 12.778         | 2,41                    | 20/06/2018       | 20/09/2018           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 31.944         | 2,45                    | 20/06/2018       | 03/10/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 3.194          | 2,65                    | 20/06/2018       | 13/02/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 3.885          | 2,50                    | 22/06/2018       | 23/11/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 19.495         | 2,20                    | 28/06/2018       | 27/07/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 4.875          | 2,30                    | 03/07/2018       | 11/09/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 29.556         | 2,30                    | 06/07/2018       | 10/09/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 62.079         | 2,45                    | 17/07/2018       | 17/10/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 32.729         | 2,45                    | 24/07/2018       | 22/10/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 19.283         | 2,45                    | 27/07/2018       | 29/10/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 31.919         | 2,50                    | 30/07/2018       | 29/11/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 16.039         | 2,52                    | 01/08/2018       | 06/12/2018           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 25.787         | 2,50                    | 02/08/2018       | 06/12/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 10.859         | 2,47                    | 07/08/2018       | 14/12/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 3.238          | 2,46                    | 09/08/2018       | 14/12/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 17.070         | 2,53                    | 31/08/2018       | 28/12/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 6.929          | 2,58                    | 04/09/2018       | 06/02/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 34.646         | 2,57                    | 04/09/2018       | 04/01/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 4.902          | 2,24                    | 07/09/2018       | 09/10/2018           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 34.525         | 2,25                    | 07/09/2018       | 09/10/2018           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 1.742          | 2,23                    | 10/09/2018       | 09/10/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 3.484          | 2,65                    | 10/09/2018       | 11/03/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 6.026          | 2,45                    | 11/09/2018       | 06/12/2018           |
| Bank of America                  | USD    | 18.421         | 2,62                    | 14/09/2018       | 01/03/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 33.464         | 2,48                    | 20/09/2018       | 20/12/2018           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 1.322          | 2,70                    | 03/10/2018       | 05/04/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 13.591         | 2,78                    | 12/10/2018       | 25/04/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 6.694          | 2,55                    | 16/10/2018       | 16/01/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 6.713          | 2,50                    | 17/10/2018       | 04/01/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 34.208         | 2,65                    | 23/10/2018       | 22/01/2019           |
| Citibank N.A.                    | USD    | 20.483         | 2,84                    | 11/12/2018       | 11/03/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 2.236          | 2,90                    | 12/12/2018       | 12/04/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 34.555         | 2,67                    | 20/12/2018       | 19/02/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 10.466         | 2,97                    | 27/12/2018       | 02/05/2019           |
| Wells Fargo Bank                 | USD    | 6.977          | 2,97                    | 27/12/2018       | 29/04/2019           |
| <b>Total a diciembre de 2018</b> |        | <b>940.720</b> |                         |                  |                      |



# Banco de Chile y sus Filiales

## Bonos Corrientes Largo Plazo

| Serie                            | Moneda | Monto<br>MM\$    | Plazo<br>años | Tasa anual de<br>emisión % | Fecha de<br>emisión | Fecha de<br>vencimiento |
|----------------------------------|--------|------------------|---------------|----------------------------|---------------------|-------------------------|
| BCHIEA0617                       | UF     | 106.001          | 6             | 1,60                       | 03/01/2018          | 03/01/2024              |
| BCHIBN1015                       | UF     | 114.212          | 12            | 2,90                       | 24/01/2018          | 24/01/2030              |
| BCHIEF1117                       | UF     | 79.612           | 8             | 1,80                       | 09/02/2018          | 09/02/2026              |
| BCHIEP0717                       | UF     | 104.550          | 11            | 2,00                       | 13/02/2018          | 13/02/2029              |
| BCHIBT1215                       | UF     | 57.936           | 14            | 3,00                       | 13/03/2018          | 13/03/2032              |
| BCHIBW1215                       | UF     | 59.081           | 14            | 2,20                       | 14/08/2018          | 14/08/2032              |
| BCHIDY0917                       | UF     | 55.619           | 5             | 1,24                       | 16/08/2018          | 16/08/2023              |
| BCHIEN1117                       | UF     | 109.543          | 10            | 2,08                       | 25/09/2018          | 25/09/2028              |
| BCHIDX0817                       | UF     | 109.311          | 5             | 1,70                       | 22/10/2018          | 22/10/2023              |
| BCHIDY0917                       | UF     | 12.025           | 5             | 1,74                       | 22/10/2018          | 22/10/2023              |
| BCHIDY0917                       | UF     | 15.299           | 5             | 1,75                       | 22/10/2018          | 22/10/2023              |
| BCHIBY1215                       | UF     | 59.374           | 15            | 2,29                       | 24/10/2018          | 24/10/2033              |
| BCHIBX0815                       | UF     | 58.998           | 15            | 2,29                       | 24/10/2018          | 24/10/2033              |
| BCHIBZ0815                       | UF     | 59.987           | 15            | 2,23                       | 07/12/2018          | 07/12/2033              |
| BCHIEJ0717                       | UF     | 82.878           | 9             | 1,99                       | 12/12/2018          | 12/12/2027              |
| Subtotal UF                      |        | 1.084.426        |               |                            |                     |                         |
| BCHIDH0916                       | CLP    | 20.370           | 4             | 3,80                       | 11/06/2018          | 11/06/2022              |
| BONO USD                         | USD    | 32.842           | 10            | 4,26                       | 28/09/2018          | 28/09/2028              |
| BONO CHF                         | CHF    | 79.229           | 5             | 0,57                       | 26/10/2018          | 26/10/2023              |
| Subtotal otras monedas           |        | 132.441          |               |                            |                     |                         |
| <b>Total a diciembre de 2018</b> |        | <b>1.216.867</b> |               |                            |                     |                         |

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2018, no se han efectuado emisiones de Bonos Subordinados.

Durante los ejercicios diciembre 2019 y 2018, el Banco no ha tenido incumplimientos de capital e intereses respecto de sus instrumentos de deuda. Asimismo, no se han producido incumplimientos de covenants y otros compromisos asociados a los instrumentos de deuda emitidos.

## 23. OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS:

Al cierre de cada ejercicio, la composición del rubro es la siguiente:

|                                    | 2019           | 2018           |
|------------------------------------|----------------|----------------|
|                                    | MM\$           | MM\$           |
| Otras obligaciones en el país      | 138.575        | 95.912         |
| Obligaciones con el sector público | 17.654         | 22.102         |
| <b>Total</b>                       | <b>156.229</b> | <b>118.014</b> |

## 24. PROVISIONES:

(a) Al cierre de cada ejercicio, la composición del saldo de este rubro se indica a continuación:

|   | 2019           | 2018           |
|---|----------------|----------------|
|   | MM\$           | MM\$           |
| Provisiones para dividendos mínimos <sup>(*)</sup>        | 300.461        | 305.409        |
| Provisiones para beneficios y remuneraciones del personal | 109.075        | 92.579         |
| Provisiones por riesgo de créditos contingentes           | 57.042         | 55.530         |
| Provisiones por contingencias:                            |                |                |
| Provisiones adicionales                                   | 213.252        | 213.252        |
| Provisiones por riesgo país                               | 4.332          | 2.881          |
| Otras provisiones por contingencias                       | 501            | 468            |
| <b>Total</b>  | <b>684.663</b> | <b>670.119</b> |

(\*) Ver Nota N°27 letra (c).

(b) A continuación se muestra el movimiento que se ha producido en las provisiones durante los ejercicios 2019 y 2018:

|   | Dividendos mínimos | Beneficios y remuneraciones al personal | Riesgo de créditos contingentes | Provisiones adicionales | Riesgo país y otras contingencias | Total          |
|---|--------------------|---|---------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|----------------|
|   | MM\$               | MM\$                                    | MM\$                            | MM\$                    | MM\$                              | MM\$           |
| Saldo al 1 de enero de 2018             | 312.907            | 86.628                                  | 58.031                          | 213.252                 | 25.050                            | 695.868        |
| Provisiones constituidas                | 305.409            | 72.946                                  | —                               | —                       | 3                                 | 378.358        |
| Aplicación de provisiones               | (312.907)          | (66.995)                                | —                               | —                       | (19.347)                          | (399.249)      |
| Liberación de provisiones               | —                  | —                                       | (2.501)                         | —                       | (2.357)                           | (4.858)        |
| Saldo al 31 de diciembre de 2018        | 305.409            | 92.579                                  | 55.530                          | 213.252                 | 3.349                             | 670.119        |
| Provisiones constituidas                | 300.461            | 93.358                                  | 1.512                           | —                       | 1.484                             | 396.815        |
| Aplicación de provisiones               | (305.409)          | (76.862)                                | —                               | —                       | —                                 | (382.271)      |
| Liberación de provisiones               | —                  | —                                       | —                               | —                       | —                                 | —              |
| <b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b> | <b>300.461</b>     | <b>109.075</b>                          | <b>57.042</b>                   | <b>213.252</b>          | <b>4.833</b>                      | <b>684.663</b> |

(c) Provisiones para beneficios y remuneraciones al personal:

|  | 2019           | 2018          |
|--|----------------|---------------|
|  | MM\$           | MM\$          |
| Provisiones por bonos de desempeño           | 51.051         | 47.797        |
| Provisiones por vacaciones                   | 27.609         | 26.855        |
| Provisiones indemnizaciones años de servicio | 7.566          | 7.754         |
| Provisiones por otros beneficios al personal | 22.849         | 10.173        |
| <b>Total</b>                                 | <b>109.075</b> | <b>92.579</b> |



# Banco de Chile y sus Filiales

## (d) Indemnización años de servicio:

### (i) Movimiento de la provisión indemnización años de servicio:

|  | 2019         | 2018         |
|--|--------------|--------------|
|  | MM\$         | MM\$         |
| Valor actual de las obligaciones al inicio del ejercicio | 7.754        | 7.676        |
| Incremento (disminución) de la provisión                 | 323          | 550          |
| Pagos efectuados   | (758)        | (599)        |
| Efecto por cambio en los factores actuariales            | 247          | 127          |
| <b>Total</b>   | <b>7.566</b> | <b>7.754</b> |

### (ii) Costo por beneficio neto:

|   | 2019       | 2018       |
|---|------------|------------|
|   | MM\$       | MM\$       |
| (Disminución) incremento de la provisión              | 101        | 250        |
| Costo de intereses de las obligaciones por beneficios | 222        | 300        |
| Efecto por cambio en los factores actuariales         | 247        | 127        |
| <b>Costo por beneficio neto</b>                       | <b>570</b> | <b>677</b> |

### (iii) Factores utilizados en el cálculo de la provisión:

Las principales hipótesis utilizadas en la determinación de las obligaciones por indemnización años de servicio para el plan del Banco se muestran a continuación:

|                             | 31 de diciembre de 2019 | 31 de diciembre de 2018 |
|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|
|                             | %                       | %                       |
| Tasa de descuento           | 3,17                    | 4,25                    |
| Tasa de incremento salarial | 4,42                    | 4,42                    |
| Probabilidad de pago        | 99,99                   | 99,99                   |

La más reciente valoración actuarial de la provisión por indemnización años de servicio se realizó durante el año 2019.

## e) Movimiento de la provisión para bonos de desempeño:

|                                | 2019          | 2018          |
|--------------------------------|---------------|---------------|
|                                | MM\$          | MM\$          |
| SalDOS al 1 de enero           | 47.797        | 43.372        |
| Provisiones netas constituidas | 45.792        | 40.058        |
| Aplicación de provisiones      | (42.538)      | (35.633)      |
| <b>Total</b>                   | <b>51.051</b> | <b>47.797</b> |

(f) Movimiento de la provisión vacaciones del personal:

|                                | 2019          | 2018          |
|--------------------------------|---------------|---------------|
|                                | MM\$          | MM\$          |
| Saldos al 1 de enero           | 26.855        | 25.159        |
| Provisiones netas constituidas | 7.257         | 7.529         |
| Aplicación de provisiones      | (6.503)       | (5.833)       |
| <b>Total</b>                   | <b>27.609</b> | <b>26.855</b> |

(g) Provisión para beneficio al personal en acciones:

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Banco y sus filiales no cuentan con un plan de compensación en acciones.

(h) Provisiones por créditos contingentes:

Al 31 de diciembre de 2019 el Banco y sus filiales mantienen provisiones por créditos contingentes ascendentes a \$57.042 millones (\$55.530 millones en diciembre de 2018). Ver Nota N°26 letra (d).

25. OTROS PASIVOS:

Al cierre de cada ejercicio, la composición del rubro es la siguiente:

|  | 2019           | 2018           |
|--|----------------|----------------|
|  | MM\$           | MM\$           |
| Cuentas y documentos por pagar                               | 231.465        | 176.826        |
| Ingresos percibidos por adelantado <sup>(*)</sup>            | 125.418        | 5.743          |
| Dividendos por pagar   | 1.443          | 1.079          |
| <b>Otros pasivos</b>   |                |                |
| Valores por liquidar   | 134.253        | 106.071        |
| Operaciones por intermediación de documentos <sup>(**)</sup> | 80.190         | 53.492         |
| Cobranding   | 30.186         | 36.081         |
| IVA débito fiscal  | 16.354         | 13.719         |
| Pagos compañías de seguros                                   | 1.157          | 992            |
| Operaciones pendientes                                       | 792            | 616            |
| Otros  | 22.240         | 17.905         |
| <b>Total</b>   | <b>643.498</b> | <b>412.524</b> |

(\*) En relación con el Acuerdo Marco de Alianza Estratégica revelado en Nota N°5 letra c), con fecha 4 de junio de 2019 Banco Chile recibió el pago proveniente de las Compañías de Seguro por un monto de \$149.061 millones, el cual fue registrado contablemente de acuerdo a NIIF 15. El ingreso relacionado es reconocido a lo largo del tiempo, en función del cumplimiento de la obligación de desempeño asociada.

(\*\*) En este ítem se incluye principalmente el financiamiento de operaciones simultáneas efectuadas por la filial Banchile Corredores de Bolsa S.A.



# Banco de Chile y sus Filiales

## 26. CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS:

### (a) Compromisos y responsabilidades contabilizadas en cuentas de orden (fuera de balance):

Para satisfacer las necesidades de los clientes, el Banco adquirió varios compromisos irrevocables y obligaciones contingentes, aunque estas obligaciones no son reconocidas en el Estado de Situación Financiera, estos contienen riesgos de crédito y son por tanto, parte del riesgo global del Banco.

El Banco y sus filiales mantienen registrados en cuentas de orden (fuera de balance), los principales saldos relacionados con compromisos o con responsabilidades propias del giro:

|  | 2019              | 2018              |
|--|-------------------|-------------------|
|  | MM\$              | MM\$              |
| <b>Créditos contingentes</b>                         |                   |                   |
| Avales y fianzas                                     | 280.838           | 341.676           |
| Cartas de crédito del exterior confirmadas           | 94.673            | 56.764            |
| Cartas de crédito documentarias emitidas             | 316.916           | 388.396           |
| Boletas de garantía                                  | 2.283.390         | 2.232.682         |
| Líneas de crédito con disponibilidad inmediata       | 7.870.260         | 7.769.325         |
| Otros compromisos de crédito                         | 155.163           | 46.561            |
| <b>Operaciones por cuenta de terceros</b>            |                   |                   |
| Documentos en cobranza                               | 144.043           | 160.367           |
| Recursos de terceros gestionados por el banco:       |                   |                   |
| Activos financieros gestionados a nombre de terceros | 6.418             | 27.334            |
| Otros activos gestionados a nombre de terceros       | —                 | —                 |
| Activos financieros adquiridos a nombre propio       | 73.140            | 103.319           |
| Otros activos adquiridos a nombre propio             | —                 | —                 |
| <b>Custodia de valores</b>                           |                   |                   |
| Valores custodiados en poder del banco y filiales    | 2.677.353         | 2.089.079         |
| Valores custodiados depositados en otra entidad      | 18.719.297        | 18.624.962        |
| <b>Total</b>   | <b>32.621.491</b> | <b>31.840.465</b> |

(b) Juicios y procedimientos legales:

(b.1) Contingencias judiciales normales de la industria:

A la fecha de emisión de estos Estados Financieros Consolidados, existen acciones judiciales interpuestas en contra del Banco en relación con operaciones propias del giro. Al 31 de diciembre de 2019, el Banco mantiene provisiones por contingencias judiciales que ascienden a \$237 millones (\$204 millones en diciembre de 2018), las cuales forman parte del rubro "Provisiones" del Estado de Situación Financiera.

A continuación se presentan las fechas estimadas de término de los respectivos juicios:

|                          | 31 de diciembre de 2019 |              |              |              |  | Total<br>MM\$ |
|--------------------------|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--|---------------|
|                          | 2020<br>MM\$            | 2021<br>MM\$ | 2022<br>MM\$ | 2023<br>MM\$ |  |               |
| Contingencias judiciales | 120                     | 117          | —            | —            |  | 237           |

(b.2) Contingencias por demandas significativas en Tribunales:

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no existían demandas significativas en tribunales que afecten o puedan afectar los presentes Estados Financieros Consolidados.

(c) Garantías otorgadas por operaciones:

i. En Filial Banchile Administradora General de Fondos S.A.:

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo N°12 de la Ley N° 20.712, Banchile Administradora General de Fondos S.A., ha designado al Banco de Chile como representante de los beneficiarios de las garantías que ésta ha constituido y en tal carácter el Banco ha emitido boletas de garantías por un monto ascendente a UF 3.090.000, con vencimiento el 10 de enero de 2020 (UF 2.977.300, con vencimiento el 10 de enero de 2019 en diciembre de 2018). Para los Fondos Inmobiliarios la Administradora tomó pólizas de garantía con Mapfre Seguros Generales S.A. por un total garantizado de UF 755.800.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no hay fondos Mutuos Garantizados.

En cumplimiento a lo dispuesto por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en la letra f) de la Circular N°1.894 del 24 de septiembre de 2008, la Sociedad ha constituido garantía en beneficio de los inversionistas por la administración de cartera. Dicha garantía corresponde a una boleta en garantía por UF 401.800, con vencimiento el 10 de enero de 2020.

ii. En Filial Banchile Corredores de Bolsa S.A.:

Para efectos de asegurar el correcto y cabal cumplimiento de todas sus obligaciones como Corredora de Bolsa, en conformidad a lo dispuesto en los artículos N°30 y siguientes de la Ley N° 18.045 sobre Mercados de Valores, la Sociedad constituyó garantía en póliza de seguro por UF 20.000, tomada con Mapfre Seguros, con vencimiento al 22 de abril de 2020, nombrando como representante de los acreedores a la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores.

# Banco de Chile y sus Filiales

|  | 2019           | 2018          |
|--|----------------|---------------|
|  | MM\$           | MM\$          |
| <b>Títulos en garantía:</b>  |                |               |
| Acciones entregadas para garantizar operaciones de venta a plazo cubiertas en simultáneas: |                |               |
| Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores  | 85.302         | 59.074        |
| Bolsa Electrónica de Chile, Bolsa de Valores   | 6.843          | 17.223        |
| Títulos de renta fija para garantizar sistema CCLV,  |                |               |
| Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores  | 7.985          | 5.976         |
| Acciones entregadas para garantizar préstamo de acciones,                                  |                |               |
| Bolsa Electrónica de Chile, Bolsa de Valores   | 382            | —             |
| <b>Total</b>   | <b>100.512</b> | <b>82.273</b> |

En conformidad a lo dispuesto en la reglamentación interna de las bolsas en que participa, y para efectos de garantizar el correcto desempeño de la corredora, la Sociedad constituyó prenda sobre 1.000.000 de acciones de la Bolsa de Comercio de Santiago, a favor de esa Institución, según consta en Escritura Pública del 13 de septiembre de 1990 ante el notario de Santiago Don Raúl Perry Pefaur, y sobre 100.000 acciones de la Bolsa Electrónica de Chile, a favor de esa Institución, según consta en contrato suscrito entre ambas entidades con fecha 16 de mayo de 1990.

Banchile Corredores de Bolsa S.A. mantiene vigente Póliza de Seguro Integral de Southbridge Compañía de Seguros Generales S.A. con vencimiento al 2 de enero de 2020, que considera las materias de fidelidad funcionaria, pérdidas físicas, falsificación o adulteración, moneda falsificada, por un monto de cobertura equivalente a US\$10.000.000.

De acuerdo a las disposiciones del Banco Central de Chile, se ha constituido una boleta de garantía N°9571-2 correspondiente a UF 10.500, a fin de cumplir con las exigencias del contrato SOMA (Contrato para el Servicio de Sistema de Operaciones de Mercado Abierto) del Banco Central de Chile. Dicha garantía corresponde a una boleta reajutable en UF a plazo fijo no endosable con vigencia hasta el 22 de julio de 2020.

Se ha constituido una boleta de garantía N°350329-3 correspondiente a UF 251.400, en beneficio de los inversionistas con contratos de administración de cartera. Dicha garantía corresponde a una boleta reajutable en UF a plazo fijo no endosable con vigencia hasta el 10 de enero de 2020.

Se ha constituido una boleta de garantía N°9887-5 correspondiente a UF 500, para garantizar la seriedad de la oferta presentada en el proceso de licitación de renta fija. Beneficiario: Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de Construcción, vigencia hasta el 30 de marzo de 2020.

Se ha constituido una boleta de garantía N°9988-3 correspondiente a UF 500, para garantizar la seriedad de la oferta presentada en el proceso de licitación de renta variable. Beneficiario: Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de Construcción, vigencia hasta el 30 de marzo de 2020.

Se ha constituido una garantía en efectivo por US\$122.494,32 cuyo objetivo es garantizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas con Pershing, por operaciones efectuadas a través de este broker.

iii. En Filial Banchile Corredores de Seguros Ltda.:

De acuerdo a lo establecido en el artículo N°58, letra D del D.F.L 251, al 31 de diciembre de 2019 la Sociedad mantiene dos pólizas de seguros, con vigencia desde el 15 de abril de 2019 hasta el 14 de abril de 2020, que la amparan ante eventuales perjuicios que pudieren afectarla como consecuencia de infracciones a la Ley, reglamentos y normas complementarias que regulan a los corredores de seguros, y especialmente cuando el incumplimiento proviene de actos, errores u omisiones del corredor, sus representantes, apoderados o dependientes que participan en la intermediación.

Las pólizas contratadas son:

| Materia asegurada                                 | Monto asegurado (UF) |
|---|----------------------|
| Póliza de Responsabilidad por errores y omisiones | 60.000               |
| Póliza de Responsabilidad Civil                   | 500                  |

(d) Provisiones por créditos contingentes:

Las provisiones constituidas por el riesgo de crédito de operaciones contingentes son las siguientes:

|  | 2019          | 2018          |
|--|---------------|---------------|
|  | MM\$          | MM\$          |
| Líneas de crédito de libre disposición | 31.121        | 29.255        |
| Provisión boletas de garantía          | 22.268        | 22.806        |
| Provisión avales y fianzas             | 3.156         | 2.891         |
| Provisión cartas de créditos           | 440           | 494           |
| Otros compromisos de créditos          | 57            | 84            |
| <b>Total</b>                           | <b>57.042</b> | <b>55.530</b> |

253

- (e) En relación a la Resolución Exenta N° 270 de fecha 30 de octubre de 2014 por medio de la cual la Superintendencia de Valores y Seguros (actual Comisión para el Mercado Financiero) impuso una multa de 50.000 Unidades de Fomento a Banchile Corredores de Bolsa S.A. por infracciones al inciso segundo del artículo 53 de la Ley de Mercado de Valores, dicha compañía presentó ante el Juzgado Civil competente una reclamación solicitando se deje sin efecto la citada multa. Con fecha 10 de diciembre de 2019 se dictó sentencia que rebajó la multa a la cantidad de 7.500 Unidades de Fomento. La sentencia indicada ha sido objeto de recursos de casación en la forma y apelación interpuestos por ambas partes, los que se encuentran pendientes ante la Corte de Apelaciones de Santiago.

La sociedad no ha constituido provisiones en consideración a que los asesores legales a cargo del procedimiento estiman que existen sólidos fundamentos para que se acoja la reclamación interpuesta por Banchile Corredores de Bolsa S.A.



# Banco de Chile y sus Filiales

## 27. PATRIMONIO:

### (a) Patrimonio contable:

#### (i) Capital autorizado, suscrito y pagado:

Al 31 de diciembre de 2019, el capital pagado del Banco de Chile está representado por 101.017.081.114 acciones nominativas (101.017.081.114 acciones al 31 de diciembre de 2018), sin valor nominal, íntegramente suscritas y pagadas.

| Razón Social o Nombre Accionista                                | 31 de diciembre de 2019 |                    |
|---|-------------------------|--------------------|
|   | Número de acciones      | % de Participación |
| LQ Inversiones Financieras S.A.                                 | 46.815.289.329          | 46,344%            |
| Banchile Corredores de Bolsa S.A.                               | 5.708.422.261           | 5,651%             |
| Inversiones LQ-SM Limitada                                      | 4.854.988.014           | 4,806%             |
| Banco Itaú Corpbanca (por cuenta de inversionistas extranjeros) | 4.458.337.344           | 4,413%             |
| Banco Santander (por cuenta de inversionistas extranjeros)      | 4.310.744.955           | 4,267%             |
| Banco de Chile por cuenta de terceros                           | 3.635.074.988           | 3,598%             |
| Ever 1 BAE SPA  | 2.303.065.577           | 2,280%             |
| Ever Chile SPA  | 2.201.574.554           | 2,179%             |
| Inversiones Aspen Ltda.   | 1.594.040.870           | 1,578%             |
| JP Morgan Chase Bank  | 1.388.915.908           | 1,375%             |
| Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa                            | 1.311.456.827           | 1,298%             |
| Inversiones Avenida Borgoño Limitada                            | 1.190.565.316           | 1,179%             |
| Banco de Chile por cuenta de Citibank Nueva York                | 755.440.788             | 0,748%             |
| Valores Security S.A. Corredores de Bolsa                       | 609.333.678             | 0,603%             |
| BCI Corredores de Bolsa S.A.                                    | 575.904.925             | 0,570%             |
| Santander S.A. Corredores de Bolsa Limitada                     | 545.861.161             | 0,540%             |
| Inversiones CDP Limitada  | 487.744.912             | 0,483%             |
| A.F.P Habitat S.A. para Fondo Tipo A                            | 413.318.522             | 0,409%             |
| BICE Inversiones Corredores de Bolsa S.A.                       | 393.920.005             | 0,390%             |
| A.F.P Habitat S.A. para Fondo Pensión C                         | 381.039.562             | 0,377%             |
| <b>Subtotal</b>   | <b>83.935.039.496</b>   | <b>83,090%</b>     |
| Otros accionistas   | 17.082.041.618          | 16,910%            |
| <b>Total</b>  | <b>101.017.081.114</b>  | <b>100,000%</b>    |

| Razón Social o Nombre Accionista                                | 31 de diciembre de 2018 |                    |
|---|-------------------------|--------------------|
|   | Número de acciones      | % de Participación |
| Sociedad Administradora de la Obligación Subordinada SAOS S.A.  | 28.593.701.789          | 28,306%            |
| LQ Inversiones Financieras S.A.                                 | 27.460.203.382          | 27,184%            |
| Sociedad Matriz del Banco de Chile S.A.                         | 12.138.573.251          | 12,016%            |
| Banco Santander (por cuenta de inversionistas extranjeros)      | 3.439.864.114           | 3,405%             |
| Banchile Corredores de Bolsa S.A.                               | 3.159.186.953           | 3,127%             |
| Banco Itaú Corpbanca (por cuenta de inversionistas extranjeros) | 2.924.345.509           | 2,895%             |
| Banco de Chile por cuenta de terceros                           | 2.460.416.617           | 2,436%             |
| Ever 1 BAE SPA  | 2.303.065.577           | 2,280%             |
| Ever Chile SPA  | 2.201.574.554           | 2,179%             |
| Inversiones Aspen Ltda.   | 1.594.040.870           | 1,578%             |
| A.F.P. Habitat S.A.   | 1.551.740.366           | 1,536%             |
| JP Morgan Chase Bank  | 1.418.927.508           | 1,405%             |
| A.F.P. Provida S.A.   | 1.173.558.237           | 1,162%             |
| A.F.P. Cuprum S.A.  | 1.011.413.383           | 1,001%             |
| A.F.P. Capital S.A.   | 757.283.486             | 0,750%             |
| Inversiones Avenida Borgoño Limitada                            | 617.644.066             | 0,611%             |
| Inversiones CDP Limitada  | 487.744.912             | 0,483%             |
| Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa                            | 444.107.165             | 0,440%             |
| Santander S.A. Corredores de Bolsa Limitada                     | 407.981.210             | 0,404%             |
| BCI Corredores de Bolsa S.A.                                    | 331.846.694             | 0,329%             |
| Subtotal  | 94.477.219.643          | 93,526%            |
| Otros accionistas   | 6.539.861.471           | 6,474%             |
| <b>Total</b>  | <b>101.017.081.114</b>  | <b>100,000%</b>    |

255

(ii) Acciones:

La siguiente tabla muestra los movimientos de acciones desde el 31 de diciembre de 2017 al 31 de diciembre de 2019:

|  | Total Acciones Ordinarias |
|--|---------------------------|
| Total acciones al 31 de diciembre de 2017                | 99.444.132.192            |
| Capitalización de utilidades – Emisión de acciones crías | 1.572.948.922             |
| Total acciones al 31 de diciembre de 2018                | 101.017.081.114           |
| <b>Total acciones al 31 de diciembre de 2019</b>         | <b>101.017.081.114</b>    |



# Banco de Chile y sus Filiales

## (b) Dividendos acordados y pagados:

En Junta Ordinaria de Accionistas del Banco realizada el día 28 de marzo de 2019, se aprobó la distribución y pago del dividendo N°207 de \$3,52723589646 por acción del Banco de Chile con cargo a la utilidad líquida distribuible del ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2018. El monto del dividendo pagado en el ejercicio 2019 ascendió a \$356.311 millones.

En Junta Ordinaria de Accionistas del Banco realizada el día 22 de marzo de 2018, se aprobó la distribución y pago del dividendo N°206 de \$3,14655951692 por acción del Banco de Chile con cargo a la utilidad líquida distribuible del ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2017. El monto del dividendo pagado en el ejercicio 2018 ascendió a \$374.079 millones.

## (c) Provisión para dividendos mínimos:

En 2019 el Directorio del Banco de Chile acordó para efectos de dividendos mínimos, provisionar un 60% de la utilidad líquida distribuible que se genera durante el curso del ejercicio, entendiéndose por utilidad líquida distribuible la cantidad resultante de rebajar o agregar a la utilidad del período correspondiente, la corrección del valor del capital pagado y reservas por efectos de la variación del Índice de Precios al Consumidor ocurrida entre el mes anterior de que se trate y el mes de noviembre del ejercicio anterior. Lo anterior, mantiene el criterio adoptado en Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el día 25 de marzo de 2010, la cual acordó la retención del equivalente a corrección del valor del capital pagado y reservas que se materializó con un artículo transitorio de los estatutos con vigencia hasta el pago de la obligación subordinada realizado con fecha 30 de abril de 2019.

Conforme a lo señalado, la retención de la utilidad del ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2018 efectuada en marzo de 2019 ascendió a \$85.856 millones (la retención de la utilidad del ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2017 efectuada en marzo de 2018 ascendió a \$54.501 millones).

El monto de la utilidad líquida distribuible al 31 de diciembre de 2019 ascendió a \$500.768 millones (\$509.015 millones al 31 de diciembre de 2018). De acuerdo a lo anterior, el Banco registró al 31 de diciembre una provisión para dividendos mínimos bajo el rubro "Provisiones" por un monto de \$300.461 millones (\$305.409 millones en diciembre de 2018), reflejando como contrapartida una rebaja patrimonial por el mismo monto en el rubro de "Utilidades retenidas".

## (d) Utilidad por acción:

### (i) Utilidad básica por acción:

La utilidad básica por acción se determina dividiendo el resultado neto atribuido a propietarios del Banco en un período entre el número promedio ponderado de las acciones en circulación durante ese período, excluido el número promedio de las acciones propias mantenidas a lo largo del mismo.

### (ii) Utilidad diluida por acción:

Para proceder al cálculo de la utilidad diluida por acción, tanto el importe del resultado atribuible a los accionistas ordinarios, como el promedio ponderado de las acciones en circulación, neto de las acciones propias, deben ser ajustados por todos los efectos dilusivos inherentes a las acciones ordinarias potenciales (opciones sobre acciones, warrants y deuda convertible).

De esta manera, la utilidad básica y diluida por acción al 31 de diciembre de 2019 y 2018 se ha determinado de la siguiente forma:

|   | 2019            | 2018            |
|---|-----------------|-----------------|
| <b>Utilidad básica por acción:</b>                                    |                 |                 |
| Resultado atribuible a los propietarios del banco (millones de pesos) | 593.008         | 594.872         |
| Número promedio ponderado de acciones ordinarias                      | 101.017.081.114 | 101.017.081.114 |
| Utilidad por acción (en pesos)  | 5,87            | 5,89            |
| <b>Utilidad diluida por acción:</b>                                   |                 |                 |
| Resultado atribuible a los propietarios del banco (millones de pesos) | 593.008         | 594.872         |
| Número promedio ponderado de acciones ordinarias                      | 101.017.081.114 | 101.017.081.114 |
| Conversión asumida de deuda convertible                               | —               | —               |
| Número ajustado de acciones   | 101.017.081.114 | 101.017.081.114 |
| Utilidad diluida por acción (en pesos)                                | 5,87            | 5,89            |

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 el Banco no posee instrumentos que generen efectos dilusivos.

**(e) Cuentas de valoración:**

Este rubro comprende los siguientes conceptos:

El ajuste de derivados de cobertura de flujo de caja se compone de la porción del resultado registrado en patrimonio producto de variaciones en el valor razonable por cambios en factores de mercado. Durante el ejercicio 2019 se realizó un cargo a patrimonio por \$37.546 millones (cargo a patrimonio de \$30.943 millones durante el ejercicio 2018). El efecto por impuesto a la renta significó un abono a patrimonio por \$10.138 millones (abono por \$8.354 millones en diciembre de 2018).

El ajuste por valorización de inversiones disponibles para la venta se origina por las fluctuaciones en el valor razonable de dicha cartera, con cargo o abono a patrimonio. Durante el ejercicio 2019 se realizó un abono a patrimonio de \$13.763 millones (cargo de \$11.787 millones durante el ejercicio 2018). El efecto por impuestos diferidos significó un cargo a patrimonio por \$3.734 millones (abono a patrimonio por \$3.194 millones en diciembre de 2018).

**(f) Utilidades retenidas de ejercicios anteriores:**

Durante el año 2019, la Junta Ordinaria de Accionistas de Banco de Chile aprobó la retención del 30% de la utilidad líquida distribuible correspondiente al ejercicio 2018 equivalente a \$152.705 millones.



# Banco de Chile y sus Filiales

## 28. INGRESOS Y GASTOS POR INTERESES Y REAJUSTES:

(a) Al cierre de los Estados Financieros, la composición de ingresos por intereses y reajustes excluyendo los resultados por coberturas, es la siguiente:

|  | 2019             |                |                       |                  | 2018             |                |                       |                  |
|--|------------------|----------------|-----------------------|------------------|------------------|----------------|-----------------------|------------------|
|  | Intereses        | Reajustes      | Comisiones<br>Prepago | Total            | Intereses        | Reajustes      | Comisiones<br>Prepago | Total            |
|  | MM\$             | MM\$           | MM\$                  | MM\$             | MM\$             | MM\$           | MM\$                  | MM\$             |
| Colocaciones comerciales                 | 736.474          | 159.145        | 12.413                | 908.032          | 694.710          | 151.987        | 4.143                 | 850.840          |
| Colocaciones de consumo                  | 626.670          | 1.628          | 9.906                 | 638.204          | 602.627          | 1.841          | 8.827                 | 613.295          |
| Colocaciones para vivienda               | 296.832          | 229.815        | 6.061                 | 532.708          | 283.066          | 214.620        | 5.010                 | 502.696          |
| Instrumentos de inversión                | 37.441           | 7.442          | —                     | 44.883           | 40.195           | 12.270         | —                     | 52.465           |
| Contratos de retrocompra                 | 2.480            | —              | —                     | 2.480            | 2.767            | —              | —                     | 2.767            |
| Créditos otorgados a bancos              | 27.457           | —              | —                     | 27.457           | 24.138           | —              | —                     | 24.138           |
| Otros ingresos por intereses y reajustes | 15.378           | 2.377          | —                     | 17.755           | 9.335            | 2.575          | —                     | 11.910           |
| <b>Total</b>                             | <b>1.742.732</b> | <b>400.407</b> | <b>28.380</b>         | <b>2.171.519</b> | <b>1.656.838</b> | <b>383.293</b> | <b>17.980</b>         | <b>2.058.111</b> |

258

El monto de los intereses y reajustes reconocidos sobre base percibida por la cartera deteriorada en el ejercicio 2019 ascendió a \$4.415 millones (\$5.113 millones en diciembre de 2018).

(b) Al cierre del ejercicio, el stock de los intereses y reajustes no reconocidos en resultado es el siguiente:

|                            | 2019          |              |               | 2018         |              |               |
|----------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
|                            | Intereses     | Reajustes    | Total         | Intereses    | Reajustes    | Total         |
|                            | MM\$          | MM\$         | MM\$          | MM\$         | MM\$         | MM\$          |
| Colocaciones comerciales   | 8.755         | 1.141        | 9.896         | 6.591        | 967          | 7.558         |
| Colocaciones para vivienda | 2.172         | 1.494        | 3.666         | 2.741        | 1.624        | 4.365         |
| Colocaciones de consumo    | 36            | —            | 36            | 42           | —            | 42            |
| <b>Total</b>               | <b>10.963</b> | <b>2.635</b> | <b>13.598</b> | <b>9.374</b> | <b>2.591</b> | <b>11.965</b> |

(c) Al cierre de cada ejercicio, el detalle de los gastos por intereses y reajustes excluyendo los resultados por coberturas, es el siguiente:

|   | 2019           |                |                | 2018           |                |                |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|   | Intereses      | Reajustes      | Total          | Intereses      | Reajustes      | Total          |
|   | MM\$           | MM\$           | MM\$           | MM\$           | MM\$           | MM\$           |
| Depósitos y captaciones a plazo             | 268.404        | 44.738         | 313.142        | 253.020        | 48.231         | 301.251        |
| Instrumentos de deuda emitidos              | 212.355        | 173.660        | 386.015        | 198.244        | 154.107        | 352.351        |
| Otras obligaciones financieras              | 876            | 42             | 918            | 1.363          | 119            | 1.482          |
| Contratos de retrocompra                    | 7.048          | —              | 7.048          | 8.901          | —              | 8.901          |
| Obligaciones con bancos                     | 43.570         | —              | 43.570         | 29.274         | 1              | 29.275         |
| Depósitos a la vista                        | 539            | 13.869         | 14.408         | 324            | 9.056          | 9.380          |
| Obligaciones por contratos de arrendamiento | 2.574          | —              | 2.574          | —              | —              | —              |
| Otros gastos por intereses y reajustes      | 41             | 442            | 483            | 63             | 631            | 694            |
| <b>Total</b>                                | <b>535.407</b> | <b>232.751</b> | <b>768.158</b> | <b>491.189</b> | <b>212.145</b> | <b>703.334</b> |

(d) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Banco utiliza cross currency swaps e interest rate swaps para cubrir su exposición a cambios en el valor razonable de bonos corporativos y créditos comerciales y cross currency swaps para cubrir el riesgo de variabilidad de flujos de obligaciones con bancos en el exterior y bonos emitidos en moneda extranjera.

259

|   | 2019            |               |                 | 2018            |               |                 |
|---|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|
|   | Ingresos        | Gastos        | Total           | Ingresos        | Gastos        | Total           |
|   | MM\$            | MM\$          | MM\$            | MM\$            | MM\$          | MM\$            |
| Utilidad cobertura contable valor razonable | 720             | —             | 720             | 1.380           | —             | 1.380           |
| Pérdida cobertura contable valor razonable  | (9.392)         | —             | (9.392)         | (3.605)         | —             | (3.605)         |
| Utilidad cobertura contable flujo efectivo  | 385.983         | 433.438       | 819.421         | 284.424         | 304.246       | 588.670         |
| Pérdida cobertura contable flujo efectivo   | (440.561)       | (407.550)     | (848.111)       | (341.149)       | (280.552)     | (621.701)       |
| Resultado ajuste elemento cubierto          | 3.376           | —             | 3.376           | 390             | —             | 390             |
| <b>Total</b>                                | <b>(59.874)</b> | <b>25.888</b> | <b>(33.986)</b> | <b>(58.560)</b> | <b>23.694</b> | <b>(34.866)</b> |



# Banco de Chile y sus Filiales

(e) Al cierre de cada ejercicio, el resumen de intereses y reajustes, es el siguiente:

|   | 2019             | 2018             |
|---|------------------|------------------|
|   | MM\$             | MM\$             |
| Ingresos por intereses y reajustes          | 2.171.519        | 2.058.111        |
| Gastos por intereses y reajustes            | (768.158)        | (703.334)        |
| Subtotal ingresos por intereses y reajustes | 1.403.361        | 1.354.777        |
| Resultado de coberturas contables (neto)    | (33.986)         | (34.866)         |
| <b>Total intereses y reajustes netos</b>    | <b>1.369.375</b> | <b>1.319.911</b> |

## 29. INGRESOS Y GASTOS POR COMISIONES:

El monto de ingresos y gastos por comisiones que se muestran en los Estados del Resultado Consolidados del ejercicio, corresponde a los siguientes conceptos:

260

|  | 2019             | 2018             |
|--|------------------|------------------|
|  | MM\$             | MM\$             |
| <b>Ingresos por comisiones</b>                     |                  |                  |
| Servicios de tarjetas de crédito y débito          | 185.878          | 167.201          |
| Inversiones en fondos mutuos u otros               | 101.046          | 91.173           |
| Uso de canales de distribución y acceso a clientes | 65.243           | 20.974           |
| Cobranzas, recaudaciones y pagos                   | 56.389           | 52.717           |
| Administración de cuentas                          | 47.816           | 46.730           |
| Remuneraciones por comercialización de seguros     | 37.035           | 32.886           |
| Avales y cartas de crédito                         | 26.101           | 25.021           |
| Intermediación y manejo de valores                 | 21.878           | 24.632           |
| Convenio uso de marca                              | 16.494           | 14.840           |
| Líneas de crédito y sobregiros                     | 4.716            | 4.837            |
| Asesorías financieras                              | 4.393            | 5.046            |
| Otras comisiones ganadas                           | 22.183           | 19.057           |
| <b>Total ingresos por comisiones</b>               | <b>589.172</b>   | <b>505.114</b>   |
| <b>Gastos por comisiones</b>                       |                  |                  |
| Remuneraciones por operación de tarjetas           | (97.823)         | (113.403)        |
| Transacciones interbancarias                       | (20.133)         | (16.554)         |
| Recaudación y pagos                                | (6.284)          | (6.546)          |
| Operaciones de valores                             | (5.943)          | (7.544)          |
| Fuerza de venta                                    | (404)            | (258)            |
| Otras comisiones                                   | (1.283)          | (854)            |
| <b>Total gastos por comisiones</b>                 | <b>(131.870)</b> | <b>(145.159)</b> |

## 30. RESULTADOS DE OPERACIONES FINANCIERAS:

El detalle de la utilidad o pérdida neta de operaciones financieras es el siguiente:

|  | 2019           | 2018           |
|--|----------------|----------------|
|  | MM\$           | MM\$           |
| Instrumentos financieros para negociación          | 76.402         | 50.643         |
| Derivados de negociación                           | 32.814         | 85.961         |
| Venta de instrumentos disponibles para la venta    | 4.789          | 1.118          |
| Venta de cartera de créditos (Nota N°12 letra (f)) | 2.549          | 1.743          |
| Resultado neto de otras operaciones                | (145)          | 391            |
| <b>Total</b>                                       | <b>116.409</b> | <b>139.856</b> |

## 31. UTILIDAD (PÉRDIDA) DE CAMBIO NETA:

El detalle de los resultados de cambio es el siguiente:

|                                   | 2019          | 2018         |
|-----------------------------------|---------------|--------------|
|                                   | MM\$          | MM\$         |
| Resultado de coberturas contables | 113.374       | 118.690      |
| Diferencia de cambio neta         | 6.284         | 9.609        |
| Reajustables moneda extranjera    | (88.772)      | (125.598)    |
| <b>Total</b>                      | <b>30.886</b> | <b>2.701</b> |



# Banco de Chile y sus Filiales

## 32. PROVISIONES POR RIESGO DE CRÉDITO:

El movimiento registrado durante los ejercicios 2019 y 2018 en los resultados, por concepto de provisiones, se resume como sigue:

|   | Adeudado por Bancos |              | Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes |                 |                            |                |
|---|---------------------|--------------|--|-----------------|----------------------------|----------------|
|   |                     |              | Colocaciones Comerciales                 |                 | Colocaciones para Vivienda |                |
|   | 2019<br>MM\$        | 2018<br>MM\$ | 2019<br>MM\$                             | 2018<br>MM\$    | 2019<br>MM\$               | 2018<br>MM\$   |
| Constitución de provisiones:                          |                     |              |  |                 |                            |                |
| - Provisiones individuales                            | —                   | (506)        | (24.986)                                 | —               | —                          | —              |
| - Provisiones grupales                                | —                   | —            | (71.075)                                 | (66.127)        | (9.391)                    | (1.675)        |
| Resultado por constitución de provisiones             | —                   | (506)        | (96.061)                                 | (66.127)        | (9.391)                    | (1.675)        |
| Liberación de provisiones:                            |                     |              |  |                 |                            |                |
| - Provisiones individuales                            | 331                 | —            | —  | 5.080           | —                          | —              |
| - Provisiones grupales                                | —                   | —            | —  | —               | —                          | —              |
| Resultado por liberación de provisiones               | 331                 | —            | —  | 5.080           | —                          | —              |
| <b>Resultado neto de provisiones</b>                  | <b>331</b>          | <b>(506)</b> | <b>(96.061)</b>                          | <b>(61.047)</b> | <b>(9.391)</b>             | <b>(1.675)</b> |
| <b>Provisión adicional</b>                            | <b>—</b>            | <b>—</b>     | <b>—</b>                                 | <b>—</b>        | <b>—</b>                   | <b>—</b>       |
| <b>Recuperación de activos castigados</b>             | <b>—</b>            | <b>—</b>     | <b>12.253</b>                            | <b>13.579</b>   | <b>5.114</b>               | <b>4.572</b>   |
| <b>Resultado neto provisión por riesgo de crédito</b> | <b>331</b>          | <b>(506)</b> | <b>(83.808)</b>                          | <b>(47.468)</b> | <b>(4.277)</b>             | <b>2.897</b>   |

A juicio de la Administración, las provisiones constituidas por riesgo de crédito, cubren todas las eventuales pérdidas que pueden derivarse de la no recuperación de activos, según los antecedentes examinados por el Banco.

| Colocaciones de Consumo |           | Subtotal  |           | Créditos Contingentes |         | Total     |           |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------------------|---------|-----------|-----------|
| 2019                    | 2018      | 2019      | 2018      | 2019                  | 2018    | 2019      | 2018      |
| MM\$                    | MM\$      | MM\$      | MM\$      | MM\$                  | MM\$    | MM\$      | MM\$      |
| —                       | —         | (24.986)  | —         | —                     | (2.368) | (24.986)  | (2.874)   |
| (288.616)               | (281.262) | (369.082) | (349.064) | (2.282)               | —       | (371.364) | (349.064) |
| (288.616)               | (281.262) | (394.068) | (349.064) | (2.282)               | (2.368) | (396.350) | (351.938) |
| —                       | —         | —         | 5.080     | 770                   | —       | 1.101     | 5.080     |
| —                       | —         | —         | —         | —                     | 4.869   | —         | 4.869     |
| —                       | —         | —         | 5.080     | 770                   | 4.869   | 1.101     | 9.949     |
| (288.616)               | (281.262) | (394.068) | (343.984) | (1.512)               | 2.501   | (395.249) | (341.989) |
| —                       | —         | —         | —         | —                     | —       | —         | —         |
| 30.608                  | 42.428    | 47.975    | 60.579    | —                     | —       | 47.975    | 60.579    |
| (258.008)               | (238.834) | (346.093) | (283.405) | (1.512)               | 2.501   | (347.274) | (281.410) |



# Banco de Chile y sus Filiales

El detalle de los montos presentados en el Estado Consolidado de Flujo de Efectivo, es el siguiente:

|  | 2019             | 2018             |
|--|------------------|------------------|
|  | MM\$             | MM\$             |
| Constitución de provisiones créditos y cuentas por cobrar y adeudado por bancos              | (394.068)        | (349.570)        |
| Liberación de provisiones créditos y cuentas por cobrar y adeudado por bancos                | 331              | 5.080            |
| <b>Total Provisiones para créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos</b> | <b>(393.737)</b> | <b>(344.490)</b> |

### 33. REMUNERACIONES Y GASTOS DEL PERSONAL:

La composición del gasto por remuneraciones y gastos del personal durante los ejercicios 2019 y 2018, es la siguiente:

|                                    | 2019           | 2018           |
|------------------------------------|----------------|----------------|
|                                    | MM\$           | MM\$           |
| Remuneraciones del personal        | 254.886        | 244.919        |
| Bonos e incentivos                 | 71.028         | 64.622         |
| Compensaciones variables           | 37.281         | 36.901         |
| Indemnización por años de servicio | 35.100         | 19.941         |
| Gratificaciones                    | 27.889         | 26.275         |
| Beneficios de colación y salud     | 27.618         | 26.698         |
| Gastos de capacitación             | 3.626          | 3.909          |
| Otros gastos de personal           | 18.171         | 19.312         |
| <b>Total</b>                       | <b>475.599</b> | <b>442.577</b> |

### 34. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN:

La composición del rubro es la siguiente:

|  | 2019           | 2018           |
|--|----------------|----------------|
|  | MM\$           | MM\$           |
| <b>Gastos generales de administración</b>  |                |                |
| Gastos de informática y comunicaciones   | 92.264         | 79.300         |
| Mantenimiento y reparación de activo fijo  | 50.297         | 36.716         |
| Asesorías externas y honorarios por servicios profesionales                        | 21.099         | 16.690         |
| Servicio de vigilancia y transporte de valores                                     | 11.533         | 11.828         |
| Materiales de oficina  | 9.366          | 8.535          |
| Primas de seguros  | 5.851          | 5.286          |
| Gastos por contratos de arrendamiento a corto plazo y de bajo valor <sup>(*)</sup> | 5.801          | —              |
| Energía, calefacción y otros servicios   | 5.697          | 5.676          |
| Servicio externo de información financiera   | 5.461          | 4.787          |
| Casilla, correo, franqueo y entrega de productos a domicilio                       | 5.131          | 6.045          |
| Gastos judiciales y notariales   | 3.996          | 4.398          |
| Gastos de representación y desplazamiento del personal                             | 3.657          | 3.763          |
| Servicio externo de custodia de documentación                                      | 3.315          | 3.088          |
| Otros gastos de obligaciones por contratos de arrendamiento <sup>(*)</sup>         | 2.797          | —              |
| Donaciones   | 2.238          | 1.982          |
| Arriendo de oficinas, equipos y ATM <sup>(*)</sup>                                 | —              | 34.773         |
| Otros gastos generales de administración   | 5.227          | 8.591          |
| Subtotal   | 233.730        | 231.458        |
| <b>Servicios subcontratados</b>  |                |                |
| Evaluación de créditos   | 19.159         | 21.952         |
| Procesamientos de datos  | 10.129         | 8.562          |
| Gastos en desarrollos tecnológicos externos  | 9.459          | 9.984          |
| Certificación y testing tecnológicos   | 7.460          | 6.823          |
| Otros  | 3.470          | 3.577          |
| Subtotal   | 49.677         | 50.898         |
| <b>Gastos del directorio</b>   |                |                |
| Remuneraciones del directorio  | 2.509          | 2.511          |
| Otros gastos del directorio  | 194            | 298            |
| Subtotal   | 2.703          | 2.809          |
| <b>Gastos marketing</b>  |                |                |
| Publicidad y propaganda  | 27.808         | 31.375         |
| Subtotal   | 27.808         | 31.375         |
| <b>Impuestos, contribuciones, aportes</b>  |                |                |
| Aporte al regulador Bancario   | 10.285         | 9.548          |
| Contribuciones de bienes raíces  | 2.856          | 2.823          |
| Patentes   | 1.209          | 1.243          |
| Otros impuestos  | 1.437          | 1.323          |
| Subtotal   | 15.787         | 14.937         |
| <b>Total</b>   | <b>329.705</b> | <b>331.477</b> |

(\*) Ver Nota N°3 Adopción norma NIIF 16 "Arrendamientos".



# Banco de Chile y sus Filiales

## 35. DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIOROS:

- (a) Los valores correspondientes a cargos a resultados por concepto de depreciaciones y amortizaciones durante los ejercicios 2019 y 2018, se detallan a continuación:

|   | 2019          | 2018          |
|---|---------------|---------------|
|   | MM\$          | MM\$          |
| <b>Depreciaciones y amortizaciones</b>  |               |               |
| Depreciación del activo fijo (Nota N°16 letra (b))  | 29.194        | 27.185        |
| Depreciaciones del activo por derecho a usar bienes en arrendamiento (Nota N°16 letra (d)) <sup>(*)</sup> | 28.472        | —             |
| Amortizaciones de intangibles (Nota N°15 letra (b))   | 12.875        | 10.496        |
| <b>Total</b>  | <b>70.541</b> | <b>37.681</b> |

(\*) Ver Nota N°4 "Cambios Contables".

- (b) Al 31 de diciembre 2019 y 2018, la composición del gasto por deterioro, es como sigue:

|  | 2019         | 2018       |
|--|--------------|------------|
|  | MM\$         | MM\$       |
| <b>Deterioro</b>   |              |            |
| Deterioro de activo fijo (Nota N°16 letra (b))                                       | 2.018        | 334        |
| Deterioro de intangibles (Nota N°15 letra (b))                                       | 350          | —          |
| Deterioro de activo por derecho a usar bienes en arrendamiento (Nota N°16 letra (d)) | 187          | —          |
| <b>Total</b>   | <b>2.555</b> | <b>334</b> |

### 36. OTROS INGRESOS OPERACIONALES:

Durante los ejercicios 2019 y 2018, el Banco y sus filiales presentan otros ingresos operacionales de acuerdo a lo siguiente:

|  | 2019          | 2018          |
|--|---------------|---------------|
|  | MM\$          | MM\$          |
| <b>Ingresos por bienes recibidos en pago</b>         |               |               |
| Utilidad por venta de bienes recibidos en pago       | 10.793        | 8.779         |
| Otros ingresos                                       | 40            | 56            |
| Subtotal   | 10.833        | 8.835         |
| <b>Liberaciones de provisiones por contingencias</b> |               |               |
| Provisiones por riesgo país                          | —             | 436           |
| Otras provisiones por contingencias                  | —             | 7.526         |
| Subtotal   | —             | 7.962         |
| <b>Otros ingresos</b>                                |               |               |
| Liberación y recuperación de gastos                  | 9.002         | 4.218         |
| Arriendos percibidos                                 | 8.387         | 9.013         |
| Ingresos varios tarjetas                             | 4.037         | 2.504         |
| Reintegros bancos corresponsales                     | 2.816         | 2.591         |
| Reajuste por PPM                                     | 1.731         | 1.224         |
| Ingresos por venta de bienes leasing                 | 1.166         | 2.586         |
| Reintegros póliza de seguros                         | 349           | 6.346         |
| Custodia y comisión de confianza                     | 267           | 286           |
| Utilidad por venta de activo fijo                    | 90            | 3.634         |
| Otros  | 1.870         | 1.661         |
| Subtotal   | 29.715        | 34.063        |
| <b>Total</b>   | <b>40.548</b> | <b>50.860</b> |



# Banco de Chile y sus Filiales

## 37. OTROS GASTOS OPERACIONALES:

Durante los ejercicios 2019 y 2018, el Banco y sus filiales presentan otros gastos operacionales de acuerdo a lo siguiente:

|  | 2019          | 2018          |
|--|---------------|---------------|
|  | MM\$          | MM\$          |
| <b>Provisiones y gastos por bienes recibidos en pago</b> |               |               |
| Castigos de bienes recibidos en pago                     | 8.778         | 6.638         |
| Provisiones por bienes recibidos en pago                 | 1.786         | 3.361         |
| Gastos por mantención de bienes recibidos en pago        | 1.225         | 1.749         |
| Subtotal   | 11.789        | 11.748        |
| <b>Provisiones por contingencias</b>                     |               |               |
| Provisiones por riesgo país                              | 1.451         | —             |
| Otras provisiones  | 33            | 3             |
| Subtotal   | 1.484         | 3             |
| <b>Otros gastos</b>                                      |               |               |
| Castigos por riesgo operacional                          | 5.561         | 11.378        |
| Gastos operacionales leasing                             | 5.111         | 4.504         |
| Administración de tarjetas                               | 2.490         | 2.640         |
| Bancos corresponsales                                    | 1.569         | 882           |
| Gastos por castigos bienes recuperados leasing           | 1.072         | 2.287         |
| Seguro de desgravamen                                    | 282           | 294           |
| Aporte otros organismos                                  | 253           | 253           |
| Juicios civiles  | 120           | 121           |
| Pérdida por venta de activo fijo                         | —             | 2             |
| Otros  | 2.873         | 1.543         |
| Subtotal   | 19.331        | 23.904        |
| <b>Total</b>   | <b>32.604</b> | <b>35.655</b> |

## 38. OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS:

Se consideran como partes relacionadas al Banco y sus filiales, a las personas naturales o jurídicas que se relacionan por la propiedad o gestión del Banco, directamente o a través de terceros de acuerdo a lo dispuesto en el Compendio de Normas Contables y el Capítulo 12-4 de la Recopilación Actualizada de Normas de la CMF.

De acuerdo a lo anterior el Banco ha considerado como partes relacionadas a las personas naturales o jurídicas que poseen una participación directa o a través de terceros en la propiedad del Banco, cuando dicha participación supera el 5% de las acciones, y las personas que, sin tener participación en la propiedad, tienen autoridad y responsabilidad en la planificación, la gerencia y el control de las actividades de la entidad o de sus filiales. También se consideran relacionadas las empresas en las cuales las partes relacionadas por propiedad o gestión al Banco tienen una participación que alcanza o supera el 5% o en las que ejercen el cargo de director, gerente general u otro equivalente.

(a) Créditos con partes relacionadas:

A continuación se muestran los créditos y cuentas por cobrar y los créditos contingentes, correspondientes a entidades relacionadas:

|  | Empresas Productivas y Servicios <sup>(*)</sup> |                | Sociedades de Inversión y Comercio <sup>(**)</sup> |                | Personas Naturales <sup>(***)</sup> |               | Total          |                |
|--|---|----------------|--|----------------|-------------------------------------|---------------|----------------|----------------|
|  | 2019<br>MM\$                                    | 2018<br>MM\$   | 2019<br>MM\$                                       | 2018<br>MM\$   | 2019<br>MM\$                        | 2018<br>MM\$  | 2019<br>MM\$   | 2018<br>MM\$   |
| <b>Créditos y cuentas por cobrar:</b>          |   |                |  |                |                                     |               |                |                |
| Colocaciones comerciales                       | 174.370   | 221.351        | 130.237  | 132.366        | 13.563                              | 13.183        | 318.170        | 366.900        |
| Colocaciones para vivienda                     | —   | —              | —  | —              | 58.477                              | 44.756        | 58.477         | 44.756         |
| Colocaciones de consumo                        | —   | —              | —  | —              | 9.862                               | 10.074        | 9.862          | 10.074         |
| Colocaciones brutas                            | 174.370   | 221.351        | 130.237  | 132.366        | 81.902                              | 68.013        | 386.509        | 421.730        |
| Provisión sobre colocaciones                   | (782)   | (962)          | (243)  | (242)          | (889)                               | (379)         | (1.914)        | (1.583)        |
| <b>Colocaciones netas</b>                      | <b>173.588</b>                                  | <b>220.389</b> | <b>129.994</b>                                     | <b>132.124</b> | <b>81.013</b>                       | <b>67.634</b> | <b>384.595</b> | <b>420.147</b> |
| <b>Créditos contingentes:</b>                  |   |                |  |                |                                     |               |                |                |
| Avales y fianzas                               | 5.531   | 5.102          | 9.470  | 14.963         | —                                   | —             | 15.001         | 20.065         |
| Cartas de crédito                              | 2.365   | 5.310          | 328  | 2.776          | —                                   | —             | 2.693          | 8.086          |
| Cartas de crédito del exterior                 | —   | —              | —  | —              | —                                   | —             | —              | —              |
| Boletas de garantía                            | 32.650  | 45.842         | 43.478   | 30.122         | 57                                  | —             | 76.185         | 75.964         |
| Líneas de crédito con disponibilidad inmediata | 52.916  | 58.041         | 14.364   | 14.674         | 21.519                              | 19.160        | 88.799         | 91.875         |
| Otros créditos contingentes                    | —   | —              | —  | —              | —                                   | —             | —              | —              |
| Total créditos contingentes                    | 93.462  | 114.295        | 67.640   | 62.535         | 21.576                              | 19.160        | 182.678        | 195.990        |
| Provisión sobre créditos contingentes          | (214)   | (258)          | (52)   | (99)           | (37)                                | (30)          | (303)          | (387)          |
| <b>Colocaciones contingentes netas</b>         | <b>93.248</b>                                   | <b>114.037</b> | <b>67.588</b>                                      | <b>62.436</b>  | <b>21.539</b>                       | <b>19.130</b> | <b>182.375</b> | <b>195.603</b> |
| <b>Monto cubierto por garantías:</b>           |   |                |  |                |                                     |               |                |                |
| Hipoteca                                       | 30.807  | 28.208         | 57.456   | 52.108         | 69.165                              | 69.292        | 157.428        | 149.608        |
| Warrant  | —   | —              | —  | —              | —                                   | —             | —              | —              |
| Prenda   | —   | —              | —  | —              | —                                   | —             | —              | —              |
| Otras <sup>(****)</sup>                        | 37.794  | 47.135         | 12.921   | 13.219         | 5.250                               | 3.694         | 55.965         | 64.048         |
| <b>Total garantías</b>                         | <b>68.601</b>                                   | <b>75.343</b>  | <b>70.377</b>                                      | <b>65.327</b>  | <b>74.415</b>                       | <b>72.986</b> | <b>213.393</b> | <b>213.656</b> |

(\*) Para estos efectos se consideran empresas productivas, aquellas que cumplen con las siguientes condiciones:

- i) se comprometen en actividades de producción y generan un flujo separado de ingresos,
- ii) menos del 50% de sus activos son instrumentos de negociación o inversiones.

Por empresas de servicios se consideran las entidades cuyo giro principal está orientado a la prestación de servicios a terceros.

(\*\*) Las sociedades de inversión y comercio incluyen aquellas entidades legales que no cumplen con las condiciones de empresas productivas o prestadoras de servicios y están orientadas a las utilidades.

(\*\*\*) Las personas naturales incluyen miembros claves de la Administración y corresponden a quienes directa o indirectamente poseen autoridad y responsabilidad de planificación, administración y control de las actividades de la organización, incluyendo directores. Esta categoría también incluye los miembros de su familia quienes tienen influencia o son influenciados por las personas naturales en sus interacciones con la organización.

(\*\*\*\*) Estas garantías corresponden principalmente a acciones y otras garantías financieras.



# Banco de Chile y sus Filiales

## (b) Otros activos y pasivos con partes relacionadas:

|   | 2019             | 2018             |
|---|------------------|------------------|
|   | MM\$             | MM\$             |
| <b>Activos</b>                              |                  |                  |
| Efectivo y depósitos en bancos              | 99.802           | 23.086           |
| Operaciones con liquidación en curso        | 63.969           | 35.469           |
| Instrumentos de negociación                 | 880              | 205              |
| Contratos de derivados financieros          | 495.378          | 415.683          |
| Instrumentos de inversión                   | 12.141           | 14.690           |
| Otros activos                               | 76.548           | 80.569           |
| <b>Total</b>                                | <b>748.718</b>   | <b>569.702</b>   |
| <b>Pasivos</b>                              |                  |                  |
| Depósitos a la vista                        | 227.377          | 169.607          |
| Operaciones con liquidación en curso        | 16.202           | 58.987           |
| Contratos de retrocompra                    | 54.030           | 84.465           |
| Depósitos y otras captaciones a plazo       | 396.028          | 219.322          |
| Contratos de derivados financieros          | 432.669          | 337.299          |
| Obligaciones con bancos                     | 292.172          | 228.269          |
| Obligaciones por contratos de arrendamiento | 5.138            | —                |
| Otros pasivos                               | 151.335          | 115.145          |
| <b>Total</b>                                | <b>1.574.951</b> | <b>1.213.094</b> |

## (c) Ingresos y gastos por operaciones con partes relacionadas<sup>(\*)</sup>:

|  | 2019             |                | 2018             |                |
|--|------------------|----------------|------------------|----------------|
|  | Ingresos<br>MM\$ | Gastos<br>MM\$ | Ingresos<br>MM\$ | Gastos<br>MM\$ |
| <b>Tipo de ingreso o gasto reconocido</b>                    |                  |                |                  |                |
| Ingresos y gastos por intereses y reajustes                  | 19.039           | 2.619          | 21.736           | 7.196          |
| Ingresos y gastos por comisiones y servicios                 | 72.931           | 65.383         | 70.286           | 74.205         |
| Resultados de operaciones financieras                        |                  |                |                  |                |
| Contratos derivados <sup>(**)</sup>                          | 124.967          | 73.252         | 85.500           | 42.365         |
| Otras operaciones financieras                                | 87               | 119            | —                | —              |
| Liberación o constitución de provisión por riesgo de crédito | —                | 106            | —                | 34             |
| Gastos de apoyo operacional                                  | —                | 120.559        | —                | 105.734        |
| Otros ingresos y gastos                                      | 542              | 26             | 446              | 45             |

(\*) Esto no constituye un Estado de Resultados Integral de operaciones con partes relacionadas ya que los activos con estas partes no necesariamente son iguales a los pasivos y en cada uno de ellos se reflejan los ingresos y gastos totales y no los correspondientes a operaciones calzadas.

(\*\*) El resultado de las operaciones de derivados se presenta neto a nivel de cada contraparte relacionada. Adicionalmente, bajo esta línea se incluyen operaciones efectuadas con bancos locales y novadas a Comder Contraparte Central S.A. (entidad relacionada) para efectos de compensación, las cuales generaron una utilidad neta de \$123.461 millones al 31 de diciembre de 2019 (utilidad neta de \$71.297 millones al 31 de diciembre de 2018).

(d) Contratos con partes relacionadas:

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019, el Banco ha celebrado, renovado o modificado las condiciones contractuales de los siguientes contratos con partes relacionadas que no corresponden a operaciones del giro que se realiza con los clientes en general, por montos superiores a 1.000 Unidades de Fomento:

| Razón Social                                | Concepto o descripción del servicio  |
|---|--|
| Servipag Ltda.                              | Desarrollo de sistemas y Servicios de recaudación y pagos                      |
| Canal 13 S.A.                               | Servicios de publicidad  |
| Redbanc S.A.                                | Servicios configuración ATM  |
| DCV Registros S.A.                          | Administración de Registros de Accionistas                                     |
| Asoc. de Bancos e Instituciones Financieras | Cuota de membresía   |
| Sociedad de Fomento Fabril                  | Acuerdo de cooperación para el funcionamiento de la red de empresas inclusivas |
| Fundacion Chilena del Pacífico              | Auspicio cumbre de Pymes y Emprendedores de APEC                               |
| Transbank S.A.                              | Contrato operación tarjetas  |
| Transbank S.A.                              | Recaudación primas de seguros  |
| Nexus S.A.                                  | Servicios de operación tarjetas de crédito                                     |
| Ionix SPA                                   | Servicios de desarrollo de software  |
| Combanc S.A.                                | Servicios de pagos de alto valor   |
| Centro de Compensación Automatizado S.A.    | Servicios de transferencias electrónicas y mandatos                            |
| Sistemas Oracle de Chile S.A.               | Servicios de licencias, soporte y configuración de hardware                    |
| Empresa Nacional de Energía Enx S.A.        | Contratos de arrendamiento   |
| Citigroup Inc.                              | Contrato de Cooperación y Conectividad Global                                  |
| Nuevos Desarrollos S.A.                     | Contrato de arrendamiento  |
| Administradora Plaza Vespucio S.A.          | Contrato de arrendamiento  |
| Plaza Vespucio SPA                          | Contrato de arrendamiento  |
| Plaza Antofagasta S.A.                      | Contrato de arrendamiento  |

271

(e) Remuneraciones al Directorio y pagos al personal clave de la administración:

|   | 2019          | 2018          |
|---|---------------|---------------|
|   | MM\$          | MM\$          |
| Remuneraciones del personal                           | 4.148         | 3.926         |
| Beneficios a corto plazo del personal                 | 3.255         | 3.476         |
| Indemnizaciones                                       | 1.264         | 1.037         |
| Remuneraciones y Dietas del Directorio <sup>(*)</sup> | 2.509         | 2.511         |
| <b>Total</b>  | <b>11.176</b> | <b>10.950</b> |

(\*) Incluye honorarios pagados a los integrantes del Comité Asesor de Banchile Corredores de Seguros Ltda., por un monto de \$13 millones (\$12 millones en diciembre 2018).



# Banco de Chile y sus Filiales

Los honorarios pagados a los Asesores del Directorio ascienden a \$90 millones (\$206 millones en diciembre 2018) y los gastos correspondientes a viajes, viáticos y otros ascienden a \$104 millones (\$92 millones en diciembre 2018).

| Conformación del personal clave: | N° de ejecutivos |           |
|----------------------------------|------------------|-----------|
|                                  | 2019             | 2018      |
| <b>Cargo</b>                     |                  |           |
| Gerente General del Banco        | 1                | 1         |
| Gerentes Generales de Filiales   | 6                | 6         |
| Gerentes de División Banco       | 13               | 13        |
| Directores Banco y filiales      | 21               | 20        |
| <b>Total</b>                     | <b>41</b>        | <b>40</b> |

## 39. VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS:

El Banco y sus filiales han definido un marco de valorización y control relacionado con el proceso de medición de valor razonable.

Dentro del marco establecido se incluye la función de Control de Producto, que es independiente de las áreas de negocios y reporta al Gerente de División Gestión y Control Financiero. Dicha función recae en la Gerencia Control Financiero y Tesorería, a través de la Subgerencia de Información y Control de Riesgo Financiero, que posee la responsabilidad de verificación independiente de precios y resultados de las operaciones de negociación (incluyendo derivados) e inversión y de todas las mediciones de valor razonable.

Para lograr mediciones y controles apropiados, el Banco y sus filiales toman en cuenta, al menos, los siguientes aspectos:

### (i) Valorización estándar de la industria.

Para valorizar instrumentos financieros, Banco de Chile utiliza la modelación estándar de la industria; valor cuota, precio de la acción, flujos de caja descontados y valorización de opciones mediante Black-Scholes-Merton, según sea el caso. Los parámetros de entrada para la valorización corresponden a tasas, precios y niveles de volatilidad para distintos plazos y factores de mercado que se transan en el mercado nacional e internacional y que son provistos por las principales fuentes del mercado.

### (ii) Precios cotizados en mercados activos.

El valor razonable de instrumentos cotizados en mercados activos se determina utilizando las cotizaciones diarias a través de sistemas de información electrónica (Bolsa de Comercio de Santiago, Bloomberg, LVA, Risk America, etc.). Esto representa el valor al que se transan estos instrumentos regularmente en los mercados financieros.

### (iii) Técnicas de valorización.

En caso que no se encuentren disponibles cotizaciones específicas para el instrumento a valorizar, se utilizarán técnicas para determinar su valor razonable.

Debido a que, en general, los modelos de valorización requieren del ingreso de parámetros de mercado, se busca maximizar la información basada en cotizaciones observables o derivadas de precios para instrumentos similares en mercados activos. En el caso que no exista información directa del mercado, se utilizan datos de proveedores externos de información, precios de instrumentos similares e información histórica para validar los parámetros de valoración.

**(iv) Ajustes a la valorización.**

Como parte del proceso de valorización se llevan a cabo tres ajustes al valor de mercado calculados a partir de los parámetros de mercado, incluyendo; un ajuste por liquidez, un ajuste por Bid/Offer y un ajuste por riesgo de crédito de derivados (CVA y DVA). En el cálculo del ajuste por liquidez se considera el tamaño de la posición en cada factor, la liquidez particular de cada factor, el tamaño relativo de Banco de Chile con respecto al mercado y la liquidez observada en operaciones recientemente realizadas en el mercado. El ajuste de Bid/Offer, por su parte, representa el impacto en la valorización de un instrumento dependiendo si la posición corresponde a una larga (comprada) o una corta (vendida). Para calcular este ajuste se utilizan cotizaciones directas de mercados activos o precios indicativos o derivados de activos similares según sea el caso del instrumento, considerando el Bid, Mid y Offer, respectivo. Finalmente, el ajuste por CVA y DVA para derivados, corresponde al reconocimiento del riesgo de crédito del emisor ya sea de la contraparte (CVA) o de Banco de Chile (DVA).

Los ajustes de valor por liquidez se realizan a instrumentos de trading (incluidos derivados) únicamente, mientras los ajustes de Bid/Offer se realizan para instrumentos de trading y disponibles para la venta. Los ajustes por CVA/DVA se llevan a cabo únicamente para derivados.

**(v) Controles de valorización.**

Para controlar que los parámetros de mercado que Banco de Chile utiliza en la valorización de los instrumentos financieros corresponden al estado actual del mercado y de ellos se deriva la mejor estimación del valor razonable, en forma diaria se ejecuta un proceso de verificación independiente de precios y tasas. Este proceso tiene por objetivo controlar que los parámetros de mercado provistos por el área de negocios respectiva, antes de su ingreso en sistemas para la valorización oficial, se encuentren dentro de rangos aceptables de diferencias al compararlos con el mismo conjunto de parámetros preparados en forma independiente por la Subgerencia de Información y Control de Riesgo Financiero. Como resultado se obtienen diferencias de valor a nivel de moneda, producto y portfolio. En el caso que existan diferencias relevantes, éstas son escaladas de acuerdo al monto de materialidad individual de cada factor de mercado y agregado a nivel de portfolio, de acuerdo a cuadros de escalamiento con rangos previamente definidos. Estos rangos son aprobados por el Comité de Finanzas, Internacional y de Riesgo Financiero.

En forma paralela y complementaria, la Subgerencia de Información y Control de Riesgo Financiero genera y reporta en forma diaria informes de Ganancias y Pérdidas y Exposición a Riesgos de Mercado, que permiten el adecuado control y consistencia de los parámetros utilizados en la valorización.

**(vi) Análisis razonado e información a la Gerencia.**

En casos particulares, donde no existen cotizaciones de mercado para el instrumento a valorizar y no se cuenta con precios de transacciones de instrumentos similares o parámetros indicativos, se debe realizar un control específico y un análisis razonado para estimar de la mejor forma posible el valor razonable de la operación. Dentro del marco de valorización descrito en la Política de Valor Razonable (y su procedimiento) aprobada por el Directorio de Banco de Chile, se establece el nivel de aprobación necesario para realizar transacciones donde no se cuenta con información de mercado o no es posible inferir precios o tasas a partir de la misma.

**(a) Jerarquía de los instrumentos valorizados a Valor Razonable:**

Banco de Chile y sus filiales clasifican los instrumentos financieros que poseen en cartera en los siguientes niveles:

**Nivel 1:** Son aquellos instrumentos financieros cuyo valor razonable es calculado con precios cotizados (sin ajustar) extraídos de mercados líquidos y profundos. Para estos instrumentos existen cotizaciones o precios (tasas internas de retorno, valor cuota, precio) de mercado observables, por lo que no se requieren supuestos para valorizar.

Dentro de este nivel se encuentran futuros de monedas, emisiones de instrumentos de renta fija del Banco de Central de Chile y la Tesorería General de la República, que pertenecen a benchmarks, inversiones en fondos mutuos y acciones.

# Banco de Chile y sus Filiales

Para los instrumentos del Banco Central de Chile y Tesorería General de la República, se considerarán como Nivel 1 todos aquellos nemotécnicos que pertenezcan a un Benchmark, es decir, que correspondan a una de las siguientes categorías publicadas por la Bolsa de Comercio de Santiago: Pesos-02, Pesos-03, Pesos-04, Pesos-05, Pesos-07, Pesos-10, UF-02, UF-04, UF-05, UF-07, UF-10, UF-20, UF-30. Un Benchmark corresponde a un grupo de nemotécnicos que son similares respecto a su duración y que se transan de manera equivalente, es decir, el precio (tasa interna de retorno en este caso) obtenido es el mismo para todos los instrumentos que componen un Benchmark. Esta característica define una mayor profundidad de mercado, con cotizaciones diarias que permiten clasificar estos instrumentos como Nivel 1.

En el caso de deuda emitida por el Gobierno, se utiliza la tasa interna de retorno de mercado para descontar todos los flujos a valor presente. En el caso de fondos mutuos y acciones, se utiliza el precio vigente por cuota o acción, que multiplicado por el número de instrumentos resulta en el valor razonable.

La técnica de valorización descrita anteriormente es equivalente a la utilizada por la Bolsa de Comercio de Santiago de Chile y corresponde a la metodología estándar que se utiliza en el mercado.

**Nivel 2:** Son instrumentos financieros cuyo valor razonable es calculado en base a precios distintos a los cotizados en el Nivel 1 que sean observables para el activo o pasivo, directamente (es decir, como precios o tasas internas de retorno) o indirectamente (es decir, derivadas de precios o tasas internas de retorno de instrumentos similares). Dentro de estas categorías se incluyen:

- 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.

En este nivel se encuentran principalmente instrumentos derivados, deuda emitida por bancos, emisiones de deuda de empresas chilenas y extranjeras, realizadas tanto en Chile como en el extranjero, letras hipotecarias, instrumentos de intermediación financiera y algunas emisiones del Banco de Central de Chile y la Tesorería General de la República, que no pertenecen a benchmarks.

Para valorizar derivados, dependerá si éstos se ven impactados por la volatilidad como un factor de mercado relevante en las metodologías estándar de valorización; para opciones se utiliza la fórmula de Black-Scholes-Merton, para el resto de los derivados, forwards y swaps, se utiliza el método de flujo de caja descontado.

Para el resto de los instrumentos en este nivel, al igual que para las emisiones de deuda del nivel 1, la valorización se realiza a través del método de flujos de caja descontados usando una tasa interna de retorno que puede ser derivada o estimada a partir de tasas internas de retorno de instrumentos similares, como se mencionó anteriormente.

En caso que no exista un precio observable para un plazo específico, este se infiere a partir de interpolar entre plazos que sí cuenten con información observable en mercados activos. Los modelos incorporan varias variables de mercado, incluyendo la calidad crediticia de las contrapartes, tasas de tipo de cambio y curvas de tasas de interés.

Técnicas de Valorización e Inputs para Instrumentos Nivel 2:

| Tipo de Instrumento Financiero  | Método de Valorización             | Descripción: Inputs y Fuentes de información  |
|---|------------------------------------|---|
| Bonos Bancarios y Corporativos locales  | Modelo de flujo de caja descontado | <p>Los precios (tasas internas de retorno) son obtenidos de proveedores de precios externos que son comúnmente utilizados en el mercado chileno.</p> <p>El modelo está basado en una curva base (Bonos del Banco Central) y un spread de emisor.</p> <p>El modelo considera precios diarios y similitudes de la relación riesgo/ fecha de vencimiento entre los instrumentos.</p>   |
| Bonos Bancarios y Corporativos Offshore                                       |                                    | <p>Los precios son obtenidos de proveedores de precios externos que son comúnmente utilizados en el mercado chileno.</p> <p>El modelo está basado en precios diarios.</p>   |
| Bonos locales del Banco Central y de la Tesorería                             |                                    | <p>Los precios (tasas internas de retorno) son obtenidos de proveedores de precios externos que son comúnmente utilizados en el mercado chileno.</p> <p>El modelo está basado en precios diarios.</p>   |
| Letras Hipotecarias   |                                    | <p>Los precios (tasas internas de retorno) son obtenidos de proveedores de precios externos que son comúnmente utilizados en el mercado chileno.</p> <p>El modelo está basado en una curva base (Bonos del Banco Central) y un spread de emisor.</p> <p>El modelo considera precios diarios y similitudes de la relación riesgo/ fecha de vencimiento entre los instrumentos.</p>   |
| Depósitos a Plazo   |                                    | <p>Los precios (tasas internas de retorno) son obtenidos de proveedores de precios externos que son comúnmente utilizados en el mercado chileno.</p> <p>El modelo considera precios diarios y similitudes de la relación riesgo/ fecha de vencimiento entre los instrumentos.</p>   |
| Cross Currency Swaps, Interest Rate Swaps, FX Forwards, Forwards de Inflación |                                    | <p>Puntos Forward, Forward de Inflación y Tasas Swap locales son obtenidos de Brokers que son comúnmente utilizados en el mercado chileno.</p> <p>Tasas y Spreads Offshore son obtenidos de proveedores de precios externos que son comúnmente utilizados en el mercado chileno.</p> <p>Tasas Cero Cupón son calculadas usando el método de Bootstrapping sobre las tasas swap.</p> |
| Opciones FX   | Modelo Black-Scholes               | Precios para el cálculo de la superficie de volatilidades son obtenidos de Brokers que son comúnmente utilizados en el mercado chileno.   |



# Banco de Chile y sus Filiales

**Nivel 3:** Son aquellos instrumentos financieros cuyo valor razonable es determinado utilizando datos de entrada no observables ni para el activo o pasivo bajo análisis, ni para instrumentos similares. Un ajuste a un dato de entrada que sea significativo para la medición completa puede dar lugar a una medición del valor razonable clasificada dentro del Nivel 3 de la jerarquía de valor razonable si el ajuste utiliza datos de entrada no observables significativos.

Los instrumentos susceptibles de tener una clasificación Nivel 3 son principalmente emisiones de deuda de empresas chilenas y extranjeras, realizadas tanto en Chile como en el extranjero.

## Técnicas de Valorización e Inputs para Instrumentos Nivel 3:

| Tipo de Instrumento Financiero          | Método de Valorización             | Descripción: Inputs y Fuentes de información   |
|---|------------------------------------|--|
| Bonos Bancarios y Corporativos locales  | Modelo de flujo de caja descontado | Dado que los inputs para este tipo de instrumentos no son observables en el mercado, se realiza una modelación de las tasas internas de retorno para ellos a partir de una Tasa Base (Bonos del Banco Central) y un spread de crédito del emisor. Estos inputs (tasa base y spread emisor) son provistos diariamente por proveedores externos de precios que son ampliamente utilizados en el mercado chileno. |
| Bonos Bancarios y Corporativos Offshore | Modelo de flujo de caja descontado | Dado que los inputs para este tipo de instrumentos no son observables en el mercado, se realiza una modelación de las tasas internas de retorno para ellos a partir de una Tasa Base (US-Libor) y un spread de crédito del emisor. Estos inputs (tasa base y spread emisor) son provistos semanalmente por proveedores externos de precios que son ampliamente utilizados en el mercado chileno.               |

(b) Cuadro de niveles:

La siguiente tabla muestra la clasificación, por niveles, de los instrumentos financieros registrados a valor justo.

|  | Nivel 1        |                | Nivel 2          |                  | Nivel 3       |               | Total            |                  |
|--|----------------|----------------|------------------|------------------|---------------|---------------|------------------|------------------|
|  | 2019<br>MM\$   | 2018<br>MM\$   | 2019<br>MM\$     | 2018<br>MM\$     | 2019<br>MM\$  | 2018<br>MM\$  | 2019<br>MM\$     | 2018<br>MM\$     |
| <b>Activos Financieros</b>   |                |                |                  |                  |               |               |                  |                  |
| <u>Instrumentos para Negociación</u>                                     |                |                |                  |                  |               |               |                  |                  |
| Del Estado y del Banco Central de Chile                                  | 93.032         | 178.692        | 1.030.657        | 1.344.780        | —             | —             | 1.123.689        | 1.523.472        |
| Otras instituciones nacionales   | 3.272          | 1.663          | 316.971          | 107.078          | 55.094        | 20.866        | 375.337          | 129.607          |
| Instituciones extranjeras  | —              | 4.446          | —                | —                | —             | —             | —                | 4.446            |
| Inversiones en Fondos Mutuos   | 373.329        | 87.841         | —                | —                | —             | —             | 373.329          | 87.841           |
| <b>Subtotal</b>  | <b>469.633</b> | <b>272.642</b> | <b>1.347.628</b> | <b>1.451.858</b> | <b>55.094</b> | <b>20.866</b> | <b>1.872.355</b> | <b>1.745.366</b> |
| <u>Contratos de Derivados de Negociación</u>                             |                |                |                  |                  |               |               |                  |                  |
| Forwards   | —              | —              | 956.632          | 735.444          | —             | —             | 956.632          | 735.444          |
| Swaps  | —              | —              | 1.761.952        | 738.130          | —             | —             | 1.761.952        | 738.130          |
| Opciones Call  | —              | —              | 4.961            | 4.839            | —             | —             | 4.961            | 4.839            |
| Opciones Put   | —              | —              | 1.076            | 120              | —             | —             | 1.076            | 120              |
| Futuros  | —              | —              | —                | —                | —             | —             | —                | —                |
| <b>Subtotal</b>  | <b>—</b>       | <b>—</b>       | <b>2.724.621</b> | <b>1.478.533</b> | <b>—</b>      | <b>—</b>      | <b>2.724.621</b> | <b>1.478.533</b> |
| <u>Contratos de Derivados de Cobertura Contable</u>                      |                |                |                  |                  |               |               |                  |                  |
| Cobertura de Valor Razonable (Swap)                                      | —              | —              | 32               | 1.116            | —             | —             | 32               | 1.116            |
| Cobertura de Flujo de Caja (Swap)  | —              | —              | 61.562           | 34.298           | —             | —             | 61.562           | 34.298           |
| <b>Subtotal</b>  | <b>—</b>       | <b>—</b>       | <b>61.594</b>    | <b>35.414</b>    | <b>—</b>      | <b>—</b>      | <b>61.594</b>    | <b>35.414</b>    |
| <u>Instrumentos de Inversión Disponibles para la Venta<sup>(1)</sup></u> |                |                |                  |                  |               |               |                  |                  |
| Del Estado y del Banco Central de Chile                                  | 66.953         | 99.132         | 42.109           | 65.090           | —             | —             | 109.062          | 164.222          |
| Otras instituciones nacionales   | —              | —              | 1.221.862        | 747.653          | 7.069         | 23.021        | 1.228.931        | 770.674          |
| Instituciones extranjeras  | —              | —              | 19.853           | 108.544          | —             | —             | 19.853           | 108.544          |
| <b>Subtotal</b>  | <b>66.953</b>  | <b>99.132</b>  | <b>1.283.824</b> | <b>921.287</b>   | <b>7.069</b>  | <b>23.021</b> | <b>1.357.846</b> | <b>1.043.440</b> |
| <b>Total</b>   | <b>536.586</b> | <b>371.774</b> | <b>5.417.667</b> | <b>3.887.092</b> | <b>62.163</b> | <b>43.887</b> | <b>6.016.416</b> | <b>4.302.753</b> |
| <b>Pasivos Financieros</b>   |                |                |                  |                  |               |               |                  |                  |
| <u>Contratos de Derivados de Negociación</u>                             |                |                |                  |                  |               |               |                  |                  |
| Forwards   | —              | —              | 673.630          | 631.047          | —             | —             | 673.630          | 631.047          |
| Swaps  | —              | —              | 2.097.024        | 854.873          | —             | —             | 2.097.024        | 854.873          |
| Opciones Call  | —              | —              | 1.529            | 2.921            | —             | —             | 1.529            | 2.921            |
| Opciones Put   | —              | —              | 2.209            | 1.534            | —             | —             | 2.209            | 1.534            |
| Futuros  | —              | —              | —                | —                | —             | —             | —                | —                |
| <b>Subtotal</b>  | <b>—</b>       | <b>—</b>       | <b>2.774.392</b> | <b>1.490.375</b> | <b>—</b>      | <b>—</b>      | <b>2.774.392</b> | <b>1.490.375</b> |
| <u>Contratos de Derivados de Cobertura Contable</u>                      |                |                |                  |                  |               |               |                  |                  |
| Cobertura de Valor Razonable (Swap)                                      | —              | —              | 9.286            | 6.164            | —             | —             | 9.286            | 6.164            |
| Cobertura de Flujo de Caja (Swap)  | —              | —              | 34.443           | 31.818           | —             | —             | 34.443           | 31.818           |
| <b>Subtotal</b>  | <b>—</b>       | <b>—</b>       | <b>43.729</b>    | <b>37.982</b>    | <b>—</b>      | <b>—</b>      | <b>43.729</b>    | <b>37.982</b>    |
| <b>Total</b>   | <b>—</b>       | <b>—</b>       | <b>2.818.121</b> | <b>1.528.357</b> | <b>—</b>      | <b>—</b>      | <b>2.818.121</b> | <b>1.528.357</b> |

(1) Al 31 de diciembre de 2019, un 98% de los instrumentos agrupados en nivel 3 poseen la denominación de "Investment Grade". Asimismo, el 100% del total de estos instrumentos financieros corresponde a emisores locales.

## (c) Conciliación Nivel 3:

La siguiente tabla muestra la reconciliación entre los saldos de inicio y fin del ejercicio para aquellos instrumentos clasificados en Nivel 3, cuyo valor justo es reflejado en los Estados Financieros:

|   | 2019                  |  |  |               |                 |  |  |                       |
|---|-----------------------|--|--|---------------|-----------------|--|--|-----------------------|
|   | Saldo al<br>01-Ene-19 | Ganancia<br>(Pérdida)<br>Reconocida<br>en<br>Resultados <sup>(1)</sup> | Ganancia<br>(Pérdida)<br>Reconocida<br>en<br>Patrimonio <sup>(2)</sup> | Compras       | Ventas          | Transferencias<br>desde niveles<br>1 y 2 | Transferencias<br>hacia niveles<br>1 y 2 | Saldo al<br>31-Dic-19 |
|   | MM\$                  | MM\$   | MM\$   | MM\$          | MM\$            | MM\$                                     | MM\$                                     | MM\$                  |
| <b>Activos Financieros</b>                              |                       |  |  |               |                 |  |  |                       |
| Instrumentos para Negociación:                          |                       |  |  |               |                 |  |  |                       |
| Otras instituciones nacionales                          | 20.866                | (38)   | —  | 48.017        | (26.504)        | 13.368                                   | (615)                                    | 55.094                |
| Subtotal  | 20.866                | (38)   | —  | 48.017        | (26.504)        | 13.368                                   | (615)                                    | 55.094                |
| Instrumentos de Inversión<br>Disponibles para la Venta: |                       |  |  |               |                 |  |  |                       |
| Otras instituciones nacionales                          | 23.021                | 968  | (517)  | —             | (18.177)        | 1.774                                    | —  | 7.069                 |
| Subtotal  | 23.021                | 968  | (517)  | —             | (18.177)        | 1.774                                    | —  | 7.069                 |
| <b>Total</b>  | <b>43.887</b>         | <b>930</b>   | <b>(517)</b>   | <b>48.017</b> | <b>(44.681)</b> | <b>15.142</b>                            | <b>(615)</b>                             | <b>62.163</b>         |

|   | 2018                  |  |  |               |                 |  |  |                       |
|---|-----------------------|--|--|---------------|-----------------|--|--|-----------------------|
|   | Saldo al<br>01-Ene-18 | Ganancia<br>(Pérdida)<br>Reconocida<br>en<br>Resultados <sup>(1)</sup> | Ganancia<br>(Pérdida)<br>Reconocida<br>en<br>Patrimonio <sup>(2)</sup> | Compras       | Ventas          | Transferencias<br>desde niveles<br>1 y 2 | Transferencias<br>hacia niveles<br>1 y 2 | Saldo al<br>31-Dic-18 |
|   | MM\$                  | MM\$   | MM\$   | MM\$          | MM\$            | MM\$                                     | MM\$                                     | MM\$                  |
| <b>Activos Financieros</b>                              |                       |  |  |               |                 |  |  |                       |
| Instrumentos para Negociación:                          |                       |  |  |               |                 |  |  |                       |
| Otras instituciones nacionales                          | 8.012                 | 176  | —  | 48.740        | (36.062)        | —  | —  | 20.866                |
| Subtotal  | 8.012                 | 176  | —  | 48.740        | (36.062)        | —  | —  | 20.866                |
| Instrumentos de Inversión<br>Disponibles para la Venta: |                       |  |  |               |                 |  |  |                       |
| Otras instituciones nacionales                          | 46.265                | 2.539  | (292)  | —             | (20.520)        | —  | (4.971)                                  | 23.021                |
| Subtotal  | 46.265                | 2.539  | (292)  | —             | (20.520)        | —  | (4.971)                                  | 23.021                |
| <b>Total</b>  | <b>54.277</b>         | <b>2.715</b>   | <b>(292)</b>   | <b>48.740</b> | <b>(56.582)</b> | <b>—</b>                                 | <b>(4.971)</b>                           | <b>43.887</b>         |

(1) Registrado en Resultados bajo el rubro "Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras".

(2) Registrado en Patrimonio bajo el rubro "Cuentas de valoración".

(d) Sensibilidad de Instrumentos clasificados en Nivel 3 ante cambios en los supuestos claves de los modelos:

La siguiente tabla muestra la sensibilidad, por tipo de instrumento, de aquellos instrumentos clasificados en Nivel 3 ante cambios en los supuestos claves de valorización:

|   | 2019          |   | 2018          |   |
|---|---------------|---|---------------|---|
|   | Nivel 3       | Sensibilidad a cambios en los supuestos claves del modelo | Nivel 3       | Sensibilidad a cambios en los supuestos claves del modelo |
|   | MM\$          | MM\$  | MM\$          | MM\$  |
| <b>Activos Financieros</b>                          |               |   |               |   |
| Instrumentos para Negociación                       |               |   |               |   |
| Otras instituciones nacionales                      | 55.094        | (466)   | 20.866        | (26)  |
| Subtotal  | 55.094        | (466)   | 20.866        | (26)  |
| Instrumentos de Inversión Disponibles para la Venta |               |   |               |   |
| Otras instituciones nacionales                      | 7.069         | (86)  | 23.021        | (195)   |
| Subtotal  | 7.069         | (86)  | 23.021        | (195)   |
| <b>Total</b>  | <b>62.163</b> | <b>(552)</b>  | <b>43.887</b> | <b>(221)</b>  |

Con el fin de determinar la sensibilidad de las inversiones financieras a los cambios en los factores de mercado relevantes, el Banco ha llevado a cabo cálculos alternativos a valor razonable, cambiando aquellos parámetros claves para la valoración y que no son directamente observables. En el caso de los activos financieros que están en la tabla anterior, que corresponden a Bonos Bancarios y Bonos Corporativos, se consideró que al no tener precios observables actuales, se utilizarían como inputs los precios que están basados en quotes o runs de brokers. Los precios se calculan por lo general como una tasa base más un spread. Para los Bonos locales se determinó aplicar un impacto de 10% en el precio, mientras que para los Bonos Off Shore se determinó aplicar un impacto de 10% solamente en el spread, ya que la tasa base está cubierta con instrumentos de interest rate swaps en las denominadas coberturas contables. El impacto de 10% se considera como un movimiento razonable tomando en cuenta el funcionamiento del mercado de estos instrumentos y comparándolo contra el ajuste por bid/offer que se provisiona por estos instrumentos.

(e) Otros activos y pasivos:

A continuación se resumen los valores razonables de los principales activos y pasivos financieros, que en los Estados de Situación Financiera no se presentan a su valor razonable. Los valores que se muestran en esta nota no pretenden estimar el valor de los activos generadores de ingresos del Banco ni anticipar sus actividades futuras. El valor razonable estimado es el siguiente:



# Banco de Chile y sus Filiales

|   | Valor Libro       |                   | Valor Razonable Estimado |                   |
|---|-------------------|-------------------|--------------------------|-------------------|
|   | 2019<br>MM\$      | 2018<br>MM\$      | 2019<br>MM\$             | 2018<br>MM\$      |
| <b>Activos</b>                                  |                   |                   |                          |                   |
| Efectivo y depósitos en bancos                  | 2.392.166         | 880.081           | 2.392.166                | 880.081           |
| Operaciones con liquidación en curso            | 584.672           | 580.333           | 584.672                  | 580.333           |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores | 142.329           | 97.289            | 142.329                  | 97.289            |
| <b>Subtotal</b>                                 | <b>3.119.167</b>  | <b>1.557.703</b>  | <b>3.119.167</b>         | <b>1.557.703</b>  |
| Adeudado por bancos                             |                   |                   |                          |                   |
| Bancos del país                                 | 149.953           | 99.940            | 149.953                  | 99.940            |
| Banco Central de Chile                          | 630.053           | 1.100.831         | 630.053                  | 1.100.831         |
| Bancos del exterior                             | 359.427           | 293.536           | 358.542                  | 286.063           |
| <b>Subtotal</b>                                 | <b>1.139.433</b>  | <b>1.494.307</b>  | <b>1.138.548</b>         | <b>1.486.834</b>  |
| Créditos y cuentas por cobrar a clientes        |                   |                   |                          |                   |
| Colocaciones comerciales                        | 15.956.336        | 15.140.533        | 15.988.330               | 14.949.852        |
| Colocaciones para vivienda                      | 9.175.014         | 8.021.262         | 9.888.506                | 8.451.099         |
| Colocaciones de consumo                         | 4.202.702         | 4.145.428         | 4.215.509                | 4.116.261         |
| <b>Subtotal</b>                                 | <b>29.334.052</b> | <b>27.307.223</b> | <b>30.092.345</b>        | <b>27.517.212</b> |
| <b>Total</b>                                    | <b>33.592.652</b> | <b>30.359.233</b> | <b>34.350.060</b>        | <b>30.561.749</b> |
| <b>Pasivos</b>                                  |                   |                   |                          |                   |
| Depósitos y otras obligaciones a la vista       | 11.326.133        | 9.584.488         | 11.326.133               | 9.584.488         |
| Operaciones con liquidación en curso            | 352.121           | 335.575           | 352.121                  | 335.575           |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores | 308.734           | 303.820           | 308.734                  | 303.820           |
| Depósitos y otras captaciones a plazo           | 10.856.618        | 10.656.174        | 10.795.125               | 10.632.350        |
| Obligaciones con bancos                         | 1.563.277         | 1.516.759         | 1.555.129                | 1.506.940         |
| Otras obligaciones financieras                  | 156.229           | 118.014           | 160.361                  | 119.024           |
| <b>Subtotal</b>                                 | <b>24.563.112</b> | <b>22.514.830</b> | <b>24.497.603</b>        | <b>22.482.197</b> |
| Instrumentos de deuda emitidos                  |                   |                   |                          |                   |
| Letras de crédito para vivienda                 | 10.229            | 15.040            | 11.081                   | 15.982            |
| Letras de crédito para fines generales          | 669               | 1.328             | 725                      | 1.411             |
| Bonos corrientes                                | 7.912.621         | 6.772.990         | 8.340.272                | 6.897.317         |
| Bonos subordinados                              | 889.895           | 686.194           | 1.004.621                | 732.611           |
| <b>Subtotal</b>                                 | <b>8.813.414</b>  | <b>7.475.552</b>  | <b>9.356.699</b>         | <b>7.647.321</b>  |
| <b>Total</b>                                    | <b>33.376.526</b> | <b>29.990.382</b> | <b>33.854.302</b>        | <b>30.129.518</b> |

Los otros activos y pasivos financieros no medidos a su valor razonable, pero para los cuales se estima un valor razonable aun cuando no se gestionan en base a dicho valor, incluyen activos y pasivos tales como colocaciones, depósitos y otras captaciones a plazo, instrumentos de deuda emitidos, y otros activos financieros y obligaciones con distintos vencimientos y características. Los valores razonables de éstos activos y pasivos se calculan aplicando el modelo de flujos de caja descontados y el uso de diversas fuentes de datos tales como curvas de rendimiento, spreads de riesgo de crédito, etc. Adicionalmente, debido a que algunos de estos activos y pasivos no son negociados en el mercado, se requiere de análisis y revisiones periódicas para determinar la idoneidad de los inputs y valores razonables determinados.

(f) Niveles de otros activos y pasivos:

La siguiente tabla muestra el valor razonable estimado de los activos y pasivos financieros no valorados a su valor razonable, al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

|   | Nivel 1                  |                   | Nivel 2                  |                  | Nivel 3                  |                   | Total                    |                   |
|---|--------------------------|-------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------|
|   | Valor Razonable Estimado |                   | Valor Razonable Estimado |                  | Valor Razonable Estimado |                   | Valor Razonable Estimado |                   |
|   | 2019                     | 2018              | 2019                     | 2018             | 2019                     | 2018              | 2019                     | 2018              |
|   | MM\$                     | MM\$              | MM\$                     | MM\$             | MM\$                     | MM\$              | MM\$                     | MM\$              |
| <b>Activos</b>                                  |                          |                   |                          |                  |                          |                   |                          |                   |
| Efectivo y depósitos en bancos                  | 2.392.166                | 880.081           | —                        | —                | —                        | —                 | 2.392.166                | 880.081           |
| Operaciones con liquidación en curso            | 584.672                  | 580.333           | —                        | —                | —                        | —                 | 584.672                  | 580.333           |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores | 142.329                  | 97.289            | —                        | —                | —                        | —                 | 142.329                  | 97.289            |
| <b>Subtotal</b>                                 | <b>3.119.167</b>         | <b>1.557.703</b>  | <b>—</b>                 | <b>—</b>         | <b>—</b>                 | <b>—</b>          | <b>3.119.167</b>         | <b>1.557.703</b>  |
| Adeudado por bancos                             |                          |                   |                          |                  |                          |                   |                          |                   |
| Bancos del país                                 | 149.953                  | 99.940            | —                        | —                | —                        | —                 | 149.953                  | 99.940            |
| Banco Central de Chile                          | 630.053                  | 1.100.831         | —                        | —                | —                        | —                 | 630.053                  | 1.100.831         |
| Bancos del exterior                             | —                        | —                 | —                        | —                | 358.542                  | 286.063           | 358.542                  | 286.063           |
| <b>Subtotal</b>                                 | <b>780.006</b>           | <b>1.200.771</b>  | <b>—</b>                 | <b>—</b>         | <b>358.542</b>           | <b>286.063</b>    | <b>1.138.548</b>         | <b>1.486.834</b>  |
| Créditos y cuentas por cobrar a clientes        |                          |                   |                          |                  |                          |                   |                          |                   |
| Colocaciones comerciales                        | —                        | —                 | —                        | —                | 15.988.330               | 14.949.852        | 15.988.330               | 14.949.852        |
| Colocaciones para vivienda                      | —                        | —                 | —                        | —                | 9.888.506                | 8.451.099         | 9.888.506                | 8.451.099         |
| Colocaciones de consumo                         | —                        | —                 | —                        | —                | 4.215.509                | 4.116.261         | 4.215.509                | 4.116.261         |
| <b>Subtotal</b>                                 | <b>—</b>                 | <b>—</b>          | <b>—</b>                 | <b>—</b>         | <b>30.092.345</b>        | <b>27.517.212</b> | <b>30.092.345</b>        | <b>27.517.212</b> |
| <b>Total</b>                                    | <b>3.899.173</b>         | <b>2.758.474</b>  | <b>—</b>                 | <b>—</b>         | <b>30.450.887</b>        | <b>27.803.275</b> | <b>34.350.060</b>        | <b>30.561.749</b> |
| <b>Pasivos</b>                                  |                          |                   |                          |                  |                          |                   |                          |                   |
| Depósitos y otras obligaciones a la vista       | 11.326.133               | 9.584.488         | —                        | —                | —                        | —                 | 11.326.133               | 9.584.488         |
| Operaciones con liquidación en curso            | 352.121                  | 335.575           | —                        | —                | —                        | —                 | 352.121                  | 335.575           |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores | 308.734                  | 303.820           | —                        | —                | —                        | —                 | 308.734                  | 303.820           |
| Depósitos y otras captaciones a plazo           | —                        | —                 | —                        | —                | 10.795.125               | 10.632.350        | 10.795.125               | 10.632.350        |
| Obligaciones con bancos                         | —                        | —                 | —                        | —                | 1.555.129                | 1.506.940         | 1.555.129                | 1.506.940         |
| Otras obligaciones financieras                  | —                        | —                 | —                        | —                | 160.361                  | 119.024           | 160.361                  | 119.024           |
| <b>Subtotal</b>                                 | <b>11.986.988</b>        | <b>10.223.883</b> | <b>—</b>                 | <b>—</b>         | <b>12.510.615</b>        | <b>12.258.314</b> | <b>24.497.603</b>        | <b>22.482.197</b> |
| Instrumentos de deuda emitidos                  |                          |                   |                          |                  |                          |                   |                          |                   |
| Letras de crédito para vivienda                 | —                        | —                 | 11.081                   | 15.982           | —                        | —                 | 11.081                   | 15.982            |
| Letras de crédito para fines generales          | —                        | —                 | 725                      | 1.411            | —                        | —                 | 725                      | 1.411             |
| Bonos corrientes                                | —                        | —                 | 8.340.272                | 6.897.317        | —                        | —                 | 8.340.272                | 6.897.317         |
| Bonos subordinados                              | —                        | —                 | —                        | —                | 1.004.621                | 732.611           | 1.004.621                | 732.611           |
| <b>Subtotal</b>                                 | <b>—</b>                 | <b>—</b>          | <b>8.352.078</b>         | <b>6.914.710</b> | <b>1.004.621</b>         | <b>732.611</b>    | <b>9.356.699</b>         | <b>7.647.321</b>  |
| <b>Total</b>                                    | <b>11.986.988</b>        | <b>10.223.883</b> | <b>8.352.078</b>         | <b>6.914.710</b> | <b>13.515.236</b>        | <b>12.990.925</b> | <b>33.854.302</b>        | <b>30.129.518</b> |



# Banco de Chile y sus Filiales

El Banco determina el valor razonable de estos activos y pasivos de acuerdo a lo siguiente:

- Activos y pasivos de corto plazo: Para los activos y pasivos con vencimiento a corto plazo, se asume que los valores libros se aproximan a su valor razonable. Este supuesto es aplicado para los siguientes activos y pasivos:

| Activos:  | Pasivos:  |
|---|---|
| - Efectivo y depósitos en bancos                  | - Depósitos y otras obligaciones a la vista       |
| - Operaciones con liquidación en curso            | - Operaciones con liquidación en curso            |
| - Contratos de retrocompra y préstamos de valores | - Contratos de retrocompra y préstamos de valores |
| - Préstamos adeudados por bancos del país         |   |

- Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes y Adeudado por Bancos del Exterior: El valor razonable es determinado usando el modelo de flujos de caja descontados y tasas de descuento generadas internamente, en base a las tasas de transferencia interna derivadas de la política interna de transferencia de precios. Una vez determinado el valor presente, se deducen las provisiones por riesgo de crédito con el fin de incorporar el riesgo de crédito asociado a cada contrato o préstamo. Debido a la utilización de parámetros generados en forma interna, se categorizan estos instrumentos en Nivel 3.
- Letras de Crédito y Bonos Corrientes: Con el fin de determinar el valor presente de los flujos de efectivo contractuales, aplicamos el modelo de flujos de caja descontados utilizando tasas de interés que están disponibles en el mercado, ya sea para instrumentos con características similares o que se adapten a las necesidades de valoración, en términos de moneda, vencimientos y liquidez. Las tasas de interés de mercado se obtienen de proveedores de precios ampliamente utilizados por el mercado. Como resultado de la técnica de valoración y la calidad de los inputs (observables) utilizados para la valoración, se categorizan estos pasivos financieros en Nivel 2.
- Cuentas de Ahorro, Depósitos a Plazo, Obligaciones con Bancos, Bonos Subordinados y Otras Obligaciones Financieras: El modelo de flujos de caja descontados es utilizado para la obtención del valor presente de los flujos de efectivo comprometidos aplicando el enfoque de tramos de plazos y el uso de tasas de descuento promedios ajustadas derivadas de instrumentos con características similares y de la política interna de transferencia de precios. Debido al uso de parámetros internos y/o la aplicación de juicios críticos para efectos de valoración, se categorizan estos pasivos financieros en Nivel 3.

(g) Compensación de activos y pasivos financieros:

El Banco negocia derivados financieros con contrapartes residentes en el exterior utilizando la documentación del Master Agreement de ISDA (International Swaps and Derivatives Association, Inc.) bajo jurisdicción legal vigente de la ciudad de Nueva York, EEUU o de la ciudad de Londres, Reino Unido. El marco legal vigente en estas jurisdicciones, en conjunto con la documentación señalada, le otorgan a Banco de Chile el derecho de anticipar el vencimiento de las transacciones y simultáneamente compensar el valor neto de las mismas en caso de cesación de pagos de la respectiva contraparte. Adicionalmente, el Banco ha acordado con estas contrapartes un anexo suplementario (CSA de Credit Support Annex) que incluye otros mitigantes de crédito, como son enterar márgenes sobre un cierto monto umbral de valor neto de las transacciones, terminación anticipada (opcional u obligatoria) de las operaciones en ciertas fechas en el futuro, ajuste de cupón de transacciones a cambio de pago de la contraparte deudora sobre un cierto monto umbral, etc.

A continuación se presenta un detalle de los contratos susceptibles de compensar:

|  | Valor razonable en balance |           | Contratos valor razonable negativo con derecho a compensar |           | Contratos valor razonable positivo con derecho a compensar |           | Garantías financieras |           | Valor razonable neto |         |
|--|----------------------------|-----------|--|-----------|--|-----------|-----------------------|-----------|----------------------|---------|
|  | 2019                       | 2018      | 2019   | 2018      | 2019   | 2018      | 2019                  | 2018      | 2019                 | 2018    |
|  | MM\$                       | MM\$      | MM\$   | MM\$      | MM\$   | MM\$      | MM\$                  | MM\$      | MM\$                 | MM\$    |
| Activos por contratos de derivados financieros | 2.786.215                  | 1.513.947 | (952.762)  | (582.210) | (1.161.208)  | (424.920) | (43.337)              | (30.036)  | 628.908              | 476.781 |
| Pasivos por contratos de derivados financieros | 2.818.121                  | 1.528.357 | (952.762)  | (582.210) | (1.161.208)  | (424.920) | (418.988)             | (233.450) | 285.163              | 287.777 |

## 40. VENCIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS:

A continuación se muestran los principales activos y pasivos financieros agrupados según sus plazos remanentes, incluyendo los intereses devengados hasta el 31 de diciembre de 2019 y 2018. Al tratarse de instrumentos para negociación o disponibles para la venta, éstos se incluyen por su valor razonable:

|   | 2019              |                          |                           |                      |                         |                         |                  |                      |                   |
|---|-------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|----------------------|-------------------|
|   | Hasta 1 mes       | Más de 1 y hasta 3 meses | Más de 3 y hasta 12 meses | Subtotal hasta 1 año | Más de 1 y hasta 3 años | Más de 3 y hasta 5 años | Más de 5 años    | Subtotal sobre 1 año | Total             |
|   | MM\$              | MM\$                     | MM\$                      | MM\$                 | MM\$                    | MM\$                    | MM\$             | MM\$                 | MM\$              |
| <b>Activos</b>  |                   |                          |                           |                      |                         |                         |                  |                      |                   |
| Efectivo y depósitos en bancos                          | 2.392.166         | —                        | —                         | 2.392.166            | —                       | —                       | —                | —                    | 2.392.166         |
| Operaciones con liquidación en curso                    | 584.672           | —                        | —                         | 584.672              | —                       | —                       | —                | —                    | 584.672           |
| Instrumentos para negociación                           | 1.872.355         | —                        | —                         | 1.872.355            | —                       | —                       | —                | —                    | 1.872.355         |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores         | 102.057           | 29.393                   | 10.879                    | 142.329              | —                       | —                       | —                | —                    | 142.329           |
| Contratos de derivados financieros                      | 158.873           | 314.446                  | 621.036                   | 1.094.355            | 543.469                 | 411.470                 | 736.921          | 1.691.860            | 2.786.215         |
| Adeudado por bancos <sup>(*)</sup>                      | 876.119           | 97.585                   | 166.487                   | 1.140.191            | —                       | —                       | —                | —                    | 1.140.191         |
| Créditos y cuentas por cobrar a clientes <sup>(*)</sup> | 4.161.262         | 2.340.320                | 5.685.646                 | 12.187.228           | 5.624.031               | 3.198.639               | 9.009.572        | 17.832.242           | 30.019.470        |
| Instrumentos de inversión disponibles para la venta     | 23.786            | 225.772                  | 779.872                   | 1.029.430            | 106.930                 | 30.080                  | 191.406          | 328.416              | 1.357.846         |
| Instrumentos de inversión hasta el vencimiento          | —                 | —                        | —                         | —                    | —                       | —                       | —                | —                    | —                 |
| <b>Total activos financieros</b>                        | <b>10.171.290</b> | <b>3.007.516</b>         | <b>7.263.920</b>          | <b>20.442.726</b>    | <b>6.274.430</b>        | <b>3.640.189</b>        | <b>9.937.899</b> | <b>19.852.518</b>    | <b>40.295.244</b> |

|   | 2018             |                          |                           |                      |                         |                         |                  |                      |                   |
|---|------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|----------------------|-------------------|
|   | Hasta 1 mes      | Más de 1 y hasta 3 meses | Más de 3 y hasta 12 meses | Subtotal hasta 1 año | Más de 1 y hasta 3 años | Más de 3 y hasta 5 años | Más de 5 años    | Subtotal sobre 1 año | Total             |
|   | MM\$             | MM\$                     | MM\$                      | MM\$                 | MM\$                    | MM\$                    | MM\$             | MM\$                 | MM\$              |
| <b>Activos</b>  |                  |                          |                           |                      |                         |                         |                  |                      |                   |
| Efectivo y depósitos en bancos                          | 880.081          | —                        | —                         | 880.081              | —                       | —                       | —                | —                    | 880.081           |
| Operaciones con liquidación en curso                    | 580.333          | —                        | —                         | 580.333              | —                       | —                       | —                | —                    | 580.333           |
| Instrumentos para negociación                           | 1.745.366        | —                        | —                         | 1.745.366            | —                       | —                       | —                | —                    | 1.745.366         |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores         | 73.496           | 16.918                   | 6.875                     | 97.289               | —                       | —                       | —                | —                    | 97.289            |
| Contratos de derivados financieros                      | 157.417          | 241.305                  | 378.093                   | 776.815              | 274.200                 | 214.863                 | 248.069          | 737.132              | 1.513.947         |
| Adeudado por bancos <sup>(*)</sup>                      | 1.262.428        | 77.268                   | 132.259                   | 1.471.955            | 23.441                  | —                       | —                | 23.441               | 1.495.396         |
| Créditos y cuentas por cobrar a clientes <sup>(*)</sup> | 3.941.756        | 2.143.023                | 4.973.622                 | 11.058.401           | 5.726.668               | 3.133.606               | 7.995.647        | 16.855.921           | 27.914.322        |
| Instrumentos de inversión disponibles para la venta     | 38.691           | 137.420                  | 383.200                   | 559.311              | 74.940                  | 136.342                 | 272.847          | 484.129              | 1.043.440         |
| Instrumentos de inversión hasta el vencimiento          | —                | —                        | —                         | —                    | —                       | —                       | —                | —                    | —                 |
| <b>Total activos financieros</b>                        | <b>8.679.568</b> | <b>2.615.934</b>         | <b>5.874.049</b>          | <b>17.169.551</b>    | <b>6.099.249</b>        | <b>3.484.811</b>        | <b>8.516.563</b> | <b>18.100.623</b>    | <b>35.270.174</b> |

(\*) Estos saldos se presentan sin deducción de su respectiva provisión, que ascienden a \$685.418 millones (\$607.099 millones en diciembre de 2018) para créditos y cuentas por cobrar a clientes; y \$758 millones (\$1.089 millones en diciembre de 2018) para adeudado por bancos.

|   | 2019              |                          |                           |                      |                         |                         |                  |                      |                   |
|---|-------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|----------------------|-------------------|
|   | Hasta 1 mes       | Más de 1 y hasta 3 meses | Más de 3 y hasta 12 meses | Subtotal hasta 1 año | Más de 1 y hasta 3 años | Más de 3 y hasta 5 años | Más de 5 años    | Subtotal sobre 1 año | Total             |
|   | MM\$              | MM\$                     | MM\$                      | MM\$                 | MM\$                    | MM\$                    | MM\$             | MM\$                 | MM\$              |
| <b>Pasivos</b>                                  |                   |                          |                           |                      |                         |                         |                  |                      |                   |
| Depósitos y otras obligaciones a la vista       | 11.326.133        | —                        | —                         | 11.326.133           | —                       | —                       | —                | —                    | 11.326.133        |
| Operaciones con liquidación en curso            | 352.121           | —                        | —                         | 352.121              | —                       | —                       | —                | —                    | 352.121           |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores | 298.711           | 8.583                    | 1.440                     | 308.734              | —                       | —                       | —                | —                    | 308.734           |
| Depósitos y otras captaciones a plazo(**)       | 6.130.583         | 1.979.110                | 2.224.778                 | 10.334.471           | 281.384                 | 492                     | 421              | 282.297              | 10.616.768        |
| Contratos de derivados financieros              | 155.991           | 237.743                  | 616.472                   | 1.010.206            | 608.516                 | 469.861                 | 729.538          | 1.807.915            | 2.818.121         |
| Obligaciones con bancos                         | 69.711            | 349.478                  | 1.049.781                 | 1.468.970            | 94.307                  | —                       | —                | 94.307               | 1.563.277         |
| Instrumentos de deuda emitidos:                 |                   |                          |                           |                      |                         |                         |                  |                      |                   |
| Letras de crédito                               | 1.102             | 1.212                    | 2.622                     | 4.936                | 3.868                   | 1.579                   | 515              | 5.962                | 10.898            |
| Bonos corrientes                                | 423.966           | 211.648                  | 413.485                   | 1.049.099            | 1.460.318               | 1.746.745               | 3.656.459        | 6.863.522            | 7.912.621         |
| Bonos subordinados                              | 3.041             | 2.460                    | 115.933                   | 121.434              | 38.525                  | 18.251                  | 711.685          | 768.461              | 889.895           |
| Otras obligaciones financieras                  | 140.449           | 1.436                    | 6.490                     | 148.375              | 6.383                   | 1.471                   | —                | 7.854                | 156.229           |
| Obligaciones por contratos de arrendamiento     | 2.353             | 4.776                    | 20.841                    | 27.970               | 51.571                  | 28.463                  | 38.009           | 118.043              | 146.013           |
| <b>Total pasivos financieros</b>                | <b>18.904.161</b> | <b>2.796.446</b>         | <b>4.451.842</b>          | <b>26.152.449</b>    | <b>2.544.872</b>        | <b>2.266.862</b>        | <b>5.136.627</b> | <b>9.948.361</b>     | <b>36.100.810</b> |

|   | 2018              |                          |                           |                      |                         |                         |                  |                      |                   |
|---|-------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|----------------------|-------------------|
|   | Hasta 1 mes       | Más de 1 y hasta 3 meses | Más de 3 y hasta 12 meses | Subtotal hasta 1 año | Más de 1 y hasta 3 años | Más de 3 y hasta 5 años | Más de 5 años    | Subtotal sobre 1 año | Total             |
|   | MM\$              | MM\$                     | MM\$                      | MM\$                 | MM\$                    | MM\$                    | MM\$             | MM\$                 | MM\$              |
| <b>Pasivos</b>                                  |                   |                          |                           |                      |                         |                         |                  |                      |                   |
| Depósitos y otras obligaciones a la vista       | 9.584.488         | —                        | —                         | 9.584.488            | —                       | —                       | —                | —                    | 9.584.488         |
| Operaciones con liquidación en curso            | 335.575           | —                        | —                         | 335.575              | —                       | —                       | —                | —                    | 335.575           |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores | 237.999           | 1.448                    | 64.373                    | 303.820              | —                       | —                       | —                | —                    | 303.820           |
| Depósitos y otras captaciones a plazo(**)       | 5.018.791         | 1.946.688                | 3.100.464                 | 10.065.943           | 365.177                 | 619                     | 132              | 365.928              | 10.431.871        |
| Contratos de derivados financieros              | 146.887           | 237.039                  | 335.497                   | 719.423              | 264.438                 | 273.790                 | 270.706          | 808.934              | 1.528.357         |
| Obligaciones con bancos                         | 115.220           | 269.412                  | 1.052.830                 | 1.437.462            | 79.297                  | —                       | —                | 79.297               | 1.516.759         |
| Instrumentos de deuda emitidos:                 |                   |                          |                           |                      |                         |                         |                  |                      |                   |
| Letras de crédito                               | 1.453             | 1.618                    | 3.581                     | 6.652                | 5.911                   | 2.577                   | 1.228            | 9.716                | 16.368            |
| Bonos corrientes                                | 325.766           | 275.688                  | 583.876                   | 1.185.330            | 844.692                 | 1.505.660               | 3.237.308        | 5.587.660            | 6.772.990         |
| Bonos subordinados                              | 4.220             | 2.254                    | 44.901                    | 51.375               | 41.122                  | 27.906                  | 565.791          | 634.819              | 686.194           |
| Otras obligaciones financieras                  | 97.393            | 3.505                    | 10.126                    | 111.024              | 5.555                   | 1.307                   | 128              | 6.990                | 118.014           |
| <b>Total pasivos financieros</b>                | <b>15.867.792</b> | <b>2.737.652</b>         | <b>5.195.648</b>          | <b>23.801.092</b>    | <b>1.606.192</b>        | <b>1.811.859</b>        | <b>4.075.293</b> | <b>7.493.344</b>     | <b>31.294.436</b> |

(\*\*) Excluye las cuentas de ahorro a plazo, que ascienden a \$239.850 millones (\$224.303 millones en diciembre de 2018).

## 41. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:

### (1) Introducción:

La administración de los riesgos del Banco, se apoya en la especialización, en el conocimiento del negocio y la experiencia de sus equipos, disponiendo de profesionales dedicados específicamente a cada uno de los distintos tipos de riesgos. El Banco mantiene una visión integrada de la gestión de los riesgos, orientada hacia el futuro, hacia el entorno económico actual y proyectado, e inspirada en la medición de la relación riesgo-retorno de todos los productos, incorporando tanto al Banco como a sus filiales.

Las políticas de administración de riesgo son establecidas con el objeto de identificar y analizar los riesgos enfrentados por el Banco, fijar límites y controles de riesgo adecuados, y para monitorear los riesgos y el cumplimiento de los límites. Las políticas y los sistemas de administración de riesgos se revisan regularmente. A través de sus normas y procedimientos de administración, el Banco desarrolla un ambiente de control disciplinado y constructivo.

### (a) Estructura de Administración de Riesgo

La Administración del Riesgo de Crédito, de Mercado y Operacional, radica en todos los niveles de la Organización, con una estructura que reconoce la relevancia y los distintos ámbitos de riesgo que existen.

#### (i) Directorio

El Directorio del Banco de Chile es responsable de aprobar las políticas y establecer la estructura para la adecuada administración de los diversos riesgos que enfrenta la organización. Está permanentemente informado de la evolución de los distintos ámbitos de riesgo, participando a través de sus Comités de Finanzas, Internacional y de Riesgo Financiero, de Créditos, de Riesgo de Cartera y Comité Superior de Riesgo Operacional, en los cuales se revisa el estado de los riesgos de crédito, mercado y operacional.

#### (ii) Comités de Finanzas, Internacional y de Riesgo Financiero

Tiene como funciones diseñar políticas y procedimientos relacionados con riesgo de precio y de liquidez; diseñar una estructura de límites y alertas de exposiciones financieras, y asegurar una correcta y oportuna medición, control y reporte de los mismos; realizar seguimiento de las exposiciones y riesgos financieros; analizar impactos en valorización de operaciones y/o en resultados debido a potenciales movimientos adversos en los valores de las variables de mercado o de estrechez de liquidez; revisar los supuestos de las pruebas de tensión y establecer planes de acción cuando corresponda; asegurar la existencia de unidades independientes que valorizan posiciones financieras, y analizar los resultados de las posiciones financieras; realizar seguimiento a la exposición financiera internacional de pasivos; revisar las principales exposiciones crediticias de los productos de Tesorería (derivados, bonos); asegurar que los lineamientos de administración de los riesgos de precio y liquidez en las empresas filiales sean coherentes con los del Banco, y tomar conocimiento de la evolución de sus principales riesgos financieros.

El Comité de Finanzas, Internacional y de Riesgo Financiero, sesiona mensualmente y está integrado por el Presidente del Directorio, dos Directores o asesores del Directorio, Gerente General, Gerente División Corporativa, Gerente División Riesgo Crédito Mayorista, Gerente División Tesorería y el Gerente Área Riesgo Financiero. En caso de estimarlo conveniente, el Comité podrá invitar a determinadas personas a participar, permanente u ocasionalmente, en una o más sesiones.

#### (iii) Comités de Crédito

El proceso de aprobación crediticia se realiza través de diferentes comités de crédito, constituidos por profesionales capacitados y con atribuciones necesarias para tomar las decisiones requeridas.

Cada comité define los términos y condiciones bajo los cuales el Banco acepta los riesgos de contraparte y las divisiones Riesgo Crédito Minorista y Riesgo Crédito Mayorista participan en forma independiente y autónoma de las áreas comerciales. Se constituyen en función de los segmentos comerciales y los montos a aprobar y tienen diferentes periodicidades de reunión.

Dentro de la estructura de administración de riesgos del Banco, la instancia máxima de aprobación es el Comité de Crédito de Directores. Sesiona semanalmente y está integrado por el Presidente del Directorio, directores titulares y suplentes, Asesores del Directorio, Gerente General y por el Gerente de División Riesgo Crédito Mayorista. A este Comité le corresponde conocer, analizar y resolver todas aquellas operaciones de crédito asociadas a clientes y/o grupos económicos cuyo monto total sometido a aprobación es igual o mayor a UF 750.000. También le corresponde conocer, analizar y resolver todas aquellas operaciones de crédito que, de conformidad con lo establecido en la normativa interna del Banco, deban ser aprobadas por este Comité, con excepción de las facultades especiales delegadas por el Directorio a la Administración.

#### **(iv) Comité Riesgo de Cartera**

La principal función es conocer la evolución de la composición, concentración y riesgo del portafolio de créditos de las distintas bancas y segmentos. Revisa los principales deudores y los distintos indicadores de riesgo de la cartera, proponiendo estrategias de gestión diferenciadas. Aprueba y propone al Directorio las distintas políticas de riesgo de crédito. Es responsable de revisar, aprobar y recomendar al Directorio, para su aprobación definitiva las distintas metodologías de evaluación de cartera y modelos de provisión. Además, es responsable de revisar y analizar la suficiencia de provisiones para las distintas bancas y segmentos. También de revisar los lineamientos y avances metodológicos para el desarrollo de modelos internos de riesgo de crédito, junto con monitorear la concentración por sectores y segmentos según política de límites sectoriales. En general cualquier materia que involucre Riesgo de Crédito sobre la cual deba pronunciarse la alta administración.

El Comité de Riesgo de Cartera sesiona mensualmente y está integrado por Presidente del Directorio, un Director titular o suplente, Gerente General, Gerente División Riesgo Crédito Mayorista, Gerente División Riesgo Crédito Minorista, Gerente División Comercial y Gerente Control Gestión e Información de Riesgo.

287

#### **(v) Comité de Riesgo Operacional**

Está facultado para accionar los cambios necesarios en los procesos, procedimientos, controles y sistemas informáticos que soportan la operación del Banco de Chile, con la finalidad de mitigar sus riesgos operacionales, asegurando que las distintas áreas gestionen y controlen adecuadamente estos riesgos.

El Comité de Riesgo Operacional está integrado por el Gerente División Control Global de Riesgos (Presidente); Gerente Riesgo Operacional (Vicepresidente); Subgerente Gestión de Riesgo Operacional (Secretario); Gerente División Gestión y Control Financiero; Gerente División Ciberseguridad; Gerente Riesgo Tecnológico; Gerente Área Operaciones; Gerente Tecnología e Infraestructura; Gerente Área Clientes; Gerente Área Grandes Empresas; Gerente Área Auditoría Corporativa; Gerente Servicio a Clientes; y Abogado Jefe de Área. El Comité sesiona mensualmente y puede ser citado de manera extraordinaria.

#### **(vi) Comité Superior de Riesgo Operacional**

Tiene carácter sancionatorio y de velar porque las políticas, acciones y estrategias de riesgo operacional, seguridad de la información, continuidad de negocios y externalización de servicios estén alineadas a los objetivos y estrategias del Banco. Además, informar al Directorio acerca del Modelo de Gestión Integral de Riesgo Operacional, del nivel de exposición por Riesgo Operacional del Banco, de los principales riesgos, eventos y planes de acción.

El Comité Superior de Riesgo Operacional está integrado por el Presidente del Directorio (Presidente); Gerente Riesgo Operacional (Secretario); Vicepresidente del Directorio y dos Directores, titulares o suplentes, designados por el Directorio del Banco, Gerente General, Fiscal, Gerente División Control Global de Riesgos; Gerente División Operaciones y Tecnología; Gerente División Comercial; Gerente División Ciberseguridad; y Gerente Riesgo Tecnológico. El Comité sesiona mensualmente y puede ser citado de manera extraordinaria.

## (vii) Estructura de Gobierno Corporativo de Riesgos

El gobierno corporativo del banco considera la participación activa del Directorio, quien establece las políticas y directrices referentes a los niveles de riesgo aceptados, siendo la Administración responsable del control y cumplimiento de lo dispuesto por este, junto con el establecimiento de normas y procedimientos asociados. Así mismo el Directorio establece los lineamientos de desarrollo y validación de modelos, aprueba los modelos de provisiones y se pronuncia acerca de la suficiencia de provisiones.

A nivel de la administración, las divisiones Riesgo Crédito Minorista, Riesgo Crédito Mayorista y Control Global de Riesgos constituyen la estructura de gobierno corporativo de riesgos, quienes, a través de equipos especializados, sumado a un robusto marco normativo de procesos y procedimientos permiten la gestión óptima y eficaz de las materias que abordan. Las dos primeras son responsables del riesgo de crédito en las fases de admisión, seguimiento y recuperación, en los respectivos segmentos Minoristas y Mayoristas. Junto con ello, en la División Riesgo Crédito Minorista se desarrollan las distintas metodologías relativas a aspectos regulatorios y de gestión. A su vez la División Riesgo Crédito Mayorista cuenta con un Área de Riesgo de Mercado responsable de la medición, limitación, control y reporte de dicho riesgo junto con la definición de estándares de valoración.

Por su parte, la División Control Global de Riesgos a través de las Áreas de Riesgo Operacional y Tecnológico, que incorpora Continuidad de Negocios, es responsable del control de esos riesgos, contando además con un Área de Validación Interna de Modelos de Riesgos.

Adicionalmente, el Banco cuenta con la División de Ciberseguridad, orientada en proteger y vigilar los activos más sensibles de la organización, siendo capaces de brindar seguridad y confianza a los clientes y colaboradores, cuyo principal objetivo es contar con un banco seguro, ciber-resiliente y preparado para enfrentar cualquier tipo de amenaza que ponga en riesgo la reputación e información de la organización.

Estas divisiones cuentan con equipos de amplia experiencia y conocimiento en cada materia asociada a riesgos, velando por una gestión integral y consolidada de los mismos, incluyendo al Banco y sus filiales.

## (b) Auditoría Interna

Los procesos de administración de riesgo de todo el Banco son auditados permanentemente por el Área de Auditoría Interna, que examina la suficiencia de los procedimientos y el cumplimiento de éstos. Auditoría Interna discute los resultados de todas las evaluaciones con la administración y reporta sus hallazgos y recomendaciones al Directorio a través del Comité de Auditoría.

## (c) Metodología de Medición

En lo referente al Riesgo de Crédito, el nivel de provisiones y el costo de cartera son medidas básicas para la determinación de la calidad crediticia de nuestro portafolio.

Banco de Chile evalúa permanentemente su cartera de créditos, reconociendo oportunamente el nivel de riesgo asociado del portafolio. Para esta evaluación integral del riesgo de crédito, se cuenta con políticas, normas, procedimientos, junto con modelos elaborados de acuerdo a las instrucciones emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y aprobados por el Directorio.

Producto de esta evaluación, tanto individual como grupal, se determina el nivel de provisiones que el banco debe constituir para cubrir las pérdidas, en caso de un eventual incumplimiento de pago por parte de los clientes.

La evaluación individual aplica principalmente a la cartera de personas jurídicas del Banco que, por su tamaño, complejidad o endeudamiento requieren un nivel de conocimiento más detallado y de un análisis caso a caso. A cada deudor evaluado individualmente se asigna una de las 16 categorías de riesgo definidas por la CMF, con el objeto de constituir las provisiones de manera oportuna y adecuada. Esta revisión de las clasificaciones de riesgo de la cartera se realiza de manera permanente considerando la situación financiera, comportamiento de pago y el entorno de cada cliente.

La evaluación grupal aplica, principalmente, a la cartera de personas naturales y a las empresas de menor tamaño. Estas evaluaciones se realizan mensualmente a través de modelos estadísticos que permiten estimar el nivel adecuado de provisiones necesarias para cubrir el

riesgo de la cartera. La consistencia de los modelos se analiza a través de una validación independiente a la unidad que los desarrolla y, posteriormente, mediante el análisis de pruebas retrospectivas que permiten contrastar las pérdidas reales con las esperadas.

Con el objetivo de validar la calidad y robustez de los procesos de evaluación de riesgo, el banco realiza anualmente una prueba de suficiencia de provisiones para el total de la cartera de colocaciones, verificando así que las provisiones constituidas sean suficientes para cubrir las pérdidas que pudieran derivarse de las operaciones crediticias otorgadas. El resultado de este análisis es presentado al Directorio, quien se manifiesta sobre la suficiencia de las provisiones en cada ejercicio.

Banco de Chile constituye provisiones adicionales con el objetivo de resguardarse del riesgo de fluctuaciones económicas no predecibles que puedan afectar el entorno macroeconómico o la situación de un sector económico específico. Anualmente se propone el monto de provisiones adicionales a constituir o liberar al Comité de Riesgo de Cartera y posteriormente al Directorio para su aprobación.

El monitoreo y control de riesgos son realizados principalmente en base a límites establecidos por el Directorio. Estos límites, reflejan la estrategia de negocio y de mercado del Banco, así como también, el nivel de riesgo que se está dispuesto a aceptar, con énfasis adicional en las industrias seleccionadas.

El Gerente General del Banco recibe en forma diaria, y el Comité de Finanzas, Internacional y de Riesgo Financiero en forma mensual, la evolución del estado de los riesgos de precio y de liquidez del Banco, tanto según métricas internas como las impuestas por los reguladores.

## (2) Riesgo de Crédito:

El riesgo de crédito considera la probabilidad de que la contraparte en la operación de crédito no haga frente a su obligación contractual por razones de incapacidad o insolvencia financiera, y de ello derive una potencial pérdida crediticia.

289

La gestión del riesgo de crédito tiene un foco relevante en la adecuada relación riesgo-retorno, es de carácter de permanente y considera los procesos de admisión, seguimiento y recuperación de los créditos otorgados. En esta gestión se tiene en consideración un adecuado balance de los riesgos asumidos, asegurando la solvencia del Banco en el tiempo.

Las políticas y procesos de crédito establecidos reconocen las singularidades que existen en los diferentes mercados y segmentos, y otorgan un tratamiento especializado a cada uno de ellos.

Lo anterior se materializa en los siguientes principios de gestión:

1. Rigurosa evaluación en el proceso de admisión aplicando las políticas de crédito definidas, sus normas y procedimientos asociados, junto con la disponibilidad de información suficiente y precisa. Esto implica analizar la generación de flujos y solvencia del cliente para hacer frente a los compromisos de pago y, cuando las características de la operación lo ameriten, constituir garantías adecuadas que permitan mitigar el riesgo contraído con el cliente.
2. Contar con procesos permanentes y robustos de seguimientos de cartera, mediante sistemas que alerten tanto los potenciales signos de deterioro en relación a las condiciones de origen, como las posibles oportunidades de negocios con aquellos clientes que presentan una mejor calidad y comportamiento en sus pagos.
3. Desarrollar herramientas avanzadas de modelización y gestión de data que permitan dar eficiencia a la toma de decisiones en las distintas etapas del proceso de crédito.
4. Disponer de una estructura de cobranza con procesos ágiles y eficientes que permitan realizar gestiones acordes a las distintas tipologías de incumplimientos que presentan los clientes.
5. Mantener una eficiente administración en la organización de equipos, herramientas y disponibilidad de información que permitan una óptima gestión del riesgo de crédito.

Las Divisiones de Riesgo Crédito gestionan continuamente el conocimiento de riesgo de manera de contribuir al negocio y anticipar las amenazas que puedan afectar la solvencia y calidad del portafolio. Tienen como misión establecer el marco de gestión de Riesgo de Crédito para los distintos segmentos del Banco, dentro del ámbito normativo definido y al riesgo establecido por la entidad, a través de una visión del portafolio que nos permite gestionar, resolver y controlar el proceso de aprobación de los negocios relacionados a las distintas carteras del Banco, de manera eficiente y proactiva.

## a) Segmentos Minoristas:

La gestión de admisión en estos segmentos se realiza principalmente a través de una evaluación que utiliza herramientas de scoring, acompañada de un adecuado modelo de atribuciones de crédito, las que son requeridas para aprobar cada operación. Estas evaluaciones tienen en consideración el nivel de endeudamiento, la capacidad de pago y exposición máxima aceptable para el cliente.

En estos segmentos el Banco tiene segregada las funciones, distribuidas en las siguientes áreas:

- Área de Modelos, tiene la responsabilidad de construir modelos estadísticos, estableciendo las variables y sus respectivas ponderaciones. Estos modelos son validados por el Área de Validación de Modelos y presentados en el Comité Técnico de Modelos antes de su aprobación en el Comité de Riesgo de Cartera o el Directorio, según corresponda.
- Área de Integración en la Gestión, es la encargada de incorporar los modelos estadísticos en los procesos de evaluación de crédito, asegurando una adecuada vinculación de la decisión de los mismos.
- Área de Admisión, realiza la evaluación de operaciones y clientes, contando con especialización por regiones y segmentos, lo que favorece su conocimiento de clientes y antecedentes socio-económicos. También mantiene un marco de políticas y normas que permitan asegurar la calidad de la cartera acorde al riesgo deseado, definiendo lineamientos de admisión de clientes que son difundidos a las áreas comerciales y de riesgo mediante programas y formación continua.
- Área de Seguimiento de Modelos y Carteras, es la encargada de evaluar y medir el rendimiento de los modelos y el comportamiento de las carteras, esto último especialmente a través del monitoreo de los principales indicadores de portfolio agregado y el análisis de camadas, reportados en informes de gestión, generando información relevante para la toma de decisiones en distintas instancias definidas. Esta Área también vela por una adecuada ejecución de la estrategia, cumpliendo los objetivos de calidad del riesgo y retorno.
- Área de Cobranza, realiza una gestión transversal de cobranza en el Banco y centraliza la gestión de recuperación en los segmentos minoristas a través de Socofin, empresa filial del banco, definiendo criterios de refinanciamiento y acuerdos de pago con clientes, junto con la incorporación de herramientas robustas para la gestión de cobranza.

## b) Segmentos Mayoristas:

La gestión de admisión en estos segmentos se realiza a partir de una evaluación individual del cliente y si este pertenece a un grupo de empresas se considera además la relación del resto del grupo con el Banco. Esta evaluación individual y grupal, si corresponde, considera, entre otras la capacidad financiera con énfasis en la solvencia patrimonial, capacidad de generación, niveles de exposición, variables de la industria, evaluación de los socios y la administración y aspectos propios de la operación tales como financiamiento, plazo, productos y eventuales garantías.

Este proceso es apoyado por un modelo de rating que permite una mayor homogeneidad en la evaluación del cliente y su grupo. Adicionalmente, para la evaluación de clientes se cuenta con áreas especializadas en algunos segmentos que por su naturaleza requieren de un conocimiento experto, tales como sector inmobiliario, construcción, agrícola, financiero, internacional, entre otros.

El seguimiento permanente de la cartera se realiza de manera centralizada, basado en información actualizada periódicamente tanto del cliente como de la industria. Se realiza el monitoreo del cumplimiento de las condiciones especiales establecidas en la etapa de admisión, como controles de covenants financieros, coberturas de ciertas garantías y restricciones impuestas al momento de la aprobación. También a través del seguimiento se generan alertas para asegurar la correcta clasificación de la cartera individual.

Complementariamente, dentro de las áreas de Admisión, se realizan tareas conjuntas que permiten monitorear el desarrollo de las operaciones desde su gestación hasta su recuperación, de modo de asegurar que estén bien reconocidos en forma oportuna los riesgos de la cartera.

Al detectarse clientes que presenten signos de deterioro o incumplimiento de alguna condición, el área comercial al que pertenece el cliente junto con la División Riesgo Crédito Mayorista, establecen planes de acción para regularizar dicha situación. En aquellos casos donde presenten problemas en la recuperación de sus créditos, existe el área Gestión de Activos Especiales, perteneciente a la División Riesgo Crédito Mayorista, encargada de la gestión de cobranza, estableciendo planes de acción y negociaciones en función de las características particulares de cada cliente.

## c) Concentración de Portfolio:

La exposición máxima al riesgo de crédito, por cliente o contraparte, sin tomar en cuenta garantías u otras mejoras crediticias al 31 de diciembre de 2019 y 2018 no supera el 10% del patrimonio efectivo del Banco.

Las siguientes tablas muestran la exposición al riesgo de crédito por componente del balance, incluidos los derivados, tanto por región geográfica como por sector industrial al 31 de diciembre de 2019:

|  | Chile      | Estados Unidos | Brasil  | Otros   | Total      |
|--|------------|----------------|---------|---------|------------|
|  | MM\$       | MM\$           | MM\$    | MM\$    | MM\$       |
| <b>Activos Financieros</b>                                 |            |                |         |         |            |
| <b>Efectivo y Depósitos en Bancos</b>                      | 1.144.109  | 1.145.703      | —       | 102.354 | 2.392.166  |
| <b>Instrumentos para Negociación</b>                       |            |                |         |         |            |
| Del Estado y del Banco Central de Chile                    | 1.123.689  | —              | —       | —       | 1.123.689  |
| Otras instituciones nacionales                             | 375.337    | —              | —       | —       | 375.337    |
| Instituciones extranjeras                                  | —          | —              | —       | —       | —          |
| Inversiones en fondos mutuos                               | 373.329    | —              | —       | —       | 373.329    |
| Subtotal   | 1.872.355  | —              | —       | —       | 1.872.355  |
| <b>Contratos de Retrocompra y Préstamos de Valores</b>     | 142.329    | —              | —       | —       | 142.329    |
| <b>Contratos de Derivados de Negociación</b>               |            |                |         |         |            |
| Forwards   | 872.481    | 53.923         | —       | 30.228  | 956.632    |
| Swaps  | 1.142.174  | 167.818        | —       | 451.960 | 1.761.952  |
| Opciones Call  | 4.961      | —              | —       | —       | 4.961      |
| Opciones Put   | 807        | 11             | —       | 258     | 1.076      |
| Futuros  | —          | —              | —       | —       | —          |
| Subtotal   | 2.020.423  | 221.752        | —       | 482.446 | 2.724.621  |
| <b>Contratos de Derivados de Cobertura Contable</b>        |            |                |         |         |            |
| Forwards   | —          | —              | —       | —       | —          |
| Swaps  | 5.864      | 25.780         | —       | 29.950  | 61.594     |
| Opciones Call  | —          | —              | —       | —       | —          |
| Opciones Put   | —          | —              | —       | —       | —          |
| Futuros  | —          | —              | —       | —       | —          |
| Subtotal   | 5.864      | 25.780         | —       | 29.950  | 61.594     |
| <b>Adeudado por Bancos</b>                                 |            |                |         |         |            |
| Banco Central de Chile                                     | 630.053    | —              | —       | —       | 630.053    |
| Bancos del país  | 150.007    | —              | —       | —       | 150.007    |
| Bancos del exterior  | —          | —              | 244.969 | 115.162 | 360.131    |
| Subtotal   | 780.060    | —              | 244.969 | 115.162 | 1.140.191  |
| <b>Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes</b>            |            |                |         |         |            |
| Colocaciones comerciales                                   | 16.269.424 | —              | —       | 14.685  | 16.284.109 |
| Colocaciones para vivienda                                 | 9.203.061  | —              | —       | —       | 9.203.061  |
| Colocaciones de consumo                                    | 4.532.300  | —              | —       | —       | 4.532.300  |
| Subtotal   | 30.004.785 | —              | —       | 14.685  | 30.019.470 |
| <b>Instrumentos de Inversión Disponibles para la Venta</b> |            |                |         |         |            |
| Del Estado y del Banco Central de Chile                    | 109.062    | —              | —       | —       | 109.062    |
| Otras instituciones nacionales                             | 1.228.931  | —              | —       | —       | 1.228.931  |
| Instituciones extranjeras                                  | —          | —              | —       | 19.853  | 19.853     |
| Subtotal   | 1.337.993  | —              | —       | 19.853  | 1.357.846  |
| <b>Instrumentos de Inversión Hasta el Vencimiento</b>      | —          | —              | —       | —       | —          |



# Banco de Chile y sus Filiales

|  | Servicios<br>Financieros<br>MM\$ | Banco Central<br>de Chile<br>MM\$ | Gobierno<br>MM\$ | Personas<br>MM\$ | Comercio<br>MM\$ |
|--|----------------------------------|-----------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>Activos Financieros</b>                                 |                                  |                                   |                  |                  |                  |
| <b>Efectivo y Depósitos en Bancos</b>                      | 2.213.737                        | 178.429                           | —                | —                | —                |
| <b>Instrumentos para Negociación</b>                       |                                  |                                   |                  |                  |                  |
| Del Estado y del Banco Central de Chile                    | —                                | 1.024.525                         | 99.164           | —                | —                |
| Otras instituciones nacionales                             | 375.337                          | —                                 | —                | —                | —                |
| Instituciones extranjeras                                  | —                                | —                                 | —                | —                | —                |
| Inversiones en fondos mutuos                               | 373.329                          | —                                 | —                | —                | —                |
| Subtotal   | 748.666                          | 1.024.525                         | 99.164           | —                | —                |
| <b>Contratos de Retrocompra y Préstamos de Valores</b>     | 66.285                           | —                                 | 18.460           | 278              | 40.642           |
| <b>Contratos de Derivados de Negociación</b>               |                                  |                                   |                  |                  |                  |
| Forwards   | 480.269                          | —                                 | —                | 1.532            | 16.225           |
| Swaps  | 1.693.048                        | —                                 | —                | 4                | 9.813            |
| Opciones Call  | 1.196                            | —                                 | —                | —                | 1.569            |
| Opciones Put   | 554                              | —                                 | —                | —                | 522              |
| Futuros  | —                                | —                                 | —                | —                | —                |
| Subtotal   | 2.175.067                        | —                                 | —                | 1.536            | 28.129           |
| <b>Contratos de Derivados de Cobertura Contable</b>        |                                  |                                   |                  |                  |                  |
| Forwards   | —                                | —                                 | —                | —                | —                |
| Swaps  | 61.594                           | —                                 | —                | —                | —                |
| Opciones Call  | —                                | —                                 | —                | —                | —                |
| Opciones Put   | —                                | —                                 | —                | —                | —                |
| Futuros  | —                                | —                                 | —                | —                | —                |
| Subtotal   | 61.594                           | —                                 | —                | —                | —                |
| <b>Adeudado por Bancos</b>                                 |                                  |                                   |                  |                  |                  |
| Banco Central de Chile                                     | —                                | 630.053                           | —                | —                | —                |
| Bancos del país  | 150.007                          | —                                 | —                | —                | —                |
| Bancos del exterior  | 360.131                          | —                                 | —                | —                | —                |
| Subtotal   | 510.138                          | 630.053                           | —                | —                | —                |
| <b>Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes</b>            |                                  |                                   |                  |                  |                  |
| Colocaciones comerciales                                   | 2.587.272                        | —                                 | —                | —                | 2.064.042        |
| Colocaciones para vivienda                                 | —                                | —                                 | —                | 9.203.061        | —                |
| Colocaciones de consumo                                    | —                                | —                                 | —                | 4.532.300        | —                |
| Subtotal   | 2.587.272                        | —                                 | —                | 13.735.361       | 2.064.042        |
| <b>Instrumentos de Inversión Disponibles para la Venta</b> |                                  |                                   |                  |                  |                  |
| Del Estado y del Banco Central de Chile                    | —                                | 92.824                            | 16.238           | —                | —                |
| Otras instituciones nacionales                             | 994.658                          | —                                 | —                | —                | —                |
| Instituciones extranjeras                                  | 19.853                           | —                                 | —                | —                | —                |
| Subtotal   | 1.014.511                        | 92.824                            | 16.238           | —                | —                |
| <b>Instrumentos de Inversión Hasta el Vencimiento</b>      | —                                | —                                 | —                | —                | —                |

Las siguientes tablas muestran la exposición al riesgo de crédito por componente del balance, incluidos los derivados, tanto por región geográfica como por sector industrial al 31 de diciembre de 2018:

| Manufactura | Minería | Electricidad, Gas y Agua | Agricultura y Ganadería | Pesca   | Transportes y Telecomunicación | Construcción | Servicios | Otros     | Total      |
|-------------|---------|--------------------------|-------------------------|---------|--------------------------------|--------------|-----------|-----------|------------|
| MM\$        | MM\$    | MM\$                     | MM\$                    | MM\$    | MM\$                           | MM\$         | MM\$      | MM\$      | MM\$       |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 2.392.166  |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 1.123.689  |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 375.337    |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | —          |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 373.329    |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 1.872.355  |
| —           | 2.067   | 1.533                    | 902                     | 35      | 8.665                          | 21           | —         | 3.441     | 142.329    |
| 79          | 2.856   | 22.903                   | 14.103                  | 642     | 1.930                          | 277          | 497       | 415.319   | 956.632    |
| 7.718       | 19      | 14.184                   | 10.232                  | 4.275   | 12.526                         | 210          | —         | 9.923     | 1.761.952  |
| 280         | —       | —                        | 1.433                   | 171     | —                              | 84           | 190       | 38        | 4.961      |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 1.076      |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | —          |
| 8.077       | 2.875   | 37.087                   | 25.768                  | 5.088   | 14.456                         | 571          | 687       | 425.280   | 2.724.621  |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | —          |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 61.594     |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | —          |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | —          |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | —          |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 61.594     |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 630.053    |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 150.007    |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 360.131    |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 1.140.191  |
| 1.624.099   | 604.411 | 325.139                  | 1.622.206               | 140.647 | 1.233.433                      | 2.141.500    | 2.265.402 | 1.675.958 | 16.284.109 |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 9.203.061  |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 4.532.300  |
| 1.624.099   | 604.411 | 325.139                  | 1.622.206               | 140.647 | 1.233.433                      | 2.141.500    | 2.265.402 | 1.675.958 | 30.019.470 |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 109.062    |
| —           | —       | 9.667                    | —                       | —       | —                              | 178.444      | —         | 46.162    | 1.228.931  |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 19.853     |
| —           | —       | 9.667                    | —                       | —       | —                              | 178.444      | —         | 46.162    | 1.357.846  |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | —          |



# Banco de Chile y sus Filiales

|  | Chile<br>MM\$ | Estados Unidos<br>MM\$ |
|--|---------------|------------------------|
| <b>Activos Financieros</b>                                 |               |                        |
| <b>Efectivo y Depósitos en Bancos</b>                      | 773.368       | 69.343                 |
| <b>Instrumentos para Negociación</b>                       |               |                        |
| Del Estado y del Banco Central de Chile                    | 1.523.472     | —                      |
| Otras instituciones nacionales                             | 129.607       | —                      |
| Instituciones extranjeras                                  | —             | 4.446                  |
| Inversiones en fondos mutuos                               | 87.841        | —                      |
| Subtotal   | 1.740.920     | 4.446                  |
| <b>Contratos de Retrocompra y Préstamos de Valores</b>     | 97.289        | —                      |
| <b>Contratos de Derivados de Negociación</b>               |               |                        |
| Forwards   | 670.595       | 23.082                 |
| Swaps  | 453.191       | 98.414                 |
| Opciones Call  | 4.309         | —                      |
| Opciones Put   | 56            | —                      |
| Futuros  | —             | —                      |
| Subtotal   | 1.128.151     | 121.496                |
| <b>Contratos de Derivados de Cobertura Contable</b>        |               |                        |
| Forwards   | —             | —                      |
| Swaps  | 4.547         | 14.348                 |
| Opciones Call  | —             | —                      |
| Opciones Put   | —             | —                      |
| Futuros  | —             | —                      |
| Subtotal   | 4.547         | 14.348                 |
| <b>Adeudado por Bancos</b>                                 |               |                        |
| Banco Central de Chile                                     | 1.100.831     | —                      |
| Bancos del país  | 100.023       | —                      |
| Bancos del exterior  | —             | —                      |
| Subtotal   | 1.200.854     | —                      |
| <b>Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes</b>            |               |                        |
| Colocaciones comerciales                                   | 15.336.948    | —                      |
| Colocaciones para vivienda                                 | 8.047.708     | —                      |
| Colocaciones de consumo                                    | 4.436.122     | —                      |
| Subtotal   | 27.820.778    | —                      |
| <b>Instrumentos de Inversión Disponibles para la Venta</b> |               |                        |
| Del Estado y del Banco Central de Chile                    | 164.222       | —                      |
| Otras instituciones nacionales                             | 770.674       | —                      |
| Instituciones extranjeras                                  | —             | 108.544                |
| Subtotal   | 934.896       | 108.544                |
| <b>Instrumentos de Inversión Hasta el Vencimiento</b>      | —             | —                      |

|  | Brasil<br>MM\$ | Otros<br>MM\$ | Total<br>MM\$ |
|--|----------------|---------------|---------------|
|  | —              | 37.370        | 880.081       |
|  | —              | —             | 1.523.472     |
|  | —              | —             | 129.607       |
|  | —              | —             | 4.446         |
|  | —              | —             | 87.841        |
|  | —              | —             | 1.745.366     |
|  | —              | —             | 97.289        |
|  | —              | 41.767        | 735.444       |
|  | —              | 186.525       | 738.130       |
|  | —              | 530           | 4.839         |
|  | —              | 64            | 120           |
|  | —              | —             | —             |
|  | —              | 228.886       | 1.478.533     |
|  | —              | —             | —             |
|  | —              | 16.519        | 35.414        |
|  | —              | —             | —             |
|  | —              | —             | —             |
|  | —              | —             | —             |
|  | —              | 16.519        | 35.414        |
|  | —              | —             | 1.100.831     |
|  | —              | —             | 100.023       |
|  | 209.693        | 84.849        | 294.542       |
|  | 209.693        | 84.849        | 1.495.396     |
|  | 354            | 93.190        | 15.430.492    |
|  | —              | —             | 8.047.708     |
|  | —              | —             | 4.436.122     |
|  | 354            | 93.190        | 27.914.322    |
|  | —              | —             | 164.222       |
|  | —              | —             | 770.674       |
|  | —              | —             | 108.544       |
|  | —              | —             | 1.043.440     |
|  | —              | —             | —             |



# Banco de Chile y sus Filiales

|  | Servicios<br>Financieros<br>MM\$ | Banco Central<br>de Chile<br>MM\$ | Gobierno<br>MM\$ | Personas<br>MM\$ | Comercio<br>MM\$ |
|--|----------------------------------|-----------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>Activos Financieros</b>                                 |                                  |                                   |                  |                  |                  |
| <b>Efectivo y Depósitos en Bancos</b>                      | 758.274                          | 121.807                           | —                | —                | —                |
| <b>Instrumentos para Negociación</b>                       |                                  |                                   |                  |                  |                  |
| Del Estado y del Banco Central de Chile                    | —                                | 1.434.986                         | 88.486           | —                | —                |
| Otras instituciones nacionales                             | 129.607                          | —                                 | —                | —                | —                |
| Instituciones extranjeras                                  | 4.446                            | —                                 | —                | —                | —                |
| Inversiones en fondos mutuos                               | 87.841                           | —                                 | —                | —                | —                |
| Subtotal   | 221.894                          | 1.434.986                         | 88.486           | —                | —                |
| <b>Contratos de Retrocompra y Préstamos de Valores</b>     | 29.031                           | 742                               | —                | —                | 37.520           |
| <b>Contratos de Derivados de Negociación</b>               |                                  |                                   |                  |                  |                  |
| Forwards   | 374.006                          | —                                 | —                | —                | 7.194            |
| Swaps  | 584.743                          | —                                 | —                | —                | 51.916           |
| Opciones Call  | 1.669                            | —                                 | —                | —                | 389              |
| Opciones Put   | 64                               | —                                 | —                | —                | 51               |
| Futuros  | —                                | —                                 | —                | —                | —                |
| Subtotal   | 960.482                          | —                                 | —                | —                | 59.550           |
| <b>Contratos de Derivados de Cobertura Contable</b>        |                                  |                                   |                  |                  |                  |
| Forwards   | —                                | —                                 | —                | —                | —                |
| Swaps  | 35.414                           | —                                 | —                | —                | —                |
| Opciones Call  | —                                | —                                 | —                | —                | —                |
| Opciones Put   | —                                | —                                 | —                | —                | —                |
| Futuros  | —                                | —                                 | —                | —                | —                |
| Subtotal   | 35.414                           | —                                 | —                | —                | —                |
| <b>Adeudado por Bancos</b>                                 |                                  |                                   |                  |                  |                  |
| Banco Central de Chile                                     | —                                | 1.100.831                         | —                | —                | —                |
| Bancos del país  | 100.023                          | —                                 | —                | —                | —                |
| Bancos del exterior  | 294.542                          | —                                 | —                | —                | —                |
| Subtotal   | 394.565                          | 1.100.831                         | —                | —                | —                |
| <b>Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes</b>            |                                  |                                   |                  |                  |                  |
| Colocaciones comerciales                                   | 2.122.425                        | —                                 | —                | —                | 2.322.558        |
| Colocaciones para vivienda                                 | —                                | —                                 | —                | 8.047.708        | —                |
| Colocaciones de consumo                                    | —                                | —                                 | —                | 4.436.122        | —                |
| Subtotal   | 2.122.425                        | —                                 | —                | 12.483.830       | 2.322.558        |
| <b>Instrumentos de Inversión Disponibles para la Venta</b> |                                  |                                   |                  |                  |                  |
| Del Estado y del Banco Central de Chile                    | —                                | 135.145                           | 29.077           | —                | —                |
| Otras instituciones nacionales                             | 680.656                          | —                                 | —                | —                | 22.390           |
| Instituciones extranjeras                                  | 108.544                          | —                                 | —                | —                | —                |
| Subtotal   | 789.200                          | 135.145                           | 29.077           | —                | 22.390           |
| <b>Instrumentos de Inversión Hasta el Vencimiento</b>      | —                                | —                                 | —                | —                | —                |

| Manufactura | Minería | Electricidad, Gas y Agua | Agricultura y Ganadería | Pesca   | Transportes y Telecomunicación | Construcción | Servicios | Otros     | Total      |
|-------------|---------|--------------------------|-------------------------|---------|--------------------------------|--------------|-----------|-----------|------------|
| MM\$        | MM\$    | MM\$                     | MM\$                    | MM\$    | MM\$                           | MM\$         | MM\$      | MM\$      | MM\$       |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 880.081    |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 1.523.472  |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 129.607    |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 4.446      |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 87.841     |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 1.745.366  |
| —           | 5.017   | 4.466                    | 3.096                   | 59      | 15.637                         | —            | 985       | 736       | 97.289     |
| 13.328      | 40      | 10.288                   | 4.211                   | 411     | 98                             | 455          | 296       | 325.117   | 735.444    |
| 7.348       | 22      | 4.026                    | 10.006                  | 2.249   | 2.235                          | 680          | 74.250    | 655       | 738.130    |
| 16          | —       | 1.090                    | 1.489                   | 80      | —                              | 59           | 36        | 11        | 4.839      |
| 5           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 120        |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | —          |
| 20.697      | 62      | 15.404                   | 15.706                  | 2.740   | 2.333                          | 1.194        | 74.582    | 325.783   | 1.478.533  |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | —          |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 35.414     |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | —          |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | —          |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | —          |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 35.414     |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 1.100.831  |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 100.023    |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 294.542    |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 1.495.396  |
| 1.578.703   | 453.331 | 461.348                  | 1.581.701               | 156.444 | 1.497.654                      | 1.751.219    | 2.107.494 | 1.397.615 | 15.430.492 |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 8.047.708  |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 4.436.122  |
| 1.578.703   | 453.331 | 461.348                  | 1.581.701               | 156.444 | 1.497.654                      | 1.751.219    | 2.107.494 | 1.397.615 | 27.914.322 |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 164.222    |
| —           | —       | 8.245                    | —                       | —       | 4.938                          | —            | —         | 54.445    | 770.674    |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | 108.544    |
| —           | —       | 8.245                    | —                       | —       | 4.938                          | —            | —         | 54.445    | 1.043.440  |
| —           | —       | —                        | —                       | —       | —                              | —            | —         | —         | —          |



# Banco de Chile y sus Filiales

## d) Garantías y otras mejoras crediticias:

La cantidad y tipo de garantías requeridas depende de la evaluación del riesgo crediticio de la contraparte.

El Banco tiene pautas respecto de la aceptabilidad de tipos de garantías y parámetros de valuación.

Los principales tipos de garantías obtenidas son los siguientes:

- Para préstamos comerciales: bienes inmuebles residenciales y no residenciales, prendas y existencias.
- Para préstamos de consumo: hipotecas sobre propiedades residenciales.

El Banco también obtiene garantías de empresas matrices por créditos otorgados a sus filiales.

La administración se preocupa de tener garantías aceptables según la normativa externa, y según las pautas y parámetros de políticas internas. El Banco tiene aproximadamente 235.878 garantías constituidas y la mayor concentración según su valorización está dada por bienes inmuebles. A continuación, se presenta un cuadro con los valores de garantías al 31 de diciembre de:

| 2019          | Garantía             |                   |                 |                                |                  |                | Total<br>MM\$     |
|---------------|----------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------|------------------|----------------|-------------------|
|               | Colocaciones<br>MM\$ | Hipotecas<br>MM\$ | Prendas<br>MM\$ | Valores<br>mobiliarios<br>MM\$ | Warrants<br>MM\$ | Otros<br>MM\$  |                   |
| Corporaciones | 12.114.603           | 2.453.533         | 82.365          | 345.246                        | 2.182            | 207.052        | 3.090.378         |
| Pymes         | 4.169.506            | 3.133.480         | 30.466          | 26.674                         | —                | 74.725         | 3.265.345         |
| Consumo       | 4.532.300            | 341.495           | 966             | 2.045                          | —                | 20.646         | 365.152           |
| Vivienda      | 9.203.061            | 8.019.519         | 51              | 176                            | —                | —              | 8.019.746         |
| <b>Total</b>  | <b>30.019.470</b>    | <b>13.948.027</b> | <b>113.848</b>  | <b>374.141</b>                 | <b>2.182</b>     | <b>302.423</b> | <b>14.740.621</b> |

| 2018          | Garantía             |                   |                 |                                |                  |                | Total<br>MM\$     |
|---------------|----------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------|------------------|----------------|-------------------|
|               | Colocaciones<br>MM\$ | Hipotecas<br>MM\$ | Prendas<br>MM\$ | Valores<br>mobiliarios<br>MM\$ | Warrants<br>MM\$ | Otros<br>MM\$  |                   |
| Corporaciones | 11.703.594           | 2.589.429         | 75.105          | 423.556                        | 2.263            | 221.919        | 3.312.272         |
| Pymes         | 3.726.898            | 2.977.286         | 31.270          | 28.974                         | —                | 71.140         | 3.108.670         |
| Consumo       | 4.436.122            | 332.030           | 967             | 2.244                          | —                | 20.090         | 355.331           |
| Vivienda      | 8.047.708            | 7.493.073         | 58              | 265                            | —                | —              | 7.493.396         |
| <b>Total</b>  | <b>27.914.322</b>    | <b>13.391.818</b> | <b>107.400</b>  | <b>455.039</b>                 | <b>2.263</b>     | <b>313.149</b> | <b>14.269.669</b> |

El Banco también utiliza mitigantes de uso de riesgo de crédito para transacciones de derivados. A esta fecha, los mitigantes utilizados son los siguientes:

- Aceleración de transacciones y pago neto utilizando los valores de mercado a la fecha de default de una de las partes.
- Opción de ambas partes del término anticipado de todas las transacciones con una contraparte a una fecha determinada, utilizando para esto los valores de mercado de éstas a la respectiva fecha.
- Márgenes constituidos con depósitos a plazo por parte de clientes que cierran Forwards de moneda extranjera en la filial Banchile Corredores de Bolsa S.A.

El valor de las garantías que el Banco mantiene relacionadas para las colocaciones individualmente clasificadas como deterioradas al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es de \$100.133 millones y \$85.721 millones, respectivamente.

El valor de las garantías que el Banco mantiene relacionadas para las colocaciones morosas no deterioradas al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es de \$344.098 millones y \$295.634 millones, respectivamente.

**e) Calidad crediticia por clase de activos:**

El Banco determina la calidad crediticia de activos financieros usando clasificaciones crediticias internas. El proceso de clasificación está ligado a los procesos de aprobación y seguimiento, se realiza de acuerdo a las categorías de riesgo que establece la normativa vigente, realizando una actualización permanente de acuerdo a la evolución favorable o desfavorable que presenten los clientes y su entorno, considerando aspectos de comportamiento comercial y de pago, así como de información financiera.

El Banco adicionalmente realiza revisiones focalizadas en empresas que participan en sectores económicos específicos, que se encuentran afectados ya sea por variables macroeconómicas o variables propias del sector. De esa forma es factible constituir oportunamente el nivel de provisiones necesarias y suficientes para cubrir las pérdidas por la eventual no recuperabilidad de los créditos concedidos.

Las siguientes tablas muestran la calidad crediticia por clase de activo para líneas del Estado de Situación Financiera, en base al sistema de clasificación de crédito del Banco.



# Banco de Chile y sus Filiales

Al 31 de diciembre de 2019:

|  | Cartera Individual |                     |                        | Cartera Grupal |                        | Total<br>MM\$ |
|--|--------------------|---------------------|------------------------|----------------|------------------------|---------------|
|  | Normal<br>MM\$     | Subestándar<br>MM\$ | Incumplimiento<br>MM\$ | Normal<br>MM\$ | Incumplimiento<br>MM\$ |               |
| <b>Activos Financieros</b>   |                    |                     |                        |                |                        |               |
| <b>Adeudado por Bancos</b>   |                    |                     |                        |                |                        |               |
| Banco Central de Chile   | 630.053            | —                   | —                      | —              | —                      | 630.053       |
| Bancos del país  | 150.007            | —                   | —                      | —              | —                      | 150.007       |
| Bancos del exterior  | 360.131            | —                   | —                      | —              | —                      | 360.131       |
| Subtotal   | 1.140.191          | —                   | —                      | —              | —                      | 1.140.191     |
| <b>Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes (no incluye provisión por riesgo de crédito)</b> |                    |                     |                        |                |                        |               |
| Colocaciones comerciales   | 11.893.060         | 71.718              | 149.826                | 3.907.715      | 261.790                | 16.284.109    |
| Colocaciones para vivienda   | —                  | —                   | —                      | 9.031.597      | 171.464                | 9.203.061     |
| Colocaciones de consumo  | —                  | —                   | —                      | 4.242.486      | 289.814                | 4.532.300     |
| Subtotal   | 11.893.060         | 71.718              | 149.826                | 17.181.798     | 723.068                | 30.019.470    |

Al 31 de diciembre de 2018:

|  | Cartera Individual |                     |                        | Cartera Grupal |                        | Total<br>MM\$ |
|--|--------------------|---------------------|------------------------|----------------|------------------------|---------------|
|  | Normal<br>MM\$     | Subestándar<br>MM\$ | Incumplimiento<br>MM\$ | Normal<br>MM\$ | Incumplimiento<br>MM\$ |               |
| <b>Activos Financieros</b>   |                    |                     |                        |                |                        |               |
| <b>Adeudado por Bancos</b>   |                    |                     |                        |                |                        |               |
| Banco Central de Chile   | 1.100.831          | —                   | —                      | —              | —                      | 1.100.831     |
| Bancos del país  | 100.023            | —                   | —                      | —              | —                      | 100.023       |
| Bancos del exterior  | 294.542            | —                   | —                      | —              | —                      | 294.542       |
| Subtotal   | 1.495.396          | —                   | —                      | —              | —                      | 1.495.396     |
| <b>Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes (no incluye provisión por riesgo de crédito)</b> |                    |                     |                        |                |                        |               |
| Colocaciones comerciales   | 11.489.787         | 94.893              | 118.914                | 3.492.798      | 234.100                | 15.430.492    |
| Colocaciones para vivienda   | —                  | —                   | —                      | 7.886.998      | 160.710                | 8.047.708     |
| Colocaciones de consumo  | —                  | —                   | —                      | 4.166.752      | 269.370                | 4.436.122     |
| Subtotal   | 11.489.787         | 94.893              | 118.914                | 15.546.548     | 664.180                | 27.914.322    |

A continuación se presenta la antigüedad de las colocaciones con morosidad por clase de activo financiero. Además de la porción vencida, los montos detallados incluyen el saldo remanente de los créditos en situación de mora.

**Al 31 de diciembre de 2019:**

|                                     | Mora           |                |                |
|-------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
|                                     | 1 a 29 días    | 30 a 59 días   | 60 a 89 días   |
|                                     | MM\$           | MM\$           | MM\$           |
| Adeudado por bancos                 | 31.249         | —              | —              |
| Préstamos comerciales               | 213.709        | 54.366         | 26.698         |
| Créditos de comercio exterior       | 9.562          | 804            | 1.207          |
| Operaciones de factoraje            | 31.972         | 3.022          | 336            |
| Operaciones de leasing comercial    | 53.742         | 8.073          | 4.722          |
| Otros créditos y cuentas por cobrar | 1.463          | 693            | 521            |
| Colocaciones para vivienda          | 152.539        | 73.801         | 32.907         |
| Colocaciones de consumo             | 221.162        | 102.344        | 51.976         |
| <b>Total</b>                        | <b>715.398</b> | <b>243.103</b> | <b>118.367</b> |

**Al 31 de diciembre del 2018:**

301

|                                     | Mora           |                |               |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------|
|                                     | 1 a 29 días    | 30 a 59 días   | 60 a 89 días  |
|                                     | MM\$           | MM\$           | MM\$          |
| Adeudado por bancos                 | 273            | —              | —             |
| Préstamos comerciales               | 176.581        | 48.321         | 27.785        |
| Créditos de comercio exterior       | 13.892         | 2.194          | 618           |
| Operaciones de factoraje            | 43.041         | 7.540          | 726           |
| Operaciones de leasing comercial    | 92.057         | 6.166          | 3.230         |
| Otros créditos y cuentas por cobrar | 1.462          | 777            | 470           |
| Colocaciones para vivienda          | 154.700        | 67.211         | 24.639        |
| Colocaciones de consumo             | 217.923        | 102.752        | 40.782        |
| <b>Total</b>                        | <b>699.929</b> | <b>234.961</b> | <b>98.250</b> |



# Banco de Chile y sus Filiales

A continuación se presenta el detalle de la cartera en mora pero no deteriorada, al 31 de diciembre de:

|      | Cartera en mora pero no deteriorada <sup>(*)</sup> |              |              |                |
|------|--|--------------|--------------|----------------|
|      | 1 a 29 días  | 30 a 59 días | 60 a 89 días | más de 90 días |
|      | MM\$   | MM\$         | MM\$         | MM\$           |
| 2019 | 631.091  | 159.751      | 57.946       | —              |
| 2018 | 538.950  | 145.127      | 37.371       | 410            |

(\*) Estos montos incluyen la porción vencida y el saldo remanente de los créditos en situación de mora.

## f) Bienes Recibidos en Pago:

El Banco cuenta con bienes recibidos en pago por un monto de \$12.523 millones y \$17.794 millones al 31 de diciembre de 2019 y 2018 respectivamente, que en su mayoría son propiedades. Todos estos bienes son administrados para su venta.

## g) Renegociados:

Las colocaciones deterioradas que se presentan como renegociadas en el balance, corresponden a aquellas en que los compromisos financieros correspondientes han sido reestructurados y donde el Banco evaluó la probabilidad de recuperación de estos préstamos como suficientemente alta.

La siguiente tabla muestra el valor libro por clase de activo financiero cuyos términos han sido renegociados:

|   | 2019           | 2018           |
|---|----------------|----------------|
| Activos Financieros                                   | MM\$           | MM\$           |
| <b>Adeudado por Bancos</b>                            |                |                |
| Banco Central de Chile                                | —              | —              |
| Bancos del País                                       | —              | —              |
| Bancos del Exterior                                   | —              | —              |
| Subtotal  | —              | —              |
| <b>Créditos y cuentas por cobrar a clientes, neto</b> |                |                |
| Colocaciones comerciales                              | 220.056        | 192.646        |
| Colocaciones para viviendas                           | 11.980         | 14.463         |
| Colocaciones de consumo                               | 366.339        | 362.562        |
| Subtotal  | 598.375        | 569.671        |
| <b>Total activos financieros renegociados</b>         | <b>598.375</b> | <b>569.671</b> |

El Banco aborda la evaluación de provisiones en dos áreas: provisiones individualmente evaluadas y provisiones grupalmente evaluadas, las cuales están descritas en Nota N° 2 letra (m).

### (3) Riesgo de Mercado:

El Riesgo de Mercado se refiere a la pérdida que el Banco pudiera afrontar por escasez de liquidez para honrar los pagos o cerrar transacciones financieras en forma oportuna (Riesgo de Liquidez), o debido a movimientos adversos en los valores de las variables de mercado (Riesgo de Precio).

#### (a) Riesgo de Liquidez:

##### Medición y Límites del Riesgo de Liquidez

El Banco administra el Riesgo de Liquidez en forma separada para cada sub-categoría del mismo, esto es para Riesgo de Liquidez de Negociación y Riesgo de Liquidez de Fondeo.

El Riesgo de Liquidez de Negociación es la incapacidad de cubrir o cerrar, a los precios vigentes en el mercado, las posiciones financieras abiertas principalmente del Libro de Negociación (que es valorado diariamente a precios de mercado y las diferencias de valor reflejadas instantáneamente en el Estado de Resultados). Este riesgo se limita y controla mediante el establecimiento de límites de los montos en posiciones del Libro de Negociación acordes con lo que se estima pueda ser liquidado en un breve lapso de tiempo. En adición a lo anterior, el Banco incorpora un impacto negativo en el Estado de Resultados toda vez que considere que el tamaño de una cierta posición del Libro de Negociación excede el monto razonable, negociado en los mercados secundarios, que permitiría anular la exposición sin alterar los precios de mercado.

El Riesgo de Liquidez de Fondeo se refiere a la imposibilidad del Banco de obtener caja suficiente para cumplir con sus obligaciones inmediatas. Este riesgo se cautela mediante un monto mínimo de activos altamente líquidos denominado colchón o buffer de liquidez, y estableciendo límites y controles de métricas internas, entre la que se destaca el MAR (del inglés "Market Access Report"), que estima el monto de fondeo que el Banco necesitaría del segmento mayorista financiero, para los siguientes 30 y 90 días en cada una de las monedas relevantes del balance, para enfrentar una necesidad de caja como resultado de la operación en condiciones normales, esto es, fundamentalmente, la mantención del total de los préstamos, la salida de una parte volátil de los depósitos vista y de los depósitos a plazo de minoristas, y la salida de la totalidad de los depósitos a plazo de mayoristas.

El uso de MAR en 2019 es mostrado a continuación (LCCY = moneda nacional; FCCY = moneda extranjera):

|          | MAR LCCY + FCCY<br>MMM\$ |             | MAR FCCY<br>MMUS\$ |             |
|----------|--------------------------|-------------|--------------------|-------------|
|          | 1 - 30 días              | 1 - 90 días | 1 - 30 días        | 1 - 90 días |
| Máximo   | 3.352                    | 5.498       | 1.999              | 3.254       |
| Mínimo   | 1.705                    | 3.993       | 1                  | 1.407       |
| Promedio | 2.621                    | 4.841       | 1.052              | 2.479       |

El Banco también monitorea el monto de activos en moneda nacional que son fondeados con pasivos en moneda extranjera y los flujos de efectivo generados por los pagos de derivados que se han comprometido pagar en moneda extranjera en el futuro, incluyendo todos los plazos. Esta métrica es conocida como Financiamiento Cruzado en Monedas. El Banco supervisa y limita este monto para tomar precauciones no solo contra un evento del Banco de Chile sino también contra un entorno sistémico adverso generado por un evento de riesgo país.



# Banco de Chile y sus Filiales

El uso del Financiamiento Cruzado de Monedas durante el año 2019 son los siguientes:

|          | Financiamiento Cruzado de Monedas<br>MMUS\$ |
|----------|---|
| Máximo   | 3.339                                       |
| Mínimo   | 1.742                                       |
| Promedio | 2.640                                       |

Adicionalmente, el Banco establece umbrales que alertan comportamientos fuera de los rangos esperados en un nivel de operación normal o prudente, con el objeto de cautelar otras dimensiones del riesgo de liquidez como, por ejemplo, la concentración de vencimientos de proveedores de fondos; la diversificación de fuentes de fondos ya sea por tipo de contraparte o tipo de producto, etc.

Asimismo, se monitorea la evolución a lo largo del tiempo del estado de razones financieras del Banco que pueden detectar cambios estructurales de las características del balance del mismo, como las que se presentan en la siguiente tabla y cuyos valores relevantes de uso durante el año 2019 se muestran a continuación:

|          | Activos Líquidos/<br>Fondeo Neto < 30 días | Pasivos > 1 año/<br>Activos > 1 año | Depósitos/<br>Colocaciones |
|----------|--|-------------------------------------|----------------------------|
| Máximo   | 103%                                       | 82%                                 | 62%                        |
| Mínimo   | 82%  | 76%                                 | 58%                        |
| Promedio | 92%  | 78%                                 | 60%                        |

Adicionalmente, algunos índices de mercado, precios y decisiones monetarias tomadas por el Banco Central de Chile son monitoreados para detectar cambios estructurales en las condiciones del mercado que pueden desencadenar una escasez de liquidez o incluso una crisis financiera.

El Banco mide y controla el descalce de flujos de caja bajo estándares normativos con el reporte del índice C46, que representa los flujos netos de efectivo esperados en el tiempo como resultado del vencimiento contractual de casi todos los activos y pasivos. Adicionalmente, la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante, indistintamente "CMF") autorizó a Banco de Chile, entre otros, a reportar el índice C46 ajustado. Esto permite al Banco reportar, además del índice C46 regular, los supuestos de comportamiento de salida de algunos elementos específicos del pasivo, tales como depósitos a la vista y depósitos a plazo. Asimismo, el regulador también requiere algunos supuestos de refinanciamiento para el portafolio de préstamos.

La CMF establece los siguientes límites para el Índice C46:

|  |  |
|--|--|
| Partidas de Balance Moneda Extranjera: | 1-30 días Índice C46 < 1 vez el capital básico |
| Partidas de Balance todas las monedas: | 1-30 días Índice C46 < 1 vez el capital básico |
| Partidas de Balance todas las monedas: | 1-90 días Índice C46 < 2 vez el capital básico |

Los niveles de uso del Índice durante el año 2019 se muestran a continuación:

|                  | C46 Ajustado MN y ME<br>como parte del Capital Básico |             | C46 Ajustado ME/<br>como parte del Capital Básico |
|------------------|---|-------------|---|
|                  | 1 - 30 días   | 1 - 90 días | 1 - 30 días                                       |
| Máximo           | 0,56  | 0,79        | 0,42  |
| Mínimo           | 0,32  | 0,55        | 0,15  |
| Promedio         | 0,49  | 0,69        | 0,28  |
| Límite Normativo | 1,0   | 2,0         | 1,0   |

Adicionalmente, las entidades normativas han introducido otras métricas que el Banco utiliza en su gestión, como son los ratios Razón de Cobertura de Liquidez (del inglés Liquidity Coverage Ratio o LCR) y Razón de Financiamiento Estable Neto (del inglés Net Stable Fund Ratio o NSFR), utilizando supuestos similares a los empleados en la banca internacional de primera línea. Solo para el primero se ha establecido un calendario de implementación de límite y que durante el año 2019 fue con un nivel mínimo de 60%. La evolución de las métricas LCR y NSFR durante el año 2019 se muestran a continuación:

|                  | LCR                | NSFR |
|------------------|--------------------|------|
| Máximo           | 1,17               | 1,02 |
| Mínimo           | 0,88               | 0,97 |
| Promedio         | 0,99               | 0,99 |
| Límite Normativo | 0,6 <sup>(*)</sup> | N/A  |

(\*) Este es el mínimo valor vigente para el año 2019 y que se incrementa 0,1 en forma anual hasta llegar a 1,0 en el año 2023.



# Banco de Chile y sus Filiales

El perfil de vencimientos contractuales de los Pasivos Financieros de Banco de Chile y sus filiales (base consolidada), al cierre del año 2019 y 2018, es el siguiente:

|   | Hasta 1 mes       | Entre 1 y 3 meses | Entre 3 y 12 meses | Entre 1 y 3 años | Entre 3 y 5 años | Más de 5 años    | Total             |
|---|-------------------|-------------------|--------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
|   | MM\$              | MM\$              | MM\$               | MM\$             | MM\$             | MM\$             | MM\$              |
| <b>Pasivos al 31 de diciembre de 2019</b>                               |                   |                   |                    |                  |                  |                  |                   |
| Depósitos y otras obligaciones a la vista                               | 11.326.133        | —                 | —                  | —                | —                | —                | 11.326.133        |
| Operaciones con liquidación en curso                                    | 352.121           | —                 | —                  | —                | —                | —                | 352.121           |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores                         | 297.011           | 8.582             | —                  | —                | —                | —                | 305.593           |
| Depósitos y otras captaciones a plazo                                   | 6.421.107         | 1.985.948         | 2.250.153          | 284.073          | 491              | 421              | 10.942.193        |
| Derivados con liquidación por entrega                                   | 378.151           | 351.351           | 1.132.429          | 974.371          | 669.851          | 797.191          | 4.303.344         |
| Obligaciones con bancos   | 68.843            | 348.228           | 934.144            | 206.811          | —                | —                | 1.558.026         |
| Otras obligaciones  | 142.010           | 292               | 17.529             | 727              | 167              | —                | 160.725           |
| Instrumentos de deuda emitidos en moneda extranjera distinta de USD     | 178.310           | 190.329           | 576.309            | 2.091.841        | 2.081.579        | 5.017.172        | 10.135.540        |
| <b>Total (excluidos los derivados con liquidación por compensación)</b> | <b>19.163.686</b> | <b>2.884.730</b>  | <b>4.910.564</b>   | <b>3.557.823</b> | <b>2.752.088</b> | <b>5.814.784</b> | <b>39.083.675</b> |
| Derivados con liquidación por compensación                              | 501.461           | 839.534           | 1.461.804          | 796.805          | 738.830          | 1.650.402        | 5.988.836         |

|   | Hasta 1 mes       | Entre 1 y 3 meses | Entre 3 y 12 meses | Entre 1 y 3 años | Entre 3 y 5 años | Más de 5 años    | Total             |
|---|-------------------|-------------------|--------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
|   | MM\$              | MM\$              | MM\$               | MM\$             | MM\$             | MM\$             | MM\$              |
| <b>Pasivos al 31 de diciembre de 2018</b>                               |                   |                   |                    |                  |                  |                  |                   |
| Depósitos y otras obligaciones a la vista                               | 9.584.488         | —                 | —                  | —                | —                | —                | 9.584.488         |
| Operaciones con liquidación en curso                                    | 335.575           | —                 | —                  | —                | —                | —                | 335.575           |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores                         | 292.231           | 1.440             | 5.137              | —                | —                | —                | 298.808           |
| Depósitos y otras captaciones a plazo                                   | 5.344.294         | 1.981.221         | 3.152.103          | 373.398          | 619              | 132              | 10.851.767        |
| Derivados con liquidación por entrega                                   | 351.496           | 190.643           | 648.870            | 582.628          | 536.506          | 592.303          | 2.902.446         |
| Obligaciones con bancos   | 97.661            | 268.795           | 946.950            | 183.206          | —                | —                | 1.496.612         |
| Otras obligaciones  | 92.896            | 730               | 4.857              | 18.406           | 366              | 35               | 117.290           |
| Instrumentos de deuda emitidos en moneda extranjera distinta de USD     | 101.707           | 267.665           | 724.724            | 1.410.766        | 1.899.529        | 4.303.542        | 8.707.933         |
| <b>Total (excluidos los derivados con liquidación por compensación)</b> | <b>16.200.348</b> | <b>2.710.494</b>  | <b>5.482.641</b>   | <b>2.568.404</b> | <b>2.437.020</b> | <b>4.896.012</b> | <b>34.294.919</b> |
| Derivados con liquidación por compensación                              | 297.613           | 604.200           | 1.028.798          | 712.286          | 593.431          | 1.209.282        | 4.445.610         |

(b) Riesgo de Precio:

**Medición y Límites del Riesgo Precio**

Los procesos de medición y gestión del Riesgo de Precio se realiza mediante el uso de varias métricas desarrolladas en forma interna por el Banco, tanto para el Libro de Negociación como para el Libro de Devengo (el Libro de Devengo incluye todos los ítems del balance, incluso aquellos del Libro de Negociación pero en tal caso éstos son reportados a un plazo de ajuste de tasa de interés de un día, no generando por lo tanto riesgo de tasa de interés de devengo). En forma suplementaria, el Banco reporta métricas a las entidades reguladoras de acuerdo a los modelos definidos por ellas.

El Banco ha establecido para el Libro de Negociación variados límites internos para las posiciones financieras, como son: límites internos de posiciones netas en tipo de cambio spot (delta FX); límites de sensibilidad de las posiciones de tasa de interés (DV01 o también llamados rho) y; límites de sensibilidad de volatilidad en opciones (vega). Los límites se establecen sobre una base agregada, pero también para algunos puntos de ajuste de tasas de interés. El uso de estos límites es monitoreado diariamente, controlado y reportado a la alta dirección del banco por funciones de control independientes del negocio. El marco de gobierno interno también establece que estos límites sean aprobados por el Directorio del Banco y revisados al menos anualmente.

El Banco mide y controla el riesgo para los portafolios del Libro de Negociación mediante la herramienta de Valor en Riesgo (Value-at-Risk o VaR). El modelo incluye el nivel de confianza del 99% y las tasas, los precios y los rendimientos observados a un año más recientes.

Los valores relevantes del uso de VaR durante el año 2019 se ilustran en la siguiente tabla:

|          | Value-at-Risk<br>99% nivel de confianza a un día<br>MM\$ |
|----------|--|
| Máximo   | 872  |
| Mínimo   | 176  |
| Promedio | 562  |

Adicionalmente, en el Banco se realizan mediciones, limitaciones, controles y reportes de las exposiciones y riesgos de tasas de interés del Libro de Devengo utilizando metodologías desarrolladas internamente basadas en las diferencias de los montos de activos y pasivos considerando las fechas de ajuste de tasas de interés. Las exposiciones se miden de acuerdo a la métrica Exposición de Tasa de Interés o IRE (del inglés Interest Rate Exposure) y los riesgos de acuerdo a la métrica Ganancias en Riesgo o EaR (del inglés Earnings-at-Risk).



# Banco de Chile y sus Filiales

El uso de EaR durante el año 2019 se muestra a continuación:

|          | 12-meses Earnings-at-Risk 99% nivel de confianza 3 meses de período de cierre<br>MM\$ |
|----------|---|
| Máximo   | 54.372  |
| Mínimo   | 45.023  |
| Promedio | 47.743  |

La medición del riesgo normativo para el Libro de Negociación (informe C41) se produce utilizando los lineamientos provistos por el Banco Central de Chile (en adelante, indistintamente "BCCh") y la CMF, los que son adoptados a partir de metodologías estandarizadas del BIS. Las metodologías referidas estiman la pérdida potencial en la que incurrirá el Banco considerando fluctuaciones estandarizadas del valor de factores de mercado tales como tasas de cambio, tasas de interés y volatilidades que pueden afectar adversamente el valor de las posiciones en divisas, exposiciones a tasas de interés y exposiciones de volatilidad, respectivamente. Los cambios en las tasas de interés son proporcionados por la entidad reguladora; además, se incluyen factores de correlación y de plazos muy conservadores para explicar los cambios en la curva de rendimientos no paralelos. La CMF no establece un límite individual para este riesgo en particular, sino uno global que incluye este riesgo (también denominado Equivalente de Riesgo de Mercado o ERM) y los Activos ponderados por riesgo de crédito.

La medición del riesgo para el Libro de Banca, de acuerdo a lineamientos normativos (informe C40), como resultado de las fluctuaciones de las tasas de interés se realiza mediante el uso de metodologías estandarizadas proporcionadas por las entidades reguladoras (BCCh y CMF). El informe incluye modelos para informar los descalces de tasas de interés y las fluctuaciones de tasas de interés adversas estandarizadas. Además de esto, la entidad reguladora ha solicitado a los bancos que establezcan límites internos para estas mediciones normativas. Los límites deben establecerse por separado para los balances de corto y largo plazo. El límite de riesgo a corto plazo se debe expresar como un porcentaje del Margen Financiero (del inglés Net Interest Margin o NIM) más los ingresos recaudados de las comisiones que dependen del nivel de la tasa de interés; el límite de riesgo a largo plazo no puede exceder un porcentaje específico de monto del patrimonio efectivo.

En adición a lo anterior, la Política de Riesgo de Mercado de Banco de Chile requiere la realización de pruebas de tensión diaria para el Libro de Negociación y mensual para el Libro de Devengo. El resultado del proceso de prueba de estrés se supervisa con los niveles de activación correspondientes: en el caso de que se sobrepasen dichos niveles, se notifica a la administración superior para implementar acciones adicionales, de ser necesario. Además, los resultados efectivamente realizados durante el mes para las actividades de negociación se controlan frente a niveles de pérdidas definidos y en caso que dichos niveles sean sobrepasados, la administración superior también es notificada.

El siguiente cuadro muestra el flujo de caja del Libro de Banca, considerando las fechas de ajuste de tasa de interés, sobre base individual, al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

|   | Hasta 1 mes      | Entre 1 y 3 meses | Entre 3 y 12 meses | Entre 1 y 3 años | Entre 3 y 5 años | Más de 5 años     | Total             |
|---|------------------|-------------------|--------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
|   | MM\$             | MM\$              | MM\$               | MM\$             | MM\$             | MM\$              | MM\$              |
| <b>Activos al 31 de diciembre de 2019</b>           |                  |                   |                    |                  |                  |                   |                   |
| Efectivo y depósitos en bancos                      | 2.310.055        | —                 | —                  | —                | —                | —                 | 2.310.055         |
| Operaciones con liquidación en curso                | 483.857          | —                 | —                  | —                | —                | —                 | 483.857           |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores     | 45.056           | —                 | —                  | —                | —                | —                 | 45.056            |
| Instrumentos derivados de cobertura                 | 774              | 36.304            | 28.302             | 257.909          | 348.950          | 1.069.919         | 1.742.158         |
| Préstamos interbancarios                            | 876.508          | 98.673            | 167.287            | —                | —                | —                 | 1.142.468         |
| Créditos y cuentas por cobrar a clientes            | 3.179.665        | 2.524.282         | 6.473.441          | 6.979.231        | 3.980.097        | 10.744.559        | 33.881.275        |
| Instrumentos de inversión disponibles para la venta | 26.180           | 241.326           | 805.844            | 115.805          | 25.219           | 142.005           | 1.356.379         |
| Instrumentos de inversión hasta el vencimiento      | —                | —                 | —                  | —                | —                | —                 | —                 |
| <b>Total activos</b>                                | <b>6.922.095</b> | <b>2.900.585</b>  | <b>7.474.874</b>   | <b>7.352.945</b> | <b>4.354.266</b> | <b>11.956.483</b> | <b>40.961.248</b> |

309

|   | Hasta 1 mes      | Entre 1 y 3 meses | Entre 3 y 12 meses | Entre 1 y 3 años | Entre 3 y 5 años | Más de 5 años     | Total             |
|---|------------------|-------------------|--------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
|   | MM\$             | MM\$              | MM\$               | MM\$             | MM\$             | MM\$              | MM\$              |
| <b>Activos al 31 de diciembre de 2018</b>           |                  |                   |                    |                  |                  |                   |                   |
| Efectivo y depósitos en bancos                      | 844.173          | —                 | —                  | —                | —                | —                 | 844.173           |
| Operaciones con liquidación en curso                | 442.840          | —                 | —                  | —                | —                | —                 | 442.840           |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores     | 3.161            | —                 | —                  | —                | —                | —                 | 3.161             |
| Instrumentos derivados de cobertura                 | 20               | 140.631           | 253.266            | 176.330          | 229.092          | 717.331           | 1.516.670         |
| Préstamos interbancarios                            | 1.262.749        | 79.199            | 133.689            | 24.337           | —                | —                 | 1.499.974         |
| Créditos y cuentas por cobrar a clientes            | 2.305.334        | 2.311.297         | 5.784.455          | 8.402.372        | 3.923.096        | 9.721.138         | 32.447.692        |
| Instrumentos de inversión disponibles para la venta | 48.469           | 153.479           | 408.390            | 146.136          | 58.093           | 230.003           | 1.044.570         |
| Instrumentos de inversión hasta el vencimiento      | —                | —                 | —                  | —                | —                | —                 | —                 |
| <b>Total activos</b>                                | <b>4.906.746</b> | <b>2.684.606</b>  | <b>6.579.800</b>   | <b>8.749.175</b> | <b>4.210.281</b> | <b>10.668.472</b> | <b>37.799.080</b> |



# Banco de Chile y sus Filiales

|   | Hasta 1 mes       | Entre 1 y 3 meses | Entre 3 y 12 meses | Entre 1 y 3 años | Entre 3 y 5 años | Más de 5 años    | Total             |
|---|-------------------|-------------------|--------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
|   | MM\$              | MM\$              | MM\$               | MM\$             | MM\$             | MM\$             | MM\$              |
| <b>Pasivos al 31 de diciembre de 2019</b>       |                   |                   |                    |                  |                  |                  |                   |
| Depósitos y otras obligaciones a la vista       | 11.382.462        | —                 | —                  | —                | —                | —                | 11.382.462        |
| Operaciones con liquidación en curso            | 256.675           | —                 | —                  | —                | —                | —                | 256.675           |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores | 9.068             | —                 | —                  | —                | —                | —                | 9.068             |
| Depósitos y otras captaciones a plazo           | 6.421.107         | 1.985.948         | 2.250.153          | 284.073          | 491              | 421              | 10.942.193        |
| Instrumentos derivados de cobertura             | 156               | 33.740            | 23.300             | 251.136          | 317.886          | 1.117.967        | 1.744.185         |
| Préstamos interbancarios                        | 60.331            | 348.228           | 934.144            | 206.811          | —                | —                | 1.549.514         |
| Instrumentos de deuda emitidos <sup>(*)</sup>   | 178.310           | 190.329           | 576.309            | 2.091.841        | 2.081.579        | 5.017.172        | 10.135.540        |
| Otros pasivos                                   | 142.010           | 292               | 17.529             | 727              | 167              | —                | 160.725           |
| <b>Total pasivos</b>                            | <b>18.450.119</b> | <b>2.558.537</b>  | <b>3.801.435</b>   | <b>2.834.588</b> | <b>2.400.123</b> | <b>6.135.560</b> | <b>36.180.362</b> |

|   | Hasta 1 mes       | Entre 1 y 3 meses | Entre 3 y 12 meses | Entre 1 y 3 años | Entre 3 y 5 años | Más de 5 años    | Total             |
|---|-------------------|-------------------|--------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
|   | MM\$              | MM\$              | MM\$               | MM\$             | MM\$             | MM\$             | MM\$              |
| <b>Pasivos al 31 de diciembre de 2018</b>       |                   |                   |                    |                  |                  |                  |                   |
| Depósitos y otras obligaciones a la vista       | 9.622.073         | —                 | —                  | —                | —                | —                | 9.622.073         |
| Operaciones con liquidación en curso            | 226.580           | —                 | —                  | —                | —                | —                | 226.580           |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores | 6.963             | —                 | —                  | —                | —                | —                | 6.963             |
| Depósitos y otras captaciones a plazo           | 5.273.096         | 1.981.221         | 3.152.103          | 373.398          | 619              | 71.330           | 10.851.767        |
| Instrumentos derivados de cobertura             | 115               | 144.525           | 243.151            | 187.522          | 222.201          | 715.536          | 1.513.050         |
| Préstamos interbancarios                        | 97.661            | 268.795           | 946.950            | 183.206          | —                | —                | 1.496.612         |
| Instrumentos de deuda emitidos <sup>(*)</sup>   | 101.707           | 267.665           | 724.724            | 1.410.766        | 1.899.529        | 4.303.542        | 8.707.933         |
| Otros pasivos                                   | 92.896            | 730               | 4.857              | 18.406           | 366              | 35               | 117.290           |
| <b>Total pasivos</b>                            | <b>15.421.091</b> | <b>2.662.936</b>  | <b>5.071.785</b>   | <b>2.173.298</b> | <b>2.122.715</b> | <b>5.090.443</b> | <b>32.542.268</b> |

(\*) Estos valores no coinciden con aquellos indicados en el cuadro de pasivos del análisis de liquidez, debido a las diferencias en el tratamiento de las letras hipotecarias emitidas por el Banco en ambos reportes.

### Análisis de Sensibilidad para Riesgos de Precio

El Banco utiliza ejercicios de tensión (“stress test”) como principal herramienta de análisis de sensibilidad para el Riesgo de Precio. El análisis se implementa para el Libro de Negociación y el Libro de Devengo en forma separada. El Banco ha adoptado esta herramienta al considerarla más útil que las evaluaciones de fluctuaciones en escenario normal, como son el VaR o el EaR, dado que:

- (i) Las crisis financieras muestran fluctuaciones materialmente superiores a aquellas utilizadas mediante VaR con 99% de confianza o EaR con 99% de confianza.
- (ii) Las crisis muestran, en adición a lo anterior, que las correlaciones entre estas fluctuaciones son materialmente diferentes a aquellas utilizadas en el cálculo de las métricas VaR, dado que justamente en el desarrollo de éstas, se observan desacoplamientos relevantes en la evolución de los valores de las variables de mercado respecto a los observados en condiciones normales.
- (iii) La liquidez de negociación disminuye dramáticamente durante las crisis y especialmente en los mercados emergentes. Por lo tanto, el VaR determinado al plazo de un día puede no ser representativo de una situación como la descrita dado que los períodos de cierre de las exposiciones puede superar largamente un día hábil. Esto también puede ocurrir al calcular EaR, incluso al determinarlo considerando un período de cierre de tres meses.

Los impactos son determinados mediante simulaciones matemáticas de las fluctuaciones de los valores de los factores de mercado, y asimismo, estimando los cambios de valor contables y/o económicos de las posiciones financieras.

Para cumplir con la NIIF 7.40, incluimos el siguiente ejercicio que ilustra una estimación del impacto de fluctuaciones extremas pero consideradas como factibles de tasas de interés, rendimientos de swaps, tasas de cambio y volatilidades cambiarias, que se utilizan para valorar las carteras de Negociación y Devengo. Dado que la cartera del Banco incluye posiciones denominadas en tasas de interés nominales y reales locales, estas fluctuaciones deben estar alineadas con pronósticos de cambios de inflación en Chile extremos pero realistas.

El ejercicio se implementa de una manera simple: los impactos en los portafolios de Negociación se estiman multiplicando las sensibilidades (griegas) por las fluctuaciones obtenidas como resultados de simulaciones matemáticas en un horizonte de tiempo de dos semanas y utilizando la máxima volatilidad histórica de los últimos quince años en cada uno de los factores de mercado; los impactos de las carteras de Devengo se calculan multiplicando los descalces acumulados por las fluctuaciones de las tasas de interés forward modeladas en un horizonte de tiempo de tres meses y utilizando la máxima volatilidad histórica de las fluctuaciones de interés pero acotadas por las máximas fluctuaciones y/o niveles observados en un período de tres meses durante los últimos quince años. Es relevante señalar que la metodología puede pasar por alto una parte de la convexidad de las tasas de interés, ya que no se captura adecuadamente cuando se modelan fluctuaciones de gran magnitud. En cualquier caso, dada la magnitud de los cambios, la metodología resulta ser lo suficientemente razonable para los propósitos y el alcance del análisis.

La siguiente tabla ilustra las fluctuaciones resultantes de los principales factores de mercado en el proceso de prueba de estrés máximo, o más adverso, para el Libro de Negociación.

Las direcciones o signos de estas fluctuaciones son las que corresponden a las que generan el impacto más adverso a nivel agregado.

| Fluctuaciones Promedio de los Factores de Mercado para Ejercicio Stress Máximo Libro de Negociación |               |           |               |           |                              |                             |
|---|---------------|-----------|---------------|-----------|------------------------------|-----------------------------|
|   | CLP Derivados | CLP Bonos | CLF Derivados | CLF Bonos | USD Offshore Libor Derivados | Spread USD On/Off Derivados |
|   | (pb)          | (pb)      | (pb)          | (pb)      | (pb)                         | (pb)                        |
| Menor a 1 año   | 103           | 47        | 163           | 108       | -62                          | -9                          |
| Mayor a 1 año   | 38            | 69        | 92            | 123       | -73                          | -2                          |

pb: puntos base



# Banco de Chile y sus Filiales

El peor impacto en el libro de Negociación del Banco al 31 de diciembre de 2019, como resultado del proceso de simulaciones descrito arriba, es el siguiente:

| Ejercicio Stress Máximo<br>Libro de Negociación |         |                 |
|---|---------|-----------------|
| MM\$  |         |                 |
| Tasas de Interés CLP                            |         | (4.968)         |
| Derivados                                       | (3.006) |                 |
| Instrumentos de Deuda                           | (1.962) |                 |
| Tasa de Interés CLF                             |         | (8.694)         |
| Derivados                                       | (2.600) |                 |
| Instrumentos de Deuda                           | (6.094) |                 |
| Tasas de interés US\$ offshore                  |         | (1.963)         |
| Spread tasas de interés US\$ doméstica/offshore |         | (50)            |
| Total Tasa de Interés                           |         | (15.675)        |
| Total Tipo de Cambio                            |         | (16)            |
| Total Opciones FX                               |         | 224             |
| <b>Total</b>                                    |         | <b>(15.467)</b> |

312

El escenario modelado generaría pérdidas en el Libro de Negociación por aproximadamente \$15.500 millones. En cualquier caso, dichas fluctuaciones no resultarían en pérdidas materiales en comparación al Capital Básico (Tier-1) o a la estimación de pérdidas y ganancias para los próximos 12 meses.

El impacto en el Libro de Devengo al 31 de diciembre de 2019, el cual no significa necesariamente una pérdida/ganancia neta pero si un menor/mayor ingreso neto de la generación de fondos (resultando en la generación de tasa de interés neta) para los siguientes 12 meses, se ilustra a continuación:

| Ejercicio Stress Máximo en 12 - Meses Ingresos<br>Libro de Devengo |                  |
|--|------------------|
| MM\$   |                  |
| Impacto por Shock Tasa de Interés Base                             | (164.322)        |
| Impacto por Shock en Spreads                                       | (67)             |
| <b>Mayor / (Menor) Ingresos Netos</b>                              | <b>(164.389)</b> |

El principal impacto negativo en el Libro de Negociación ocurriría como resultado de un alza drástica en las tasas de interés locales. Los menores ingresos potenciales en los próximos 12 meses en el Libro de Devengo se producirían en un escenario de caída brusca de la inflación. En cualquier caso, los impactos serían menores a las utilidades anuales presupuestadas del Banco.

#### (4) Requerimientos y Administración de Capital:

Los objetivos principales de la administración de capital del Banco son asegurar el cumplimiento de los requerimientos normativos, mantener una sólida clasificación crediticia y adecuados índices de capital. Durante el año 2019, el Banco ha cumplido con holgura los requerimientos de capital exigidos.

Como parte de su Política de Administración de Capital, el Banco ha establecido alertas de suficiencia de capital, valores más estrictos que los requeridos por el regulador, los cuales son monitoreados en forma mensual. Durante el año 2019, no se activó ninguna de las alertas internas definidas en la Política de Administración de Capital.

El Banco administra el capital realizando ajustes a la luz de cambios en las condiciones económicas y las características de riesgo de sus negocios. Para ello, el Banco puede modificar el monto de pago de dividendos a sus accionistas o emitir instrumentos de capital. La suficiencia del capital del Banco es monitoreada empleando, entre otras medidas, los índices y reglas establecidas por la CMF.

##### *Capital Normativo*

De acuerdo con la Ley General de Bancos, los Bancos deben mantener una razón mínima de 8%, neto de provisiones exigidas, como resultado de dividir el Patrimonio Efectivo por la suma de los Activos Consolidados Ponderados por Riesgo. Adicionalmente, los Bancos deben mantener una razón mínima de Capital Básico a Total de Activos Consolidados de 3%, neto de provisiones exigidas. Con motivo de la fusión del Banco de Chile con Citibank Chile ocurrida en el año 2008, la CMF estableció que la institución quedaba obligada a mantener la primera razón no inferior a un 10%. De este modo, el organismo regulador ratificó la vigencia del mínimo de 10% que ya había fijado en diciembre de 2001 al autorizar la fusión por absorción de Banco Edwards en Banco de Chile.

El Patrimonio Efectivo se determina a partir del Capital y Reservas o Capital Básico con los siguientes ajustes: (a) se suma el saldo de bonos subordinados emitidos con máximo equivalente a 50% del Capital Básico y ponderados según su plazo al vencimiento; (b) se suman las provisiones adicionales para colocaciones. (c) se deduce el saldo de los activos correspondientes a *goodwill* o sobrepagos pagados y de inversiones en sociedades que no participan en la consolidación, y (d) se suma el saldo del interés no controlador.

Los activos son ponderados de acuerdo a las categorías de riesgo, a las cuales se les asigna un porcentaje de riesgo que reflejaría el monto de capital necesario para respaldar cada uno de esos activos. Se aplican 5 categorías de riesgo (0%, 10%, 20%, 60% y 100%). Por ejemplo, el efectivo, los depósitos en otros bancos y los instrumentos financieros emitidos por el Banco Central de Chile, tienen 0% de riesgo, lo que significa que, conforme a la normativa vigente, no se requiere capital para respaldar estos activos. Propiedades y equipos tienen un 100% de riesgo, lo que significa que se debe tener un capital mínimo equivalente al 8% del monto de estos activos y en el caso del Banco de Chile un 10%.

Todos los instrumentos derivados negociados fuera de bolsas son considerados en la determinación de los activos de riesgo con un factor de conversión sobre los valores nominales, obteniéndose de esa forma el monto de la exposición al riesgo de crédito (o "equivalente de crédito"). También se consideran por un "equivalente de crédito", para su ponderación, los créditos contingentes fuera de balance.



# Banco de Chile y sus Filiales

Los niveles de Capital Básico y Patrimonio Efectivo al 31 de diciembre de 2019 y 2018 son los siguientes:

|   | Activos Consolidados |                   | Activos Ponderados por Riesgo |                   |
|---|----------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|
|   | 2019<br>MM\$         | 2018<br>MM\$      | 2019<br>MM\$                  | 2018<br>MM\$      |
| <b>Activos de balance (neto de provisiones)</b>     |                      |                   |                               |                   |
| Efectivo y depósitos en bancos                      | 2.392.166            | 880.081           | 38.250                        | 13.084            |
| Operaciones con liquidación en curso                | 584.672              | 580.333           | 167.781                       | 186.536           |
| Instrumentos de negociación                         | 1.872.355            | 1.745.366         | 462.177                       | 134.412           |
| Contratos de retrocompra y préstamos de valores     | 142.329              | 97.289            | 142.329                       | 97.289            |
| Contratos de derivados financieros <sup>(*)</sup>   | 1.555.749            | 1.310.262         | 1.124.730                     | 916.798           |
| Adeudado por bancos                                 | 1.139.433            | 1.494.307         | 389.417                       | 313.524           |
| Créditos y cuentas por cobrar a clientes            | 29.334.052           | 27.307.223        | 25.668.329                    | 24.102.808        |
| Instrumentos de inversión disponibles para la venta | 1.357.846            | 1.043.440         | 323.160                       | 356.568           |
| Instrumentos de inversión hasta el vencimiento      | —                    | —                 | —                             | —                 |
| Inversiones en sociedades                           | 50.758               | 44.561            | 50.758                        | 44.561            |
| Intangibles   | 58.307               | 52.061            | 58.307                        | 52.061            |
| Activo fijo   | 220.262              | 215.872           | 220.262                       | 215.872           |
| Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento   | 150.665              | —                 | 150.665                       | —                 |
| Impuestos corrientes                                | 357                  | 677               | 36                            | 68                |
| Impuestos diferidos                                 | 320.948              | 277.922           | 32.095                        | 27.792            |
| Otros activos                                       | 862.968              | 673.380           | 862.968                       | 673.380           |
| <b>Subtotal</b>                                     | <b>40.042.867</b>    | <b>35.722.774</b> | <b>29.691.264</b>             | <b>27.134.753</b> |
| <b>Activos fuera de balance</b>                     |                      |                   |                               |                   |
| Créditos contingentes                               | 4.365.922            | 4.266.821         | 2.616.074                     | 2.559.197         |
| <b>Total</b>  | <b>44.408.789</b>    | <b>39.989.595</b> | <b>32.307.338</b>             | <b>29.693.950</b> |

(\*) De acuerdo al Capítulo 12-1 de la Recopilación Actualizada de Normas, los contratos de derivados financieros se presentan como riesgo equivalente de crédito para efectos de cálculo de activos consolidados.

Los montos y ratios determinados para el límite del capital básico y patrimonio efectivo a diciembre 2019 y 2018 respectivamente, son:

|   | 31 de diciembre de |              |
|---|--------------------|--------------|
|   | 2019<br>MM\$       | 2018<br>MM\$ |
| Capital básico <sup>(*)</sup>                               | 3.528.222          | 3.304.152    |
| Patrimonio efectivo   | 4.569.090          | 4.129.999    |
| Total activos consolidados                                  | 44.408.789         | 39.989.595   |
| Total activos consolidados ponderados por riesgo de crédito | 32.307.338         | 29.693.950   |

(\*) El Capital Básico corresponde al patrimonio de los propietarios del Banco en el Estado de Situación Financiera Consolidado.

|  | Razón<br>31 de diciembre de |           |
|--|-----------------------------|-----------|
|  | 2019<br>%                   | 2018<br>% |
| Capital básico/activos consolidados                            | 7,94                        | 8,26      |
| Patrimonio efectivo/activos consolidados ponderados por riesgo | 14,14                       | 13,91     |

Durante el año 2019, la CMF dio inicio el proceso normativo para la implementación de los estándares de Basilea III en Chile, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 21.130 que Moderniza la Legislación Bancaria”. A la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros se han publicado diversas propuestas normativas, con el objeto de recibir comentarios para la identificación de: bancos de importancia sistémica, metodologías para determinar los activos ponderados por riesgo de crédito y operacional, cómputo del capital regulatorio y requerimientos adicionales de capital básico. El plazo de emisión para la totalidad de la normativa necesaria para implementar Basilea III corresponde al 1 de diciembre de 2020.

#### 42. HECHOS POSTERIORES:

- a) Con fecha 20 de enero de 2020, la filial Banchile Administradora General de Fondos S.A. informó que en Sesión Ordinaria celebrada ese día, el Directorio designó como director a Don José Luis Vizcarra Villalobos, en reemplazo del señor Joaquín Contardo Silva, quien presentó su renuncia al cargo de director.
- b) Con fecha 30 de enero de 2020, el Directorio del Banco de Chile acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas para el día 26 de marzo de 2020 con el objeto de proponer, entre otras materias, la siguiente distribución de las utilidades del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019:
  - i. Deducir y retener de la utilidad líquida del ejercicio, un monto equivalente a la corrección del valor del capital pagado y reservas de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor ocurrida entre noviembre de 2018 y noviembre de 2019, ascendente a la suma de \$92.239.840.420, que se agregará a la cuenta de utilidades retenidas de ejercicios anteriores.
  - ii. Del saldo resultante, distribuir en forma de dividendo un 70% de la utilidad líquida restante, correspondiendo un dividendo de \$3,47008338564 a cada una de las 101.017.081.114 acciones del Banco, reteniendo el 30% restante.

En consecuencia, se propondrá la distribución como dividendo, del 59,1% de las utilidades del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019.

A juicio de la Administración, no existen otros hechos posteriores significativos que afecten o puedan afectar los Estados Financieros Consolidados del Banco de Chile y sus filiales entre el 31 de diciembre de 2019 y la fecha de emisión de estos Estados Financieros Consolidados.

Héctor Hernández G.  
Gerente de Contabilidad

Eduardo Ebensperger O.  
Gerente General





# ACERCA

de esta Memoria



Índice de contenidos GRI  
y Pacto Global

---

**Banco de Chile**



Banco de Chile publica su sexto Reporte de Sostenibilidad, el que a partir de esta edición se presenta junto con su Memoria Financiera bajo el nombre de Memoria Anual.

La Memoria Anual toma como referencia los estándares GRI versión 2016, para la presentación del desempeño económico, social y ambiental de la organización. Asimismo, para la presentación de los resultados financieros toma como referencia los requerimientos del regulador.

En este contexto, el presente documento se refiere a la gestión comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019 de la Corporación Banco de Chile, la cual atiende a sus diferentes segmentos de clientes a través de sus marcas Banco de Chile, Banco Edwards y Banco CrediChile, pero exceptúa a sus filiales, a no ser que se indique lo contrario. En lo referido a la información sobre desempeño económico y financiero, los datos que se entregan consolidan la Corporación Banco de Chile, por lo que incluye a las filiales. Para una mejor comprensión, comparación y visualización de tendencias, se presentan cifras y datos de los tres últimos años.

En cuanto a la información reportada en el periodo anterior, no ha habido cambios significativos en el tamaño y estructura de Banco de Chile. En lo referido a la estructura de propiedad los cambios se detallan en el capítulo de Gobierno Corporativo. Tampoco han variado las bases, criterios de elaboración, ni los métodos de cálculo utilizados. Si algún indicador presentara alguna modificación en este sentido, ello se informará expresamente.

La presente Memoria Anual es también una comunicación del avance del Banco en relación al cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Global sobre Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción, iniciativa impulsada por Naciones Unidas, a la que adhirió el Banco de Chile en 2017.

318

102-2  
102-10  
102-45  
102-48  
102-49  
102-50  
102-51  
102-52

## Cumplimiento de principios en la definición del contenido

El contenido del documento fue definido teniendo como referencia los principios de los estándares GRI sobre relevancia o materialidad, contexto de sostenibilidad, exhaustividad e involucramiento con los grupos de interés; lo que le permite declarar que el presente informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.

Para la identificación de los aspectos materiales (relevantes) se utilizó la siguiente metodología:

### Identificación de temas materiales

#### A. Resultados materialidad año anterior

Para el presente informe se tomó como base el resultado de la materialidad 2018 y ello se constituyó como la visión desde la perspectiva de la empresa, en lo referido a la relevancia asignada a cada uno de los temas identificados como materiales.

#### B. Revisión resultados evaluación DJSI 2019

Se revisaron los resultados de la evaluación realizada al Banco por parte del DJSI para la versión 2019. Dicha evaluación representa las expectativas de un grupo importante de inversionistas que en el mundo están incorporando en sus análisis y decisiones de inversión las variables Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG). Esta evaluación se tomó como referencia ya que entrega la visión y expectativas de un grupo de interés relevante para el Banco, al ser uno de los emisores con mayor *free float*, dentro del universo de empresas que cotiza en la Bolsa de Santiago.



## Priorización

Para priorizar los impactos económicos, sociales y ambientales identificados, se utilizó una metodología consistente en asignar a cada aspecto una puntuación de 1 a 4, donde 4 era “muy relevante” y 1 “no relevante”. A partir de dicha valoración se elaboró el ranking de materialidad, que cruzó el resultado de la relevancia asignada desde la perspectiva de la empresa con el resultado de la relevancia asignada desde la visión de los grupos de interés. (Ver Ranking de Temas Materiales).

## Validación

Los resultados del proceso de materialidad fueron validados tanto por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible como por la Gerencia de Relaciones Institucionales y Políticas Públicas.

A continuación, se listan dichos aspectos a la par que se detalla su alcance.

| Ranking materialidad |   |           |
|----------------------|---|-----------|
| 1                    | Lucha contra la corrupción                                    | Social    |
| 2                    | Capacitación y desarrollo                                     | Laboral   |
| 3                    | Presencia en el mercado                                       | Económico |
| 5                    | Diversidad e igualdad de oportunidades                        | Laboral   |
| 6                    | Relaciones laborales  | Laboral   |
| 7                    | Cambio climático/Emisiones                                    | Ambiental |
| 8                    | Prácticas de competencia desleal                              | Económico |
| 9                    | Ciberseguridad  | Clientes  |
| 10                   | Productos y servicios verdes                                  | Ambiental |
| 11                   | Desempeño económico   | Económico |
| 13                   | Promoción del desarrollo económico y social                   | Social    |
| 14                   | Energía   | Ambiental |
| 15                   | Insumos   | Ambiental |
| 16                   | Salud y seguridad laboral                                     | Laboral   |
| 17                   | Empleo y calidad del empleo                                   | Laboral   |
| 18                   | Satisfacción cliente  | Clientes  |
| 19                   | Gestión ambiental de los impactos del transporte              | Ambiental |
| 20                   | Privacidad información del cliente                            | Clientes  |
| 12                   | Educación e inclusión financiera                              | Social    |
| 21                   | Residuos  | Ambiental |
| 22                   | Libertad de asociación  | DDHH      |
| 23                   | No discriminación   | DDHH      |
| 24                   | Cumplimiento regulatorio social y económico                   | Social    |
| 25                   | Entrega de información a clientes sobre productos y servicios | Clientes  |
| 27                   | Prácticas de adquisición                                      | Económico |
| 28                   | Impacto social de sus productos y servicios                   | Clientes  |
| 27                   | Prácticas de marketing y publicidad                           | Clientes  |
| 28                   | Impactos económicos indirectos                                | Económico |



## Los temas relevantes de la operación del Banco

Como resultado del proceso de identificación, priorización y validación de los aspectos económicos, sociales y ambientales de la operación del Banco, se definieron como los aspectos materiales a informar en la presente Memoria, aquellos que quedaron clasificados con importancia Muy Alta/Alta y Media. También se determinó su alcance, es decir, si el impacto (positivo y/o negativo) que tiene cada tema relevante, pudiese limitarse a la propia organización o si bien podría alcanzar también al entorno.

A continuación, se listan dichos aspectos a la par que se detalla su alcance.



| Temas materiales   | Impacto dentro de la organización | Impacto fuera de la organización |
|--|-----------------------------------|----------------------------------|
| Diversidad e igualdad de oportunidades   | ●                                 |                                  |
| Capacitación y educación   | ●                                 |                                  |
| Relaciones trabajador-empresa + libertad de asociación y negociación colectiva               | ●                                 | ●                                |
| Salud y seguridad en el trabajo  | ●                                 | ●                                |
| Empleo + no discriminación   | ●                                 |                                  |
| Privacidad de los clientes (información de los clientes / ciberseguridad)                    | ●                                 | ●                                |
| Etiquetado de los productos y servicios (entrega de información sobre productos y servicios) | ●                                 | ●                                |
| Cumplimiento regulatorio socioeconómico  | ●                                 | ●                                |
| Emisiones (cambio climático) + gestión ambiental de impactos del transporte                  | ●                                 | ●                                |
| Energía  | ●                                 |                                  |
| Residuos   | ●                                 | ●                                |
| Materiales (insumos)   | ●                                 |                                  |
| Productos y servicios verdes   | ●                                 | ●                                |
| Comunidades locales (promoción del desarrollo económico y social)                            |                                   | ●                                |
| Prácticas de adquisición   | ●                                 | ●                                |
| Evaluación ambiental de proveedores  | ●                                 | ●                                |
| Evaluación social de los proveedores   | ●                                 | ●                                |
| Educación e inclusión financiera   | ●                                 | ●                                |
| Desempeño económico  | ●                                 | ●                                |
| Impactos económicos indirectos   |                                   | ●                                |
| Presencia en el mercado  | ●                                 | ●                                |
| Anticorrupción   | ●                                 | ●                                |
| Competencia desleal  | ●                                 | ●                                |



## Cumplimiento de los principios sobre calidad de la información

El proceso de elaboración del presente documento estuvo liderado por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, trabajando en conjunto con la Gerencia de Relaciones Institucionales y Políticas Públicas. A fin de cuidar la claridad, precisión, periodicidad, equilibrio, comparabilidad y verificabilidad de la información incluida en este documento, se contó con el apoyo de una asesoría externa especializada en los estándares GRI.

La información proporcionada en este informe ha sido facilitada por las distintas áreas de la organización, cuidando especialmente su trazabilidad. Cada uno de los indicadores referidos al desempeño económico, social y ambiental de la organización fue elaborado a partir de datos y cálculos técnicos basados en procedimientos reconocidos por la normativa nacional, y alineados con los estándares aceptados por la comunidad internacional. En esta oportunidad, la empresa decidió no someterlo a la revisión de un verificador externo.

## Contacto corporativo

Este documento da cuenta de los aspectos más relevantes de la organización durante 2019, referidos a su gobernanza, desempeño y perspectivas. Su propósito es promover una interacción y diálogo con los principales grupos de interés. En este sentido, las personas o instituciones interesadas pueden contactar directamente a:

### Relaciones con Inversionistas

Pablo Mejía Ricci  
Subgerente de Relaciones con Inversionistas  
Teléfono: +562 2653 3554  
*Email:* ir@bancochile.cl

### Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible

Ximena Lewis Castro  
Subgerente de Sostenibilidad  
Teléfono: +562 2468 3598  
*Email:* sostenibilidad@bancochile.cl



| Estándar GRI                       | Contenido   |  | Número de página / URL / Respuesta directa                            | Razones de omisión | Principio Pacto Global |
|------------------------------------|---|--|---|--------------------|------------------------|
|                                    | N°  | Título   |   |                    |                        |
| Contenidos generales               |   |  |   |                    |                        |
| GRI 102: Contenidos generales 2016 | 1. Perfil de la organización  |  |   |                    |                        |
|                                    | Contenido 102-1   | Nombre de la organización  | 8   |                    |                        |
|                                    | Contenido 102-2   | Actividades, marcas, productos y servicios   | 8 y 318   |                    |                        |
|                                    | Contenido 102-3   | Ubicación de la sede   | 8   |                    |                        |
|                                    | Contenido 102-4   | Ubicación de las operaciones   | 8   |                    |                        |
|                                    | Contenido 102-5   | Propiedad y forma jurídica   | 12 y 15   |                    |                        |
|                                    | Contenido 102-6   | Mercados servidos  | 8, 23, 77 a 84  |                    |                        |
|                                    | Contenido 102-7   | Tamaño de la organización  | 8, 22 a 27  |                    |                        |
|                                    | Contenido 102-8   | Información sobre empleados y otros trabajadores   | 24 y 93   |                    | P.6                    |
|                                    | Contenido 102-9   | Cadena de suministro   | 27  |                    |                        |
|                                    | Contenido 102-10  | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro  | Durante el presente periodo no se registraron cambios significativos. |                    |                        |
|                                    | Contenido 102-11  | Principio o enfoque de precaución  | No se cuenta con un lineamiento explícito                             |                    |                        |
|                                    | Contenido 102-12  | Iniciativas externas   | 21  |                    |                        |
| Contenido 102-13                   | Afiliación a asociaciones   | 21   |   |                    |                        |
| 2. Estrategia                      |   |  |   |                    |                        |
| Contenido 102-14                   | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones   | 4 a 6  |   |                    |                        |
| 3. Ética e integridad              |   |  |   |                    |                        |
| Contenido 102-16                   | Valores, principios, estándares y normas de conducta                    | 29 y 33  |   | P.10               |                        |
| Contenido 102-17                   | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas                     | 50 a 53  |   | P.10               |                        |
| 4. Gobernanza                      |   |  |   |                    |                        |
| Contenido 102-18                   | Estructura de gobernanza  | 30 y 32  |   |                    |                        |
| Contenido 102-22                   | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités                 | 30, 38 a 42  |   |                    |                        |
| Contenido 102-23                   | Presidente del máximo órgano de gobierno                                | 32   |   |                    |                        |
| Contenido 102-28                   | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno                  | En forma anual se realiza una autoevaluación del desempeño del máximo órgano directivo, conforme al alcance y forma de calificación, previamente definidos por el Directorio.  |   |                    |                        |
| Contenido 102-29                   | Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales | En lo que respecta a designar responsables a nivel ejecutivo en temas económicos, ambientales y sociales, cabe destacar que si bien no existe una política o procedimiento, el Directorio es informado de los proyectos referidos a sostenibilidad y aquellos relacionados con el pilar Compromiso con Chile a través de reuniones anuales por parte de la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible y la División de Gestión y Control Financiero. |   |                    |                        |

**GRI 102: Contenidos generales 2016**

| Estándar GRI                                 | Contenido        |  | Número de página / URL / Respuesta directa  | Razones de omisión | Principio Pacto Global |
|--|------------------|--|---|--------------------|------------------------|
|  | N°               | Título   |   |                    |                        |
| Contenidos generales                         |                  |  |   |                    |                        |
|  | Contenido 102-30 | Eficacia de los procesos de gestión del riesgo                               | En términos de riesgo corporativo, el Banco, al analizar una compañía y sus proyectos, efectúa una evaluación respecto de los efectos que su financiamiento pudiera tener en la Corporación, principalmente, si existen demandas pendientes con la comunidad y si la empresa cuenta con los permisos ambientales requeridos, situación que queda explicitada en los informes de análisis de riesgos.<br>54 a 60 |                    |                        |
|  | Contenido 102-31 | Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales                       | 88  |                    |                        |
|  | Contenido 102-35 | Políticas de remuneración  | 32 y 33   |                    |                        |
| 5. Participación de los grupos de interés    |                  |  |   |                    |                        |
|  | Contenido 102-40 | Lista de grupos de interés   | 20  |                    |                        |
|  | Contenido 102-41 | Acuerdos de negociación colectiva  | 122   |                    |                        |
|  | Contenido 102-42 | Identificación y selección de grupos de interés                              | 20  |                    |                        |
|  | Contenido 102-43 | Enfoque para la participación de los grupos de interés                       | 20  |                    |                        |
|  | Contenido 102-44 | Temas y preocupaciones clave mencionados                                     | 20 y 319  |                    |                        |
| 6. Prácticas para la elaboración de informes |                  |  |   |                    |                        |
|  | Contenido 102-45 | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados                  | 318   |                    |                        |
|  | Contenido 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema       | 319 y 321   |                    |                        |
|  | Contenido 102-47 | Lista de temas materiales  | 320   |                    |                        |
|  | Contenido 102-48 | Re-expresión de la información   | 318   |                    |                        |
|  | Contenido 102-49 | Cambios en la elaboración de informes  | 318   |                    |                        |
|  | Contenido 102-50 | Periodo objeto del informe   | 318   |                    |                        |
|  | Contenido 102-51 | Fecha del último informe   | 318   |                    |                        |
|  | Contenido 102-52 | Ciclo de elaboración de informes   | Anual   |                    |                        |
|  | Contenido 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe                            | 322   |                    |                        |
|  | Contenido 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | 319   |                    |                        |
|  | Contenido 102-55 | Índice de contenidos GRI   | 323 a 329   |                    |                        |
|  | Contenido 102-56 | Verificación externa   | 322   |                    |                        |

| Estándar GRI   | Contenido       |  | Número de página / URL / Respuesta directa   | Razones de omisión | Principio Pacto Global |
|--|-----------------|--|--|--------------------|------------------------|
|  | N°              | Título   |  |                    |                        |
| <b>Temas materiales</b>                              |                 |  |  |                    |                        |
| <b>Desempeño económico</b>                           |                 |  |  |                    |                        |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016                     | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura   | 321  |                    |                        |
|  | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes  | 72   |                    |                        |
|  | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión  | 72   |                    |                        |
| GRI 201: Desempeño económico 2016                    | Contenido 201-1 | Valor económico directo generado y distribuido   | 72 y 73  |                    |                        |
|  | Contenido 201-2 | Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático | 131  |                    |                        |
|  | Contenido 201-4 | Asistencia financiera recibida del gobierno  | 74   |                    |                        |
| <b>Impactos económicos indirectos</b>                |                 |  |  |                    |                        |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016                     | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura   | 321  |                    |                        |
|  | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes  | 74   |                    |                        |
|  | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión  | 74   |                    |                        |
| GRI 203: Impacto económicos indirecto económico 2016 | Contenido 203-2 | Impactos económicos indirectos significativos  | 74   |                    |                        |
| <b>Prácticas de adquisición</b>                      |                 |  |  |                    |                        |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016                     | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura   | 321  |                    |                        |
|  | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes  | 150  |                    |                        |
|  | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión  | 150  |                    |                        |
| GRI 204: Prácticas de adquisición 2016               | Contenido 204-1 | Proporción de gasto en proveedores locales   | 151  |                    |                        |
| <b>Anticorrupción</b>                                |                 |  |  |                    |                        |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016                     | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura   | 321  |                    |                        |
|  | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes  | 50 a 53  |                    |                        |
|  | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión  | 50 a 53  |                    |                        |
| GRI 205: Anticorrupción 2016                         | Contenido 205-2 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción                 | 33, 50 a 53, 114   |                    |                        |
|  | Contenido 205-3 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas  | 50   |                    |                        |
| <b>Competencia desleal</b>                           |                 |  |  |                    |                        |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016                     | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura   | 321  |                    |                        |
|  | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes  | <a href="http://www.bancochile.cl/NuestroBanco/GobiernoCorporativo/CódigodeÉtica">www.bancochile.cl/Nuestro Banco/Gobierno Corporativo/Código de Ética</a> |                    |                        |
|  | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión  |  |                    |                        |

| Estándar GRI                                      | Contenido       |   | Número de página / URL / Respuesta directa   | Razones de omisión | Principio Pacto Global |
|---|-----------------|---|--|--------------------|------------------------|
|   | N°              | Título  |  |                    |                        |
| <b>Temas materiales</b>                           |                 |   |  |                    |                        |
| GRI 206: Competencia desleal 2016                 | Contenido 206-1 | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | Durante el periodo cubierto por la presente Memoria no se registraron este tipo de incidentes. |                    |                        |
| <b>Energía</b>                                    |                 |   |  |                    |                        |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016                  | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 321  |                    | P.8 y 9                |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 124 y 125  |                    |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 124 y 125  |                    |                        |
| GRI 302: Energía 2016                             | Contenido 302-1 | Consumo energético dentro de la organización  | 125  |                    |                        |
|   | Contenido 302-2 | Consumo energético fuera de la organización   | 125  |                    |                        |
| <b>Emisiones</b>                                  |                 |   |  |                    |                        |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016                  | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 321  |                    | P.7, 8 y 9             |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 126  |                    |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 126  |                    |                        |
| GRI 305: Emisiones 2016                           | Contenido 305-1 | Emisiones directas de GEI (alcance 1)   | 127  |                    |                        |
|   | Contenido 305-2 | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)  | 127  |                    |                        |
|   | Contenido 305-3 | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)   | 127  |                    |                        |
| <b>Efluentes y residuos</b>                       |                 |   |  |                    |                        |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016                  | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 321  |                    | P.8                    |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 128  |                    |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 128  |                    |                        |
| GRI 302: Efluentes y residuos 2016                | Contenido 306-2 | Residuos por tipo y método de eliminación   | 129  |                    |                        |
| <b>Evaluación ambiental de proveedores</b>        |                 |   |  |                    |                        |
| GRI 103: Enfoque de gestión 2016                  | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 321  |                    |                        |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 151 y 152  |                    |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 151 y 152  |                    |                        |
| GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016 | Contenido 308-1 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales        | 152  |                    |                        |

| Estándar GRI  | Contenido       |   | Número de página / URL / Respuesta directa | Razones de omisión | Principio Pacto Global |  |
|---|-----------------|---|--|--------------------|------------------------|--|
|   | N°              | Título  |  |                    |                        |  |
| <b>Temas materiales</b>                             |                 |   |  |                    |                        |  |
| <b>Empleo</b>                                       |                 |   |  |                    |                        |  |
| GRI 103:<br>Enfoque de gestión<br>2016              | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 321  |                    | P.6                    |  |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 90 y 105                                   |                    |                        |  |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 90   |                    |                        |  |
| GRI 301:<br>Empleo<br>2016                          | Contenido 401-1 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal   | 96 y 97                                    |                    |                        |  |
|   | Contenido 401-2 | Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales   | 100 a 104                                  |                    |                        |  |
| <b>Relaciones empresa-trabajador</b>                |                 |   |  |                    |                        |  |
| GRI 103:<br>Enfoque de gestión<br>2016              | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 321  |                    | P.3                    |  |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 121  |                    |                        |  |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 121  |                    |                        |  |
| GRI 402:<br>Relaciones empresa-trabajador<br>2016   | Contenido 402-1 | Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales   | 121  |                    |                        |  |
| <b>Salud y seguridad en el trabajo</b>              |                 |   |  |                    |                        |  |
| GRI 103:<br>Enfoque de gestión<br>2016              | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 321  |                    |                        |  |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 117 y 118                                  |                    |                        |  |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 117 y 118                                  |                    |                        |  |
| GRI 403:<br>Salud y seguridad en el trabajo<br>2016 | Contenido 403-1 | Representación de los trabajadores en comités formales trabajador- empresa de salud y seguridad   | 120  |                    |                        |  |
|   | Contenido 403-2 | Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional | 119  |                    |                        |  |
| <b>Formación y enseñanza</b>                        |                 |   |  |                    |                        |  |
| GRI 103:<br>Enfoque de gestión<br>2016              | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 321  |                    | P.6                    |  |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 108 a 110                                  |                    |                        |  |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 108 a 110                                  |                    |                        |  |
| GRI 404:<br>Formación y enseñanza<br>2016           | Contenido 404-1 | Media de horas de formación al año por empleado   | 111  |                    |                        |  |
|   | Contenido 404-2 | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición  | 4108 y 109, 114                            |                    |                        |  |
|   | Contenido 404-3 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional  | 112  |                    |                        |  |

| Estándar GRI  | Contenido       |   | Número de página / URL / Respuesta directa   | Razones de omisión | Principio Pacto Global |         |
|---|-----------------|---|--|--------------------|------------------------|---------|
|   | N°              | Título  |  |                    |                        |         |
| <b>Temas materiales</b>   |                 |   |  |                    |                        |         |
| <b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>                         |                 |   |  |                    |                        |         |
| GRI 103:<br>Enfoque de gestión<br>2016                                | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 321  |                    | P.6                    |         |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 90 y 107   |                    |                        |         |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 90 y 107   |                    |                        |         |
| GRI 405:<br>Diversidad e igualdad<br>de oportunidades<br>2016         | Contenido 405-1 | Diversidad en órganos de gobierno y empleados   | 94 y 95, 107   |                    |                        |         |
|   | Contenido 405-2 | Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres   | 106  |                    |                        |         |
| <b>No discriminación</b>  |                 |   |  |                    |                        |         |
| GRI 103:<br>Enfoque de gestión<br>2016                                | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 321  |                    | P.6                    |         |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 90, 107, 139   |                    |                        |         |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 90, 107, 139   |                    |                        |         |
| GRI 406:<br>No discriminación<br>2016                                 | Contenido 406-1 | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas  | Durante el periodo cubierto por la presente Memoria no se registraron este tipo de incidentes.                 |                    |                        |         |
| <b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>                 |                 |   |  |                    |                        |         |
| GRI 103:<br>Enfoque de gestión<br>2016                                | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 321  |                    |                        | P.3     |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 90   |                    |                        |         |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 90   |                    |                        |         |
| GRI 407:<br>Libertad de asociación y<br>negociación colectiva<br>2016 | Contenido 407-1 | Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo | Durante el periodo cubierto por la presente Memoria no se registraron este tipo de incidentes.                 |                    |                        |         |
| <b>Comunidades locales</b>  |                 |   |  |                    |                        |         |
| GRI 103:<br>Enfoque de gestión<br>2016                                | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 321  |                    | P.1                    |         |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 134 a 136  |                    |                        |         |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 134 a 136  |                    |                        |         |
| GRI 413:<br>Comunidades locales<br>2016                               | Contenido 413-1 | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo           | 134 a 148  |                    |                        |         |
| <b>Evaluación social de proveedores</b>                               |                 |   |  |                    |                        |         |
| GRI 103:<br>Enfoque de gestión<br>2016                                | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 321  |                    |                        | P.2 y 3 |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 150 y 151  |                    |                        |         |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 150 y 151  |                    |                        |         |
| GRI 414:<br>Evaluación social<br>de proveedores<br>2016               | Contenido 414-1 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales                      | A la fecha el Banco no cuenta con este tipo de procedimientos, pero espera implementarlos en el mediano plazo. |                    |                        |         |

| Estándar GRI                                    | Contenido       |   | Número de página / URL / Respuesta directa   | Razones de omisión | Principio Pacto Global |
|---|-----------------|---|--|--------------------|------------------------|
|   | N°              | Título  |  |                    |                        |
| Temas materiales                                |                 |   |  |                    |                        |
| Marketing y etiquetado                          |                 |   |  |                    |                        |
| GRI 103:<br>Enfoque de gestión<br>2016          | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 321  |                    |                        |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 87 y 88  |                    |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 87 y 88  |                    |                        |
| GRI 417:<br>Marketing y etiquetado<br>2016      | Contenido 417-2 | Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios                | Durante el periodo cubierto por la presente Memoria no se registraron este tipo de incidentes. |                    |                        |
| Privacidad del cliente                          |                 |   |  |                    |                        |
| GRI 103:<br>Enfoque de gestión<br>2016          | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 321  |                    |                        |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | 87   |                    |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 87   |                    |                        |
| GRI 418:<br>Privacidad del cliente<br>2016      | Contenido 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | 87   |                    |                        |
| Cumplimiento socioeconómico                     |                 |   |  |                    |                        |
| GRI 103:<br>Enfoque de gestión<br>2016          | Contenido 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 321  |                    |                        |
|   | Contenido 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes   | www.bancochile.cl / Nuestro Banco / Gobierno Corporativo / Código de Ética                     |                    |                        |
|   | Contenido 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | www.bancochile.cl / Nuestro Banco / Gobierno Corporativo / Cumplimiento Global                 |                    |                        |
| GRI 419:<br>Cumplimiento socioeconómico<br>2016 | Contenido 419-1 | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico                                      | Durante el periodo cubierto por la presente Memoria no se registraron este tipo de incidentes. |                    |                        |







Razón Social: Banco de Chile  
RUT: 97.004.000-5

Casa Matriz  
Ahumada 251, Santiago, Chile  
Tel.: (56-2) 2637 1111  
Fax: (56-2) 2637 3434  
[www.bancochile.cl](http://www.bancochile.cl)  
Swift BCHI CL RM

Oficina de Representación Beijing  
606 West Tower, Twin Tower, B-12  
Jianguomenwai Avenue,  
Chaoyang District, Beijing  
Tel.: (86-10) 5879 4301  
Fax: (86-10) 5109 6040  
[bro@bancochile.bj.cn](mailto:bro@bancochile.bj.cn)

Departamento de Accionistas Banco de Chile  
Agustinas 975, of. 541, Santiago, Chile  
Tel.: (56-2) 2653 2980  
(56-2) 2653 2294  
[acciones@bancochile.cl](mailto:acciones@bancochile.cl)

DCV Registros S.A.  
Av. Los Conquistadores 1730,  
Torre Nueva Santa María, piso 24 , Providencia  
Tel.: (56-2) 2393 9003  
[atencionaccionistas@dcv.cl](mailto:atencionaccionistas@dcv.cl)  
[www.dcv.cl](http://www.dcv.cl)

Relaciones con Inversionistas  
Ahumada 251, piso 1, Santiago, Chile  
Tel.: (56-2) 2653 2051  
(56-2) 2653 3554  
[ir@bancochile.cl](mailto:ir@bancochile.cl)

Asuntos Corporativos y  
Desarrollo Sostenible  
Estado 260, piso 3, Santiago, Chile  
Tel.: (56-2) 2468 3598  
[sostenibilidad@bancochile.cl](mailto:sostenibilidad@bancochile.cl)

**Banco de Chile**

**Banco de Chile**  
El banco de Chile