



PRINCIPIOS GENERALES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Banco de Chile

PRINCIPIOS GENERALES DE GOBIERNO CORPORATIVO.

I. De las Fuentes y Objetivos de los Principios Generales de Gobierno Corporativo.

El presente documento contiene una síntesis orgánica de los Principios Generales de Gobierno Corporativo a los que adhiere el Banco de Chile y que fluyen de sus estatutos, su Código de Conducta, de las recomendaciones de organismos internacionales y de 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 de la Comisión para el Mercado Financiero. Asimismo, estos principios generales se recogen en el conjunto de Políticas y Procedimientos internos que el Banco ha aprobado progresivamente y que tienen por objeto implementar los principios de gobierno corporativo que surgen de las fuentes mencionadas.

Las normas y principios de gobierno corporativo tienen por objeto mejorar progresivamente los mecanismos internos de autorregulación, asegurando el cumplimiento cabal de la normativa vigente, crear valor para el Banco y para todos sus accionistas, directores, clientes, trabajadores, la comunidad y el mercado en general, y velar por la adhesión permanente a los valores de la Corporación.

Los Principios Generales de Gobierno Corporativo constituyen, finalmente, una forma de autorregulación que guía el actuar general de la Administración del Banco de Chile y la de todos sus trabajadores, incluidas sus filiales.

II. De la Ética y las Buenas Prácticas.

El Directorio ha aprobado el Código de Conducta del Banco de Chile, al que están sujetos todos los miembros de la Corporación, incluyendo a sus directores en lo que sea aplicable a sus funciones. Dicho Código de Conducta establece los principios fundamentales que sirven de guía para la adopción de decisiones corporativas y que deben conducir la actividad general de la Corporación Banco de Chile. Este Código incorpora entre sus principios fundamentales, el apego a la ley y a la normativa

interna y externa, la confidencialidad, la integridad y la responsabilidad, tanto corporativa como individual.

Asimismo, y considerando que la buena fe, la confianza, la transparencia y la seguridad son la base de las actividades, negocios y servicios que realiza y/o presta el Banco y sus empresas filiales, y que estos valores constituyen a la vez, el fundamento de la relación con sus clientes, el Banco de Chile adhiere al "Manual de Conductas y Buenas Prácticas", elaborado por los Bancos y la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G., el cual se encuentra disponible en el sitio institucional www.bancochile.cl

III. De los Valores Corporativos.

De acuerdo a nuestro Código de Conducta, son valores éticos fundamentales para el Banco de Chile la integridad, compromiso, respeto, lealtad, prudencia, responsabilidad y justicia. Dichos valores deben ser promovidos y resguardados por las diversas instancias de la Corporación.

Cada uno de los integrantes de la Institución debe actuar conforme a dichos valores de manera uniforme, coherente y permanente en el tiempo. En todo momento se debe hacer ejercicio responsable de las atribuciones y actuar de manera correcta".

IV. Propósito, Misión y Visión del Banco de Chile.

El Directorio ha definido como Propósito, Misión y Visión del Banco de Chile lo siguiente:

• Nuestro Propósito:

"Constituimos una corporación que contribuye al desarrollo del país, siendo nuestro propósito el generar condiciones para el desarrollo de las personas y las empresas,

acompañándolos con soluciones adecuadas a sus diferentes etapas en ese proceso de desarrollo.”

• **Nuestra Misión:**

“Somos una corporación líder conectada al mundo, con una prestigiosa tradición de negocios. Proveemos a cada segmento de clientes servicios financieros de excelencia, con soluciones creativas, ágiles y efectivas para cada segmento, asegurando la creación de valor para nuestros accionistas, empleados y la comunidad en general.”

• **Nuestra Visión**

“Buscamos permanentemente, en todo lo que hacemos, ser el mejor banco para nuestros clientes, el mejor lugar para trabajar y la mejor inversión para nuestros accionistas. Lo hacemos de forma comprometida con las personas que conforman nuestra organización y con el desarrollo de la comunidad.”

V. De los Accionistas.

La Junta de Accionistas es el máximo órgano de decisión del Banco, instancia en la cual se reúnen periódicamente los accionistas con el fin de tomar conocimiento de la gestión de la institución y adoptar los acuerdos que, conforme a la ley y sus estatutos, sean de su competencia.

Para el adecuado ejercicio de sus derechos económicos y políticos, los accionistas deben recibir en forma veraz, oportuna y no discriminatoria, información relevante respecto del Banco que éste deba divulgar y entregar en conformidad a la ley y a los principios sobre manejo de información de interés para el mercado que se contienen más adelante en este documento.

El Banco informa en su Memoria Anual el detalle de su estructura de propiedad, así como los principales aspectos de cualquier pacto de accionistas relativo al control de la institución y variaciones en el capital y reservas como la política de dividendos.

VI. Del Directorio.

A. Composición y funcionamiento.

El Directorio es la principal instancia de gobierno corporativo del Banco y es el órgano que define los lineamientos estratégicos de la Corporación.

Los directores deben actuar de buena fe e informadamente, cumpliendo sus deberes de lealtad y debido cuidado para con el Banco, sus accionistas y clientes. Los directores al decidir materias relacionadas con los negocios del Banco deben aplicar el mismo celo y cuidado y actuar con la misma diligencia y prudencia que emplean en sus propios negocios. Los directores deben lealtad a todos los accionistas, independientemente de los votos con que fueron elegidos y de cualquier otro interés personal específico que pudieran tener.

El Directorio del Banco, de conformidad con sus estatutos, actualmente se encuentra compuesto por once directores titulares y dos directores suplentes. La totalidad de los directores se elige cada tres años.

El Directorio sesiona en forma ordinaria dos veces al mes excepto el mes de febrero en que sesiona una vez. Las reuniones extraordinarias pueden ser citadas por el presidente del Directorio, por sí, o a solicitud de uno o más directores titulares.

El gerente general es designado por el Directorio y permanece en su cargo mientras no exista un acuerdo en contrario.

B. Asistencia a sesiones y permisos de ausencia.

Los directores deberán asistir a todas las sesiones de Directorio salvo que por causa justificada se vean imposibilitados de hacerlo. El Directorio evaluará las razones invocadas por alguno de sus miembros, otorgando los permisos de ausencia que correspondan de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Bancos.

C. Derecho y deber de información de los directores.

Con el objeto de que un director cumpla con su deber de votar de manera informada aquellas materias que han de ser conocidas por el Directorio, cada director deberá ejercer su derecho de información a través del Presidente o el Gerente General, o quien haga sus veces, solicitando la información que corresponda. No obstante lo anterior, este derecho será ejercido de forma tal que no afecte la gestión del Banco, y con el exclusivo objeto de que el director requirente pueda votar informadamente en el Directorio y/o en los Comités de Directores, desempeñándose adecuadamente en su cargo.

Sin perjuicio del derecho de información que corresponde a cada director en forma individual, el Directorio podrá requerir al Gerente General la contratación de una asesoría externa para los efectos de que el Directorio cuente con la opinión de un tercero respecto de una determinada materia.

Salvo el derecho de información referido más arriba, los directores solo podrán actuar en las sesiones de directorio –en sala legalmente constituida – pudiendo dejar constancia de su opinión sobre las materias tratadas en cada sesión, en la respectiva acta. Los directores no actúan en forma individual en la administración y gestión del Banco, salvo que los estatutos o acuerdos del Directorio dispongan lo contrario.

D. Remuneración del Directorio.

La remuneración de los directores se aprueba 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 Directores, o un incentivo anual fijado por la Junta de Accionistas sujeto a la condición que el Banco cumpla en dicho período anual con el plan de resultados. Corresponderá al Comité de Directores y Auditoría establecer el grado de cumplimiento de esta condición.

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

E. Independencia de los Directores.

Se considerará director independiente aquel que no se encuentra en alguna de las circunstancias previstas en la ley y será elegido como director independiente, aquel que obtenga la más alta votación en la Junta de Accionistas respectiva, cumplidas previamente las formalidades legales.

F. Confidencialidad y conflictos de interés.

Los directores están obligados a guardar estricta reserva respecto de los negocios de la Corporación y de la información a que tengan acceso en razón de su cargo, que no haya sido divulgada oficialmente.

Del mismo modo, los directores del Banco no pueden usar en beneficio propio o de terceros relacionados, y en perjuicio de la Corporación, las oportunidades comerciales de que tuvieren conocimiento en razón de su cargo.

Sin perjuicio de la aplicación de las normas de la Ley de Sociedades Anónimas relativas a operaciones con partes relacionadas, en aquellas materias en que un director del Banco tenga interés, deberá abstenerse de votar en la sesión que se lleve a cabo para aprobar la operación respectiva. En principio la calificación de existir interés corresponde al Director respectivo salvo en caso de que existan antecedentes públicos de los cuales fluya el conflicto de interés.

G. Presidente del Directorio.

El Presidente es elegido por el Directorio entre uno de sus miembros por el mismo período para el cual fue elegido dicho órgano. Sus principales funciones son:

- (i) Presidir las sesiones del Directorio y las Juntas de Accionistas.
- (ii) Convocar las sesiones del Directorio.
- (iii) Proponer al Directorio las medidas que tiendan a desarrollar los negocios del Banco.
- (iv) Firmar las Memorias y las notas o resoluciones que emanen del Directorio y de las Juntas de Accionistas.
- (v) Dirigir el proceso de auto evaluación del Directorio.
- (vi) Efectuar el proceso de evaluación de desempeño del Gerente General.
- (vii) Instar por el respeto a los Principios Generales de Gobierno Corporativo dentro del Banco de Chile y sus filiales.

Además, son funciones del Presidente velar por:

- (viii) El establecimiento de procedimientos para el trabajo del Directorio.
- (ix) La organización de la agenda de trabajo de cada sesión.

- (x) El suficiente y oportuno flujo de información a todos los miembros del Directorio.
- (xi) El contenido completo y fidedigno de las deliberaciones y acuerdos del Directorio en las actas respectivas, así como su adecuado almacenamiento y respaldo.

H. Comités de Directores.

El Directorio delega ciertas funciones y actividades a los Comités de Directores. Esto permite un análisis en profundidad de materias específicas y proporciona al Directorio la información necesaria para la discusión y aprobación de las políticas y lineamientos generales que rigen los negocios del Banco.

Los comités de directores del Banco de Chile son: Comité de Directores y Auditoría; Comité de Crédito; Comité de Finanzas, Riesgo Financiero e Internacional; Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; Comité de Leasing; Comité de Factoring; Comité de Consumo; Comité Superior de Riesgo Operacional; Comité de Riesgo de Cartera y los demás que determine el Directorio del Banco.

El Directorio podrá establecer o suprimir los comités que estime pertinentes, sujeto únicamente al debido cumplimiento de las leyes y regulaciones que sean aplicables.

Los integrantes de los Comités serán designados por el Directorio a recomendación de su Presidente. El Comité de Directores y Auditoría estará integrado por tres miembros. Los representantes del Directorio que formen parte de este Comité deberán observar condiciones de independencia que establezca el mismo Directorio, según los criterios internacionales sobre la materia. Al menos uno de los representantes del Directorio del Banco que forme parte de este Comité deberá tener experiencia en procedimientos contables y aspectos financieros de las operaciones bancarias, particularmente de los negocios de la empresa y el grado de riesgo de estos.

Los comités de directores tendrán sus estatutos, los que establecerán las materias de competencia del respectivo Comité, su estructura y funcionamiento. El Directorio y cada Comité tendrán facultades suficientes para contratar asesores independientes en las materias que estimen pertinentes.

Los integrantes y asistentes a estos Comités no podrán usar en beneficio propio o de terceros relacionados, y en perjuicio de la Corporación las oportunidades comerciales de que tuvieren conocimiento en razón de su cargo. Asimismo, estarán obligados a guardar estricta reserva respecto de los negocios del Banco y de la información a que tengan acceso en razón de su cargo, que no haya sido divulgada oficialmente.

Asimismo, los integrantes los diversos Comités de Directores y quienes asistan a sus sesiones deberán abstenerse de votar respecto de todas aquellas materias en las cuales estén expuestos a un eventual o efectivo conflicto de intereses, sea por expresa disposición legal o bien por estar afectos a alguna circunstancia que de cualquier modo limite o restrinja su independencia e imparcialidad respecto de las materias sometidas a su conocimiento.

I. Definición, Aprobación y Revisión anual del Plan Estratégico del Banco.

Conforme a las regulaciones vigentes, el Directorio define y aprueba el Plan Estratégico del Banco, promoviendo una gestión del capital de mediano y largo plazo acorde con el perfil de riesgo definido.

En ese marco corresponde al Directorio aprobar para cada año el Plan Anual, y, adicionalmente, un Plan Trienal que considera los objetivos principales de mediano y largo plazo. La responsabilidad de implementar el plan estratégico del Banco, comprendiendo en ello el Plan Anual y el Plan Trienal, corresponde a la Alta Administración, dirigida por el Gerente General.

El Directorio revisará a lo menos una vez al año el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos en el Plan Anual y en el Plan Trienal de corto y mediano plazo que el mismo Directorio haya aprobado para el Banco.

Corresponderá al Gerente General definir las modalidades, alcance y extensión de las medidas que tengan por finalidad difundir el plan estratégico dentro de la organización de acuerdo al Procedimiento General de Comunicaciones Internas y de Difusión del Plan Anual.

J. Autoevaluación de Desempeño.

Cada año el Directorio realizará un proceso de auto evaluación de su desempeño como órgano directivo, conforme al alcance y forma de calificación, previamente definidos por el Directorio.

K. Selección, Evaluación, Compensación, Remoción y Sucesión de la Alta Administración.

El Directorio ha aprobado una Política referida a la selección, evaluación, compensación, remoción y sucesión de los integrantes del equipo gerencial del Banco. Dicha política regula cada uno de los conceptos indicados, además de establecer el Propósito de cada uno de ellos.

VII. De las Políticas y Procedimientos de Banco de Chile.

El Directorio del Banco ha aprobado diversas Políticas y Procedimientos que contienen los Principios Generales de Gobierno Corporativo de la Corporación Banco de Chile.

Las principales Políticas y Procedimientos aprobados por el Directorio son las siguientes:

- **Administración de Información Privilegiada e Inversiones Personales.**

El Directorio del Banco de Chile aprobó una Política Institucional de Administración de Información Privilegiada e Inversiones Personales que regula la administración de la información privilegiada que posean los directores, asesores y empleados del Banco y sus filiales y los procedimientos aplicables a sus inversiones personales en ciertos valores de oferta pública y en particular en valores emitidos por el Banco de Chile. Los aspectos fundamentales de dicha política se encuentran reconocidos en el “Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado” que se menciona posteriormente en este documento.

De conformidad con dicha política, y sin perjuicio de las obligaciones de reserva y confidencialidad establecidas en la ley, toda persona afecta a la misma tiene la obligación de guardar estricta reserva respecto de cualquier información privilegiada que posea o haya tenido acceso en razón de su cargo, posición o actividad.

Asimismo, quienes tengan o puedan tener acceso a los estados financieros del Banco previo a su conocimiento público, no podrán efectuar transacciones en acciones emitidas por el Banco de Chile, por el período que media entre el día 6 de cada mes y el momento en que los resultados del mes anterior hayan sido dados a conocer al público en general, ya sea por la Comisión para el Mercado Financiero o por el propio Banco de Chile.

Esta restricción afectará a los directores y asesores del Directorio del Banco de Chile, al Gerente General, Gerentes de División y a aquellos que en razón de su cargo o funciones participen en la elaboración o accedan a los referidos estados financieros. Sin perjuicio de lo anterior, ciertas personas dentro de la institución que por su cargo potencialmente pueden acceder a información financiera con antelación a la fecha señalada anteriormente, sea porque participan de manera directa en su elaboración o porque participan en su aprobación inicial, están afectos a un período especial de bloqueo que rige a partir del primer día hábil de cada mes y hasta el momento en que los resultados del mes anterior sean dados a conocer al público en general en la forma antes indicada.

- **Operaciones con Partes Relacionadas de General Habitualidad.**

Sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones legales sobre operaciones con partes relacionadas contenidas en la Ley de Sociedades Anónimas, el Directorio del Banco de Chile conforme a la citada ley, aprobó una Política sobre Operaciones con Partes Relacionadas de General Habitualidad que establece aquellas operaciones que se consideran ordinarias de acuerdo al objeto social del Banco, y que por tanto, para su realización no están sujetas al cumplimiento de los requisitos exigidos por la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas. Dicha política fue informada como hecho esencial a la entonces Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, hoy Comisión para el Mercado Financiero, y se encuentra a disposición del público en el sitio institucional www.bancochile.cl.

- **Política de Donaciones con Fines Sociales y de Beneficencia.**

Esta política establece un marco general de control interno respecto de las donaciones efectuadas al amparo de la legislación vigente y de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en las que el Banco de Chile o sus Filiales participen.

Uno de sus objetivos prioritarios es que todas las donaciones de caridad, sean realizadas a entidades que no se vinculen con organizaciones de reputación dudosa, o que presenten antecedentes negativos, ya sea por vínculos con lavado de dinero, fraude u otra actividad ilícita. Para estos resguardos, se deberán ejecutar procesos que aseguren un adecuado conocimiento del beneficiario y sus representantes.

Las donaciones que efectúe el Banco, deberán evitar la existencia de posibles conflictos de intereses, ya sea con clientes, inversionistas o empleados del Banco.

Adicionalmente, establece la obligación de informar trimestralmente al Comité de Directores y Auditoría, todos aquellos casos en los cuales la Institución destinataria registra dentro de su administración o Directorio, a un miembro del Directorio de Banco de Chile, su cónyuge o sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, como asimismo en caso que la Institución destinataria se encuentre relacionada por propiedad con algún director del

Banco, o sus personas naturales relacionadas. Igual formalidad deberá aplicarse cuando se trate de un gerente o ejecutivo principal del Banco. En el caso de filiales que efectúen donaciones, deberán proceder con el mismo criterio.

- **Política de Auditoría Interna.**

El Directorio del Banco ha aprobado una Política de Auditoría Interna, cuyo objetivo es establecer y comunicar las directrices que definen el marco conforme al cual debe desarrollarse la Función de Auditoría Interna del Banco de Chile. Sus disposiciones son aplicables tanto a la Función de Auditoría Interna del Banco como a la de sus sociedades filiales.

Conforme a la Política de Auditoría Interna, la Misión y el Rol de la Función de Auditoría Interna establecen el propósito, autoridad y responsabilidad de dicha función.

Asimismo, la Política de Auditoría Interna dispone que Contraloría, a través del Contralor, reportará al Comité de Directores y Auditoría, administrando las responsabilidades de la Función de Auditoría Interna, sin perjuicio que para todos los demás efectos, deberá cumplir las normativas y directrices aplicables a todas las Gerencias Divisionales del Banco.

Corresponde a la Contraloría del Banco diseñar y proponer anualmente al Comité de Directores y Auditoría un Plan de Auditoría Interna destinado a evaluar los sistemas de control interno del Banco y de sus filiales en cuanto a su adecuación, eficiencia y efectividad.

- **Operaciones de Crédito con Directores y Altos Ejecutivos.**

La política aprobada por el Directorio sobre este particular prohíbe todo tipo de crédito a los directores y Apoderado General, como también a sus relacionados, ya sea su cónyuge o sus hijos menores o una sociedad en que participe en más de un 5%.

Adicionalmente, se establece que las operaciones de crédito que se otorguen a Gerentes Divisionales y a Gerentes Generales de Filiales sólo podrán consistir en créditos hipotecarios para la vivienda, créditos de consumo en cuotas, líneas de crédito en cuenta corriente y tarjetas de crédito, sujetándose los tres últimos productos al límite global de UF 2.300, considerando al respectivo Gerente y sus relacionados. En todo caso todas las operaciones de crédito que se celebren con las personas indicadas deben ajustarse a condiciones de mercado.

- **Política de Acceso no discriminatorio a Productos de Crédito para Personas Naturales.**

El objetivo de esta Política es establecer lineamientos que permitan asegurar que Banco de Chile y Filiales en sus distintos procesos de promoción, venta y evaluación de productos de crédito, no realiza discriminación arbitraria con sus clientes.

Banco de Chile no discrimina el acceso a productos de crédito de forma arbitraria en relación con las siguientes condiciones: Raza, Religión, Sexo, Nacionalidad, Estado Civil, Edad y Discapacidad.

De ningún modo podrá entenderse como una discriminación arbitraria aquellas ofertas de productos o servicios que se orienten a determinados segmentos del mercado y que se fundamenten en razones de riesgo-retorno, rentabilidad, profundización de mercado, alianzas estratégicas u otros de similar naturaleza.

- **Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.**

El Directorio del Banco de Chile aprobó una Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo cuyo objetivo principal es establecer los estándares mínimos para proteger y asegurar razonablemente que el Banco de Chile no sea utilizado como medio a través del cual ingresen activos o fondos de fuente ilegal o destinados a promover o financiar actividades terroristas. Esta política dispone la existencia de un Comité de Prevención de Lavado de Activos y

un Gerente de Cumplimiento, quienes deben promover la estricta adhesión del Banco y sus integrantes a los lineamientos de la misma.

- **Prevención de Prácticas Contrarias a la Probidad.**

El Directorio del Banco de Chile aprobó 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 o funcionarios internacionales, con el objeto de evitar la posibilidad de que alguna de estas conductas pueda ser contraria a la probidad estatal o considerada un intento de soborno o cohecho. La referida política tiene como base la normativa vigente en materia penal y las disposiciones que sobre el particular contempla el Código de Conducta de Banco de Chile.

- **Prohibición de Efectuar Ventas Atadas.**

La Política aprobada por el Directorio prohíbe las ventas atadas para determinados productos de conformidad a la ley y regulaciones aplicables, incluyendo seguros, como asimismo vela para que los clientes sean informados de sus derechos en esta materia al contratar uno o más productos que ofrezca el Banco o sus filiales.

- **Administración de Vehículos Legales.**

El objeto de esta política es describir las normas legales establecidas para la creación, dirección y administración de alguna sociedad filial o de apoyo al giro del Banco de Chile.

- **Riesgo Operacional.**

Para la Corporación Banco de Chile la Gestión de Riesgo Operacional está estrechamente ligada a los objetivos estratégicos y prioridades del Banco. Como consecuencia de ello, el Banco de Chile ha asumido un estricto compromiso de

cumplimiento a la legislación vigente y a las normas emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero.

Esta política de Riesgo Operacional incorpora además las exigencias de la *Securities and Exchange Commission* (SEC), detalladas en la *Ley Sarbanes Oxley Act*, específicamente aquellas sobre cumplimiento del proceso de certificación anual del control interno. De acuerdo con esto, el Riesgo Operacional en el Banco de Chile y Filiales, es administrado y gestionado como una categoría distinta de Riesgo, independiente del Riesgo de Crédito y Riesgo de Mercado.

- **Política de Seguridad de la Información.**

La Seguridad de la Información es parte de la gestión del Riesgo Operacional del Banco de Chile y sus sociedades filiales, la que se refiere a la gestión preventiva y reactiva de aquellos riesgos y eventos que puedan comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de que el Banco dispone y que potencialmente pueda derivar en pérdidas económicas para la corporación.

El objetivo de la Política es definir el marco global para la gestión de la Seguridad de la Información en la Corporación, estableciendo los lineamientos para la protección y preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Banco y de sus clientes en forma consistente con las estrategias de la Corporación.

- **Política de Continuidad de Negocios.**

La Política de Continuidad de Negocios aprobada por el Directorio establece los principales lineamientos y estrategias del Programa con el objeto de dar continuidad aceptable a las operaciones críticas del negocio ante contingencias, acotando los efectos que éstas tienen sobre el desempeño del negocio, los empleados, clientes y accionistas, ante un evento o catástrofe mayor.

En función de esta política el Banco ha definido roles y responsabilidades, cuya finalidad es identificar los procesos y criticidad de ellos, disponer de instancias

estructuradas para el manejo de situaciones de crisis, establecer pruebas que una vez efectuadas garanticen la Continuidad de Negocios ante un evento catastrófico, mantener actualizada la documentación y finalmente garantizar una difusión y entrenamiento eficiente.

- **Plan de Seguridad Tecnológica, Ciberseguridad.**

En conformidad a las regulaciones vigentes, el Directorio ha aprobado un Plan de Seguridad Tecnológica, que comprende, entre otras materias, la generación y disponibilidad de una base de incidentes; la realización periódica de pruebas para detectar amenazas y eventuales vulnerabilidades; la definición, caracterización e identificación de los principales activos de información, además de la gestión de la seguridad de esos activos expuestos a riesgos en el ciberespacio; como asimismo, el establecimiento de una cultura de seguridad de la información.

La estructura de Roles y Responsabilidades en Ciberseguridad incluye tres líneas de defensa:

Primera Línea: (i) Área Tecnología con competencia en Desarrollo y Producción; (ii) División Ciberseguridad con competencia en Arquitectura de Seguridad, Operación y Monitoreo y (iii) Áreas de Negocio (comerciales, Riesgos, Operaciones, Administración y otras). Estas Divisiones son responsables de los riesgos y su gestión.

Segunda Línea: División Global de Riesgos con competencia en Políticas y Normas sobre Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio; Evaluación de Riesgos sobre Proyectos y Activos; Seguimiento de Cumplimiento, Gestión de Incidentes y Planes y Proyectos; y Pruebas Independientes.

Tercera Línea: Auditoría Interna a la que le corresponde el aseguramiento independiente, en el marco de su función propia.

Es responsabilidad del Comité Superior de Riesgo Operacional efectuar el seguimiento de los planes de acción, cronogramas y objetivos propuestos en el Plan de Seguridad Tecnológica, debiendo informar periódicamente al Comité de Directores y Auditoría y al Directorio el estado de avance de su cumplimiento.

- **Modelo de Prevención de Delitos Ley 20.393**

Banco de Chile, en virtud de la Ley 20.393 sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, ha adoptado e implementado un modelo de organización, administración y supervisión destinado a prevenir los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionarios públicos nacionales o extranjeros, receptación, corrupción entre particulares, negociación incompatible, apropiación indebida, administración desleal, la obtención fraudulenta de complementos, prestaciones y/o beneficios del seguro de desempleo y la inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria en caso de epidemia o pandemia, así como cualquier otro delito que en el futuro sea incorporado a éste.

El Modelo de Prevención de Delitos del Banco tiene por objeto describir la metodología, instancias corporativas y principales elementos establecidos para prevenir los delitos contenidos en él, así como también determinar los criterios de comportamiento que deben seguir los miembros de la Corporación con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones de la citada norma.

El referido modelo aplica a todos los trabajadores del Banco de Chile y, en particular, a sus Directores, Gerente General, Ejecutivos Principales y a todos aquellos que desempeñen un rol de administración y supervisión.

Las Políticas y Procedimientos aprobados por el Directorio consideran la debida protección de los intereses de clientes, accionistas y público en general, y los riesgos de diversa naturaleza a los que el Banco y sus filiales están expuestos, entre ellos el riesgo reputacional.

VIII. De los Comités de Administración.

Adicionalmente a los Comités de Directores, la Administración del Banco ha dispuesto la creación de diversos comités integrados por la Alta Administración de Banco de Chile, entre otros, el Comité de Gerentes, el Comité de Divulgación, el Comité de Ética, el Comité de Riesgo Operacional, el Comité de Calidad, el Comité de Riesgo de Filiales; el Comité Técnico para la Supervisión de Modelos Internos; el Comité de Inversiones y Gastos; y el Comité de Solicitud de Aprobación de Proyectos.

Los integrantes y asistentes de los diversos comités no podrán usar en beneficio propio o de terceros relacionados, y en perjuicio del Banco, las oportunidades comerciales de que tuvieren conocimiento en razón de su cargo. Asimismo, estarán obligados a guardar estricta reserva respecto de los negocios del Banco y de la información a que tengan acceso en razón de su cargo, que no haya sido divulgada oficialmente por el Banco o filial respectiva.

Asimismo, los integrantes los diversos comités y quienes asistan a sus sesiones deberán abstenerse de votar respecto de todas aquellas materias en las cuales estén expuestos a un eventual o efectivo conflicto de intereses, sea por expresa disposición legal o bien por estar afectos a alguna circunstancia que de cualquier modo limite o restrinja su independencia e imparcialidad respecto de las materias sometidas a su conocimiento.

La Administración podrá establecer o suprimir los comités que estime pertinentes, sujeto únicamente al debido cumplimiento de las leyes y regulaciones que sean aplicables. Corresponde que los respectivos Comités de la Administración aprueben sus estatutos y modificaciones.

IX. De la Información a los Inversionistas.

El Directorio del Banco de Chile aprobó el “Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado” que contiene las políticas y normas internas sobre el tipo de información que será puesta a disposición de los inversionistas y los sistemas implementados para garantizar que dicha información sea comunicada en forma

oportuna, y que se mantendrá a disposición del público interesado en su sitio institucional (www.bancochile.cl), en su casa matriz y en sus oficinas o sucursales.

Conforme a dicho Manual, la Información de Interés determinada por el Directorio o por el Gerente General será difundida en el sitio institucional www.bancochile.cl. En dicho sitio se publicarán, entre otras materias, la siguiente Información:

- (i) Los estados financieros consolidados, conforme a su respectiva frecuencia, el mismo día del envío a los reguladores.
- (ii) Todos los comunicados de prensa que efectúe el Banco.
- (iii) Copia de la Memoria del Banco.
- (iv) Presentaciones sobre la situación económica o financiera del Banco que se exponga a cualquier grupo de inversionistas.
- (v) Copia de los avisos de citación a juntas ordinarias y extraordinarias de accionistas del Banco.
- (vi) La Información Esencial que sea comunicada a la Comisión para el Mercado Financiero y a las Bolsas de Valores de Chile y/o del exterior.
- (vii) Información de interés que no coincida necesariamente dentro de alguna de las categorías anteriores.

La información que se publique en el sitio institucional del Banco, en base a lo expuesto anteriormente, deberá mantenerse por todo el ejercicio respectivo, sin perjuicio de que deberá existir un registro histórico de la información publicada.

X. De la Transparencia de Información al Público y Reclamos.

El Banco dispone de procedimientos que velan para que la información que se entregue al mercado sobre los productos financieros que ofrece, permitan que los clientes y usuarios en general tengan la posibilidad de adquirir un cabal conocimiento

sobre éstos y así estén en situación de adoptar las decisiones que consideren más adecuadas. En especial, las normas internas del Banco establecen que los clientes deben disponer de la información suficiente y de manera oportuna respecto de la tarifa o precio (tasa de interés, comisiones y primas), condiciones y características relevantes de los productos y/o servicios que desean contratar, como también con aquella que les permita identificar claramente qué servicios y productos están comprendidos en cada cobro. Asimismo, los clientes deben ser informados respecto de aquellos productos que pueden o no ser otorgados de forma independiente, y adicionalmente sobre cuáles de ellos el cliente debería declarar su expreso consentimiento.

En concordancia con los *Lineamientos de Educación Financiera* dictados por la Comisión para el Mercado Financiero, el Banco continuará desarrollando iniciativas y programas relacionados con productos financieros, de ahorro e inversión, endeudamiento responsable, ciberseguridad, en otros contenidos similares.

Los clientes disponen de canales para efectos de presentar reclamos con relación a tarifas cobradas por el Banco o servicios otorgados. Los clientes pueden presentar sus reclamos a un grupo de abogados independientes que atenderán su caso sin costo para él, cuando el Banco de Chile no le haya dado respuesta en el plazo de 30 días hábiles ó la respuesta entregada no sea satisfactoria. Este grupo de abogados trabaja en el Sistema denominado "Defensoría del Cliente", establecido por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF), en conjunto con los Bancos, disponible en el sitio www.defensoriadelclientedeabif.cl

Asimismo, los interesados disponen de canales internos y externos de comunicación para denuncias directas o anónimas relacionadas con normas de Conducta Ética, Conflictos de Interés, como cualquier tema relacionado a cumplimiento legal regulatorio, control interno, Estados Financieros y situaciones o hechos que requieren la atención de la Administración y/o del Directorio. Para todas las denuncias recibidas se asegura confidencialidad e independencia.

XI. Estrategia de Sostenibilidad e Interacción con el Público y Grupos de Interés.

Banco de Chile está comprometido con el desarrollo social del país a través de la promoción de acciones que permitan generar condiciones de respeto, integridad, compromiso y responsabilidad dirigidas a trabajadores, clientes, proveedores, la comunidad y sus accionistas. En este contexto el Banco incorpora en su Memoria Anual una visión integral de la Corporación Banco de Chile, tanto a niveles financieros como extra financieros, de acuerdo a las mejores prácticas internacionales, dando cuenta del desempeño económico, social y ambiental en forma equilibrada, de acuerdo con los criterios y requerimientos establecidos por esos estándares.

En este sentido, el Banco reporta los aspectos materiales de la operación, que son relevantes en la cadena de valor que impactan significativamente su entorno, así como de aquellos aspectos que tienen un alto interés en la evaluación y decisión de sus principales grupos de interés.

La Estrategia de Sostenibilidad del Banco de Chile a la fecha se ha sustentado en los siguientes Pilares:

Inclusión de personas con discapacidad. El Banco busca ser un referente en materia de inclusión, a través de alianzas estratégicas, su programa de Voluntariado Corporativo e iniciativas internas y externas para entregar igualdad de oportunidades a personas que se encuentran fuera del sistema laboral.

Apoyo al Emprendimiento. Su objetivo es desarrollar herramientas básicas para acceder a productos financieros que permitan a las personas, fuera del sistema financiero, emprender y progresar.

Respuesta a la Emergencia. El Banco en su condición de Institución Financiera con cobertura nacional busca generar instancias de colaboración con los organismos locales frente a catástrofes naturales, así como apoyar a todos los afectados de la zona involucrada y a los trabajadores de la Corporación.

Cuidado del Medioambiente. La visión del Banco es trabajar por un mundo sostenible para las futuras generaciones, procurando en consecuencia, medir y compensar sus impactos e impulsar proyectos sostenibles.

En materia de relación con grupos de interés el Banco identifica sus grupos de interés y el compromiso explícito con cada uno de ellos. En forma permanente se revisa la matriz con el fin de adaptarla en caso de que sea necesario. Los grupos de interés identificados por el Banco son Clientes, Accionistas, Trabajadores, Proveedores y la Comunidad en general. Los objetivos de la relación con ellos, los mecanismos y canales de comunicación y la frecuencia de la relación se indican en la Memoria Anual de Banco de Chile, el que está permanentemente disponible en el sitio web www.bancochile.cl.

Respecto de las autoridades regulatorias y fiscalizadoras, el Banco de Chile adopta las medidas necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes y a los requerimientos regulatorios. Se trata de una relación permanente, cuya materialización se verifica a través de los canales y modalidades previstos en la ley y en las regulaciones impartidas por cada entidad en el marco de sus atribuciones.

XII. Del Comité de Directores y Auditoría.

El Comité de Directores y Auditoría tiene como objetivos procurar la eficiencia, mantención, aplicación y funcionamiento de los sistemas de control interno y el cumplimiento de las normas y procedimientos; vigilar atentamente el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen su práctica e identificar los riesgos de los negocios que el Banco y sus filiales realicen; reforzar y respaldar la función de la Contraloría, como su independencia de la administración; y servir como vínculo y coordinador de las tareas entre la auditoría interna y los auditores externos, ejerciendo también como nexo entre éstos y el Directorio del Banco; además de cumplir respecto al Banco con las funciones y responsabilidades que establece el artículo 50 bis de la Ley N° 18.046 sobre sociedades anónimas.

XIII. Del Control Interno.

El Banco de Chile cuenta con una estructura de Control Interno a cargo de la División Contraloría, que desarrolla la función independiente y objetiva de revisión del control interno del Banco de Chile y sus Filiales, cubriendo todos sus negocios y funciones, utilizando metodologías de auditoría estandarizadas en la ejecución de a lo menos las siguientes funciones:

- (i) Evaluación de la eficacia de los procesos de administración de riesgos; de controles financieros, operacionales y administrativos; la adherencia a leyes y regulaciones; y del Gobierno Corporativo.
- (ii) Comunicación al Comité de Directores y Auditoría de las observaciones de auditoría y el estado de las acciones correctivas comprometidas por la Administración para asegurar su monitoreo y resolución oportuna.
- (iii) Contribuir a un ambiente de trabajo que enfatice proactivamente la administración de riesgos y el control, y promover el aprendizaje continuo a partir de observaciones o incidentes de control de la industria, negocios en general, o dentro del propio Banco y Filiales.

XIV. De la Difusión de Los Principios de Gobierno Corporativo.

El presente documento será difundido a través de la página web del Banco de Chile, el que se actualizará de tiempo en tiempo mediante las modificaciones que apruebe el Directorio. El Presidente queda facultado para incorporar como referencia las políticas relevantes que puedan ser aprobadas o modificadas en el futuro por el Directorio.

