

# Banco de Chile

## Transparencia y Protección de la Información

### Transparencia de la Información

El Principio de Transparencia de la Información, ha sido una de las columnas fundamentales que sostiene el prestigio ganado por el Banco a través de su historia institucional. Sólo en la medida en que la información sea puesta a disposición de los clientes, usuarios e inversionistas en forma adecuada, completa, fluida, clara y en conformidad a las regulaciones vigentes; existirá la confianza que es requisito para una sana actividad productiva y financiera.

Conforme a dicho principio el cliente debe recibir no sólo productos de calidad adecuada según su precio, sino también un trato honesto, transparente y confiable. La Institución tiene la responsabilidad de velar por los intereses de sus clientes, más aún cuando se trata de una entidad financiera que en importante medida su accionar se basa en la confianza depositada en ella por sus clientes y el público en general.

En este contexto Banco de Chile ha establecido los principios generales que constituyen la base conforme a la cual éste se relaciona con sus clientes, proporcionando información suficiente respecto de los valores, condiciones y características de los productos o servicios financieros ofrecidos, de tal manera que los clientes puedan tomar decisiones fundadas desde el inicio de la relación comercial como durante todo el período que dure ésta.

Considerando la normativa vigente, en especial las normas de protección al consumidor y las buenas prácticas comerciales, la información que el Banco entregue a sus clientes debe ser clara, completa, relevante, fiable y transparente; debe ser comparable, oportuna, de fácil acceso, expedita y claramente legible.

Banco de Chile dispone de canales especializados que cuentan con las herramientas y los recursos humanos y tecnológicos adecuados para administrar eficientemente las consultas y los reclamos de los clientes. Además, el Banco cuenta con el servicio de emergencias bancarias que atiende entre otros, los avisos

por desconocimiento de transacciones por hurto, robo, extravío o fraude de los medios de pago, que funciona todos los días del año, las 24 horas del día.

Un aspecto relevante de la transparencia de la información, es que el cliente pueda conocer las condiciones de los productos ofrecidos por el Banco como asimismo los requisitos objetivos para acceder a ellos, información que conforme lo establecido en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se encuentra disponible en la página web de la Institución.

## **Información al público en general y a sus clientes**

Cualquier interesado puede acceder a información de Banco de Chile a través de su página web. Por medio del sitio público se puede obtener información respecto a la Institución, representante, domicilio, valores corporativos, código de conducta, estatutos sociales, entre otros.

A su vez, nuestros clientes por medio de sus portales web privados accediendo con sus respectivas claves de seguridad pueden manejar sus cuentas y conocer permanentemente el estado de sus productos, transacciones o movimientos.

## **Seguridad de la Información y Ciberseguridad**

Banco de Chile protege los activos de información de la Institución en cualquiera de sus formas, medios de almacenamiento y distribución ya sea física o digital, conforme a los principios de **Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad, Responsabilidad, Proporcionalidad, Concientización, Ética y Multidisciplinarietà**, acorde a las normativas, regulaciones y leyes vigentes entre los cuales tiene vital importancia la ley 19.628 Sobre Protección de Datos de Carácter personal y la normativa sobre secreto y reserva bancarios contenida en el artículo 154 de la Ley General de Bancos.

Por su parte, para fortalecer la seguridad de nuestros clientes, recogemos información sobre el uso de aplicaciones como Mi Banconexión y el de las aplicaciones instaladas en sus dispositivos, a fin de detectar comportamientos inusuales evitando así fraudes. A estos efectos nuestros clientes deben contactarnos al correo electrónico [app@bancochile.cl](mailto:app@bancochile.cl)

En la utilización de la aplicación Mi Banconexión nuestros clientes pueden proporcionarnos los números telefónicos que figuren en su lista de contactos (contact list) si con la referida aplicación estos pretenden llevar a efecto la recarga de teléfonos celulares propios o de terceros o bien, la transferencia de dinero hacia otros clientes de Banco de Chile, respectivamente.

## **Información de carácter personal**

Banco de Chile realiza el tratamiento de la información personal de sus clientes conforme a las regulaciones vigentes, especialmente con las disposiciones de la ley 19.628 Sobre Protección de Datos de Carácter personal y de la normativa sobre secreto y reserva bancarios contenida en el artículo 154 de la Ley General de Bancos,

El Banco trata los datos de carácter personal, que sean entregados por el cliente o aquellos datos no públicos que obran en poder de la Institución por cualquier causa, con la debida confidencialidad y de acuerdo a las normas vigentes. Mantiene a salvo y acorde a niveles de protección adecuados, toda la información privada que los clientes provean. La Institución garantiza la confidencialidad de los datos ingresados por el usuario al portal.