

2020

Memoria Anual

FINANCIERA - SOSTENIBILIDAD

Banco de Chile



Contenidos

1

Carta del **Presidente**

2

Carta del **Gerente General**

4

2

Perfil

Banco de Chile

7

Nuestro Banco

8

Gobierno Corporativo

29

Ética corporativa y cumplimiento

50

Gestión y administración de riesgos

54

3

Clientes

79

Cliente en el centro de nuestras decisiones

80

Mercado minorista

81

Mercado mayorista

84

Tesorería

85

Filiales

86

Servicios de calidad

88

Ciberseguridad y protección de la información

90

Transparencia en la comunicación e información a clientes

91

Finanzas sostenibles

92

4

Trabajadores

93

Estrategia de gestión

99

Trabajadores sanos y seguros

116

Relaciones laborales

126

5

Medioambiente

127

Ecoeficiencia corporativa	128
Cultura ambiental dentro de la organización	136

6

Comunidad

137

Evaluaciones	138
Inclusión de personas con discapacidad	142
Emprendimiento y educación	145
Respuesta a la emergencia	147
Voluntariado Corporativo	150

7

Proveedores

151

Relación con proveedores	152
Procesos de selección y evaluación de proveedores	153

8

Estados financieros consolidados

155

Informe del auditor independiente	157
Estados de situación financiera consolidados	158
Estados del resultado consolidados	160
Estados de otros resultados integrales consolidados	161
Estados de cambios en el patrimonio consolidados	162
Estados de flujos de efectivo consolidados	164
Notas	166

9

Acerca de esta Memoria / Índice GRI

335

Acerca de esta Memoria	336
Índice GRI y Pacto Global	340

Carta del Presidente

Estimados Accionistas:

Con gran orgullo y satisfacción me dirijo a ustedes para presentar la Memoria Anual y los Estados Financieros correspondientes al ejercicio 2020, año que indudablemente quedará en los registros como uno de los más desafiantes en la historia del país. Es por ello que, hoy más nunca, quisiera expresar mi más sincero reconocimiento a nuestros colaboradores, ya que, con su esfuerzo y permanente compromiso, el Banco pudo hacer frente a este difícil momento. Gracias a ellos no solo logramos un buen desempeño financiero, sino que además contribuimos activamente con diversas medidas de apoyo a nuestros clientes y a la comunidad en esta pandemia.

Quizás es aún muy prematuro para evaluar, e incluso dimensionar, impactos y potenciales secuelas que dejará la pandemia. El año 2020 estuvo marcado por una profunda recesión, donde el retroceso de 3,5% que habría experimentado la economía global solo es comparable con la Gran Depresión de 1929. Más allá de este deterioro, esta crisis posee una serie de características que la diferencian respecto de cualquier otra observada en el último tiempo. Algunas de ellas son la caída sincronizada en el crecimiento (más de un 90% del mundo estuvo en recesión), como así también las inéditas expansiones fiscales, que incrementaron los niveles de deuda en cerca de 15 puntos del PIB global. Todo esto, en un contexto marcado por una crisis con un origen sanitario y cuya solución está fuera del perímetro económico tradicional. Los avances en el proceso de inmunización serán críticos en la evolución de la economía global.

Chile no ha estado ajeno a esta realidad. Tanto la recesión mundial como las restricciones sanitarias fueron determinantes para que el PIB haya retrocedido alrededor de 6% en el año. Sin embargo, es destacable que la caída haya sido menos severa que en otros países de la región, pudiendo mitigar una parte importante del *shock* generado por la pandemia. Ello, en gran medida, es atribuible a las contundentes respuestas contracíclicas que implementaron las autoridades locales, las cuales han sido ampliamente reconocidas tanto por su magnitud como por el uso apropiado de instrumentos. El impulso fiscal, de acuerdo a estimaciones oficiales, movilizó recursos por cerca de 10 puntos del PIB, superando largamente la media global. Por su parte, el Banco Central prácticamente ha duplicado el tamaño del balance debido a los significativos incrementos de liquidez, con una Tasa de Política Monetaria de 0,5%. Estos factores permitirían que Chile tenga el mejor desempeño en Latinoamérica durante el bienio 2020-2021.

Debemos estar conscientes que todas estas medidas fueron factibles de implementar gracias a los sólidos fundamentos que posee Chile, los cuales han sido fruto de un arduo y consistente trabajo realizado a través de décadas. Los programas de apoyo fiscal, que estuvieron

focalizados en transferencias directas y subsidios, no hubiesen sido posibles sin la disciplina fiscal que nos ha caracterizado. Asimismo, las medidas tomadas por el Banco Central son posibles en países con una inflación baja y estable, lo cual requiere necesariamente una política monetaria independiente como la de nuestro país. Esta situación debe llevarnos a valorar de especial manera los fundamentos que sostienen a nuestro país, ya que son ellos los que permiten una recuperación post pandemia y además proyectar el país hacia el largo plazo. Hoy más que nunca debemos tener estos elementos presentes, especialmente en el proceso de cambios constitucionales que se ha iniciado y que se extenderá al menos hasta 2022. Este camino representará un tremendo desafío para nuestra sociedad, sobre todo en cuanto a la necesidad de conciliar expectativas, presiones políticas y una economía que requiere retomar su capacidad de crecimiento y generación de empleos. Por ello, es prioritario que prevalezcan las visiones técnicas y de largo plazo, que provean las bases necesarias para que los cambios propuestos sean sostenibles y logren conjugar el desarrollo de Chile y mejorar la calidad de vida de las personas. Pese al tremendo desafío, tengo la confianza de que Chile estará a la altura y seguiremos siendo un referente regional e internacional.

La pandemia generó un gran desafío para la industria financiera, que trascendió con creces el ámbito financiero. Las drásticas medidas de confinamiento, sobre todo aquellas vividas a mediados de año (donde cerca de 60% del país estaba en cuarentena), crearon un reto sin precedentes en materia de continuidad operacional. La menor cantidad de personas desempeñando labores en sus puestos de trabajo habituales, generó la necesidad de reorganizar equipos, habilitar nuevas herramientas de trabajo *online* y realizar varios ajustes de procesos. Dado el rol sistémico que tiene la banca, la continuidad de la operación no solo era necesaria de cara a nuestros clientes, sino que también por su rol en la cadena de pagos y, por ende, en el funcionamiento de la economía. El arduo trabajo realizado, las mejoras tecnológicas implementadas a lo largo del tiempo y una adecuada coordinación permitieron que la banca haya podido cumplir su rol y contribuir al normal desarrollo de las actividades.

La continuidad operacional posibilitó, además, la implementación de diversas medidas de apoyo financiero. La banca tuvo un rol completamente contracíclico en esta crisis, ya que el crédito comercial creció un 3,6% nominal, pese al retroceso cercano a 6% en el PIB del año. Esta situación, nunca antes vista en una recesión, permitió que muchas empresas accedieran a recursos que compensaron parte del efecto generado por las menores ventas. En particular, el sistema otorgó créditos parcialmente garantizados por el Estado (Fogape) por un monto cercano a 5 puntos del PIB (alrededor de US\$15.000 millones),

en los que, tal como se detalla en la carta del Gerente General, nuestro Banco estuvo particularmente enfocado en apoyar a microempresas y Pymes. Adicionalmente, la banca cursó una serie de reprogramaciones de créditos durante la pandemia, totalizando un monto equivalente a US\$47.000 millones, superando los 17 puntos del producto. Estas cifras, inéditas en nuestra historia, superan largamente los montos observados en economías desarrolladas, incluso de aquellas que han sido referentes globales. Dichas medidas no solo contribuyeron a reducir el tamaño y duración de la recesión, sino que además a ser parte activa de la solución. Quisiera resaltar que este esfuerzo fue posible gracias a la solidez que la banca, y en particular nuestra Corporación, han ido construyendo a través del tiempo.

Si bien se ha podido dar una respuesta contundente a esta profunda crisis, debemos estar conscientes de los tremendos desafíos que enfrentaremos. A nivel macroeconómico será fundamental recuperar, aunque sea parcialmente, la gran caída que ha presentado el ahorro nacional. Tanto los retiros de los fondos de pensiones como el incremento del déficit fiscal, afectan la disponibilidad de recursos que las personas podrán destinar a consumo, inversión y gasto en el largo plazo, reduciendo con ello la capacidad de respuesta ante nuevas crisis. Es por ello que la recuperación del crecimiento es prioritaria, ya que solo a través de él se puede estabilizar la deuda y volver a construir una posición fiscal sólida que, en última instancia, permitan financiar los desafíos del país. Bien sabemos que las medidas que se implementan en las crisis deben ser financiadas, y que el crecimiento económico es la fuente más sustentable para solventarlas.

La industria financiera también enfrentará grandes retos. Uno de ellos se relaciona con la evolución en la calidad de la cartera crediticia, ya que las cifras de 2020 estuvieron afectadas por condiciones transitorias, como las medidas de apoyo fiscal, los retiros de recursos de las AFPs y los refinanciamientos de créditos, entre otras. Por lo tanto, las cifras de morosidad no representaron fidedignamente el real deterioro subyacente de la economía. Esta situación es la que explica, en gran medida, el aumento significativo de provisiones adicionales de la industria en 2020, anticipando potenciales deterioros durante el año en curso. Adicionalmente, el sistema está en proceso de implementación de Basilea III, que nos permitirá converger a estándares internacionales de requerimientos de capital y que trae consigo un calendario de gradual incremento en las exigencias patrimoniales. En este contexto, quisiera destacar que nuestro Banco se ha ido preparando consistentemente en el tiempo para enfrentar este y otros desafíos, a través de medidas como un crecimiento responsable de la cartera de colocaciones, una política de dividendos sustentable, y la implementación de permanentes criterios prudenciales en materia de provisiones de cartera, entre otras.

En 2020, el Banco obtuvo una utilidad de \$463.109 millones, lo cual es equivalente a una rentabilidad sobre capital y reservas promedio de 13,1%. Adicionalmente, el Banco lideró la industria en capitalización y cobertura de provisiones, variables que no solo son relevantes para la sostenibilidad de nuestra Corporación, sino que además marcan la diferencia en ciclos negativos como el actual. Estos resultados cobran especial valor, ya que se generaron en un entorno particularmente adverso, donde factores como la caída del crecimiento, del empleo y de las tasas de interés presionaron de manera significativa los ingresos del período. En este contexto, es relevante mencionar el rol que han tenido diversos proyectos de transformación implementados los últimos años, que han contribuido a tener un Banco más eficiente que pueda hacer frente a estas condiciones. No puedo dejar de mencionar el rol clave de nuestra estrategia de largo plazo, la cual busca, permanentemente, crecer con una adecuada relación riesgo-retorno que, por sobre todas las cosas, permita preservar el valor del Banco y proyectarlo hacia el futuro.

Es indudable que los desafíos irán creciendo y ello requerirá un Banco que ponga especial énfasis en la sostenibilidad del negocio en el largo plazo. Es por ello que, junto con tener una institución con un robusto perfil financiero, hemos implementado una serie de acciones y proyectos estratégicos que tienen como fin último establecer bases sólidas de sostenibilidad y responder a las expectativas de nuestros grupos de interés, principalmente en los ámbitos ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG). Quisiera destacar que esta Memoria Anual presenta, de manera consolidada, los principales avances tanto en la gestión financiera como de sostenibilidad del Banco. Esta mejora es parte de nuestro permanente esfuerzo de proveer el mayor nivel de transparencia y calidad en la información disponible a todos nuestros grupos de interés. Es por ello que esta memoria cumple con todos los requisitos establecidos por el *Global Reporting Initiative* (GRI), en línea con los más altos estándares de información a nivel global.

En representación del Directorio, quisiera finalizar reiterando mis más sinceros agradecimientos a todos aquellos que formamos parte de Banco de Chile, como así también en la confianza depositada por todos nuestros accionistas.



PABLO GRANIFO LAVÍN
Presidente del Directorio
Banco de Chile

102-14

Carta del Gerente General

Estimados accionistas:

Me siento muy honrado de compartir con ustedes la Memoria y Estados Financieros de Banco de Chile para el ejercicio 2020, año sin duda muy complejo y con alto grado de incertidumbre producto de la situación sanitaria, pero en el cual reforzamos nuestro compromiso de mantener la sostenibilidad de la Corporación a través de una gestión responsable y eficiente, otorgamos un servicio de excelencia a nuestros clientes, siendo un aporte concreto al desarrollo de Chile, y a su vez obteniendo la mayor rentabilidad posible para nuestros inversionistas dado el entorno a que nos vimos enfrentados.

El presente reporte fue elaborado bajo los estándares internacionales del *Global Reporting Initiative* (GRI), en el que entregamos una visión integral de nuestra Corporación —a nivel financiero y no financiero— y constatamos los principales logros alcanzados en 2020. A la vez, incluimos la evaluación de *Dow Jones Sustainability Indices* (DJSI) a fin de cumplir con las expectativas del mercado de capitales y la sociedad. La Memoria y Estados Financieros de Banco de Chile, asimismo, representan la cuarta Comunicación de Progreso (CoP) que expone los avances alcanzados por la entidad en virtud de su compromiso con el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Apalancados en nuestros tres focos estratégicos, esto es, 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, lideramos nuevamente la industria en una amplia gama de indicadores, tanto a nivel de negocios como en iniciativas para fomentar el desarrollo sostenible.

Desde la perspectiva financiera alcanzamos una utilidad de \$463 mil millones, equivalente a una rentabilidad sobre capital y reservas de 13,1%. Este resultado, si bien fue inferior al registrado en el ejercicio previo, se explica de forma importante por la contracción de los créditos de consumo y la fuerte disminución de

las tasas de interés, lo que incrementó aún más la competitividad del mercado. No obstante, nuestro desempeño financiero y comercial fue sobresaliente en diversas dimensiones. En materia de volúmenes de negocios, aumentamos nuestra participación de mercado en colocaciones comerciales y de consumo, así como en las comisiones netas. En materia de pasivos, mantuvimos nuestro distintivo liderazgo en depósitos vista. Quisiera destacar también el aporte a los ingresos operacionales de los resultados de la tesorería, los que mitigaron en parte los efectos adversos ya mencionados.

Frente al impacto económico provocado por la pandemia en los clientes, fuimos el primer banco en entregar facilidades tanto para el segmento Personas como para Microempresas y Pymes, brindando la opción de reprogramar voluntariamente —en su gran mayoría de forma remota— el pago de cuotas de créditos hipotecarios, de consumo y comerciales y/o *leasing*. Además, estamos participando de manera activa en el Plan Económico de Emergencia mediante el otorgamiento de créditos con garantía estatal Fogape, con la entrega de más de 39 mil créditos de este tipo.

En materia de riesgo, fue también un año desafiante. Los parámetros e indicadores de comportamiento, particularmente de morosidad, fueron favorecidos por los créditos y reprogramaciones antes señalados. En este contexto, decidimos calibrar nuestros modelos de riesgo grupales a fin de prever el eventual futuro deterioro de estos créditos, lo cual implicó un cargo por provisiones de \$71 mil millones en el segmento de Banca de Personas y Pyme. Adicionalmente, se provisionó el deducible instruido por el regulador producto de los créditos Fogape-Covid, por \$24 mil millones. Finalmente, en esta misma línea, constituimos provisiones adicionales, por \$107 mil millones durante el ejercicio, lo que nos permitirá enfrentar el año 2021 con un stock de \$320 mil millones, lo que representa más del 1% del volumen de colocaciones, monto que supera ampliamente al de cada uno de los bancos privados de la industria.

102-14

Destaco también nuestro desempeño en materia de Gastos Operacionales, los que registraron una disminución de 3,1% anual, reflejo de un gran esfuerzo por aumentar la productividad, sin descuidar el impulso en nuestros proyectos estratégicos de mediano plazo, principalmente en los ámbitos de transformación digital, ciberseguridad y tecnología. Cabe mencionar que la pandemia significó incurrir en costos significativos para velar por el cumplimiento de protocolos de protección de la salud de todas las personas, y también para la habilitación de equipos y plataformas para el trabajo remoto.

Como una forma de proteger la salud y seguridad de nuestros colaboradores ante el Covid-19, dispusimos de elementos de protección personal para todos ellos en las oficinas y red de sucursales a nivel nacional. También otorgamos permisos especiales temporales para mujeres embarazadas, mayores de 65 años y personas con enfermedades crónicas, de modo que pudieran trabajar desde su hogar. Otra medida que destaco es el Programa Cuidándonos, un plan integral que nos permitió ofrecer cursos en diferentes ámbitos, con el objetivo de reforzar el autocuidado, el de nuestros clientes y el bienestar general.

Durante 2020 concretamos también importantes avances de modernización a nivel institucional para mejorar la experiencia del cliente, acelerar trámites y reforzar las operaciones digitales que nos permitan ofrecer un servicio de alta calidad y de forma remota. Desde el 1 de abril de 2020, hemos cursado efectivamente y de forma *online*, más de 300 mil solicitudes de clientes para acogerse a diversas reprogramaciones.

Sin duda la Transformación Digital ha sido uno de los procesos que se ha acelerado este último año y sirvió de catalizador para generar un cambio cultural al interior de nuestra organización, implementando nuevas tecnologías que hicieran más eficientes nuestros procesos. De esta forma, aumentamos nuestra oferta de

productos financieros y beneficios, generando la mejor experiencia para nuestros clientes y buscando un crecimiento sostenido a futuro. Esto se vio materializado en el lanzamiento de cuenta FAN, la primera cuenta vista 100% digital de Banco de Chile y que representa un gran avance en materia de inclusión financiera y *onboarding* digital. El éxito de este nuevo producto ha significado que en pocos meses se hayan incorporado más de 150 mil clientes FAN.

En Banco de Chile somos conscientes del rol que tenemos en la sociedad y del propósito como Corporación. Es por eso que, de cara a la comunidad, especialmente a aquellos más afectados por la contingencia sanitaria, activamos diversas alianzas para entregar ayuda directa a adultos mayores vulnerables a lo largo del país, con el aporte de medicamentos, alimentos y horas de telemedicina.

Además, en 2020 implementamos una potente Estrategia de Sostenibilidad, que incorpora criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en cada una de las aristas que comprende. Una de ellas es la inclusión de personas con discapacidad, compromiso que hemos hecho propio como Corporación hace ya varias décadas. Por primera vez en los 42 años en que hemos sido el banco de la Teletón, llevamos adelante esta gran obra en formato 100% digital, con una recaudación que superó todas las expectativas. En un hecho inédito, a esta instancia convocamos a



102-14

Carta del Gerente General

las principales entidades bancarias del país a sumarse a esta gran cruzada solidaria.

Otras áreas que desarrollamos con fuerza, fueron la educación y el emprendimiento. A través del programa de educación y bienestar financiero “Cuentas con el Chile”, aportamos a la educación e inclusión financiera, capacitando a cerca de 5 mil emprendedores, microempresarios, Pymes, dirigentes del sector, juntas de vecinos, migrantes y estudiantes universitarios de distintas regiones del país.

El contexto actual nos ha permitido visualizar con nitidez la capacidad articuladora que tiene Banco de Chile y que hemos desarrollado con especial foco en los emprendedores. Quisiera relevar el programa Pymes para Chile, a través del cual creamos un verdadero ecosistema de emprendimiento, integrado por aliados estratégicos especializados en distintas áreas, para apoyarlos en su gestión; trabajamos también con ellos en la reactivación de sus negocios cuando se vieron afectados por la situación sanitaria. En paralelo, impulsamos instancias para visibilizar a las Pymes y microempresarios y cedimos nuestros espacios publicitarios para transformarlos en vitrinas para ellos.

Por quinto año consecutivo, desarrollamos de manera exitosa junto a Desafío Levantemos Chile el Concurso Nacional Desafío Emprendedor, que convocó a más de 56 mil proyectos de todas las regiones y premió a las mejores Pymes y microempresarios del país.

A pesar de que 2020 fue un año de grandes desafíos, también fue un año en que Banco de Chile recibió importantes reconocimientos. Por tercer año consecutivo la institución obtuvo el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes PROCALIDAD 2020, sector Grandes Bancos, que recoge la opinión directa de los propios clientes. Además, por primera vez lideramos el ranking general de Merco Talento Chile 2020, que posiciona a Banco de Chile como la mejor empresa en el país para atraer y retener talento.

Debo extender mis más sinceros agradecimientos a los más de 13 mil colaboradores de la Corporación Banco de Chile, quienes han demostrado una vez más su responsabilidad, entrega y cariño por la institución en tiempos difíciles como los de este último año. Su compromiso nos ha permitido lograr los objetivos trazados por esta administración, lo que nos llena de esperanza para el futuro al saber que contamos con un equipo humano capaz de superar grandes obstáculos y adaptarse a las circunstancias, manteniendo nuestra excelencia y liderazgo en la industria.

Somos el Banco de Chile y por más de 127 años hemos acompañado el desarrollo del país y de su gente. Hoy enfrentamos el futuro más comprometidos que nunca en articular soluciones financieras innovadoras para nuestros clientes, implementar iniciativas sostenibles de apoyo a la comunidad, ser la mejor institución para trabajar y así retribuir de la mejor forma posible la confianza que nos han depositado nuestros accionistas e inversionistas.

Sin duda, seguiremos cristalizando nuestro esfuerzo por construir un Chile más próspero y con mejores oportunidades para las nuevas generaciones.



EDUARDO EBENSBERGER ORREGO
Gerente General
Banco de Chile



PERFIL

Banco de Chile

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. En 127 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.

Desde sus inicios, Banco de Chile ha sido un pilar fundamental para el desarrollo económico del país y es un referente financiero y empresarial. Es uno de los bancos privados más sólidos de Latinoamérica, corroborado por destacadas clasificaciones internacionales de riesgo de Standard & Poor's y Moody's. A fines de 2020 contaba con más de 2 millones de clientes activos, 334 sucursales y una de las mejores bancas digitales y móviles del país, que permiten realizar una amplia actividad financiera en forma ágil y segura. Al cierre del ejercicio, su dotación (incluyendo filiales), alcanzaba a 13.134 personas.

Su modelo de negocio está inspirado en el propósito de contribuir al desarrollo del país y las personas. La estrategia se sustenta en tres grandes focos: Cliente en el Centro, Compromiso con Chile, y Eficiencia y Productividad. Es un banco universal con una amplia segmentación, tanto en el mercado de personas como de empresas. Complementa su propuesta de valor a través de sus filiales Corredores de Bolsa, Administradora General de Fondos, Corredores de Seguros, Asesoría Financiera, y Socofin. Así también, la Tesorería del Banco proporciona productos financieros sofisticados para complementar la oferta a personas y empresas. Adicionalmente, gracias a una alianza estratégica con Citigroup, permite a sus clientes acceder a una amplia red de corresponsalías bancarias a nivel internacional.

La gestión de negocio se basa en 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 todos sus grupos de interés. Todo lo anterior le ha permitido mantener un desempeño distintivo, donde 2020 no fue la excepción, pese al desafiante entorno económico tanto a nivel local como global.

334

Sucursales

678

Cajas Chile

1.766

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.

102-16

Reseña histórica

1893

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.

1930

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

Década 70

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.



1983

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.

1993

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.

1926

Se trasladó la Casa Matriz desde la antigua sede del Banco Nacional de Chile, en Huérfanos 930, a su edificio construido en Ahumada 251.



1960

Como resultado del terremoto y tsunami de Valdivia, Banco de Chile apoyó a la región devastada con recursos crediticios especiales para la reconstrucción de las zonas más afectadas.



1982

Comenzó un proceso de internacionalización de Banco de Chile con la apertura de una sucursal en Nueva York, Estados Unidos.

1986/87

Se produjo la adquisición de activos y pasivos del Banco Continental. La propiedad y el control del Banco fueron traspasados a inversionistas privados. Se incorporaron 30 mil nuevos accionistas a través del llamado "capitalismo popular". Banco de Chile absorbió las operaciones del Banco Morgan Finansa.

1996

Con el objetivo de independizar a Banco de Chile de la carga financiera que significaba la obligación subordinada con el Banco Central, el Banco cambió su nombre a SM-Chile S.A., una sociedad anónima abierta, cuyo único objetivo era dar solución a esa deuda. Además, se constituyó una nueva sociedad, filial de esta, a la que se le traspasó el nombre, los activos y los pasivos del antiguo Banco de Chile y se creó una segunda filial llamada SAOS S.A. que adquirió la obligación subordinada con el Banco Central.

2002/03

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).

2011

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.

2014

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.

2016

El Banco potenció la oferta digital con el lanzamiento de una nueva plataforma internet personas y de nuevas aplicaciones. Además, se modernizó el 96% del parque de los cajeros automáticos.

2018

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.



2020

El Banco implementa una serie de iniciativas para ayudar a mitigar los efectos de la crisis sanitaria, siendo reconocido como el banco que más apoyó a la sociedad en este complejo y difícil contexto. Se lanza exitosamente la Cuenta Fan, cuenta vista con *onboarding* 100% digital, con acceso a todas las plataformas y beneficios del Banco, alcanzando más de 150 mil cuentas al cierre del ejercicio.

2008

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.

2013

Se realizó un 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 su clasificación internacional.



2015

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.

2017

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.



2019

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%.

Perfil Banco de Chile

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 2020, se registraban 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. En un contexto de deterioro de la actividad económica local y mundial, el valor de la acción del Banco disminuyó un 9,0% en el año, no obstante, este retroceso fue inferior al registrado por los índices IPSA y MSCI Latam, que se contrajeron al 10,5% y 16,0%, respectivamente.



102-5



Desempeño de la acción Banco de Chile y MSCI Latam
(base 100 diciembre de 2010)



Cuadro resumen de la acción de Banco de Chile

	Precio al cierre	Precio promedio ⁽¹⁾	Acciones transadas	Total transado ⁽²⁾	Promedio diario transado
Acción local	(\$)	(\$)	(millones)	(US\$ millones)	(US\$ millones)
2019	79,7	98,8	23.025,6	3.167,8	12,8
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
2020	72,6	71,3	27.438,6	2.445,7	9,7
1T	69,1	76,5	6.580,2	598,9	9,4
2T	72,5	72,5	8.386,8	734,9	12,0
3T	60,0	68,8	5.597,3	495,4	7,7
4T	72,6	67,6	6.874,3	616,5	9,9

ADR	(US\$)	(US\$)	(millones)	(US\$ millones)	(US\$ millones)
2019	21,0	28,2	22,5	603,3	2,4
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
2020	20,4	18,0	37,3	662,7	2,6
1T	16,1	19,0	10,2	186,9	3,0
2T	17,7	17,6	10,4	181,8	2,9
3T	15,1	17,5	9,3	162,7	2,5
4T	20,4	17,8	7,4	131,3	2,1

Fuente: Bloomberg.

⁽¹⁾ Precio promedio está calculado como la suma del valor monetario de cada transacción, dividido por el total de acciones transadas en un periodo determinado.⁽²⁾ Total transado corresponde a la suma de los precios de las operaciones multiplicados por el número de acciones relacionadas con cada precio.

Perfil Banco de Chile

Indicadores por acción

	2016	2017	2018	2019	2020
Resultado antes de impuesto a la renta (\$)	6,6	6,9	7,4	7,6	5,8
Utilidad neta (\$)	5,7	5,8	5,9	5,9	4,6
Utilidad líquida distribuible (\$) ⁽¹⁾	4,9	5,2	5,0	5,0	3,6
Precio / utilidad (veces)	13,9	17,0	16,8	13,6	15,8
Precio / valor libro ⁽²⁾ (veces)	2,7	3,2	3,0	2,3	2,0
Número total de acciones al 31 de diciembre de cada año	97.624.347.430	99.444.132.192	101.017.081.114	101.017.081.114	101.017.081.114

⁽¹⁾ Utilidad líquida distribuible se define como el monto que resultaría de deducir 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 del ejercicio y noviembre del año anterior.

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



Utilidad distribuible y dividendos

En sesión Ordinaria 2.918, de fecha de 12 de marzo del año 2020, el Directorio del Banco de Chile acordó que, a contar del presente ejercicio, se deberán constituir provisiones para dividendos mínimos sobre el saldo de la utilidad líquida mensual que resulte de rebajar o agregar a la utilidad 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 previo. Se acordó asimismo mantener en un 60% la provisión por dividendos mínimos sobre el saldo de la utilidad así calculada.

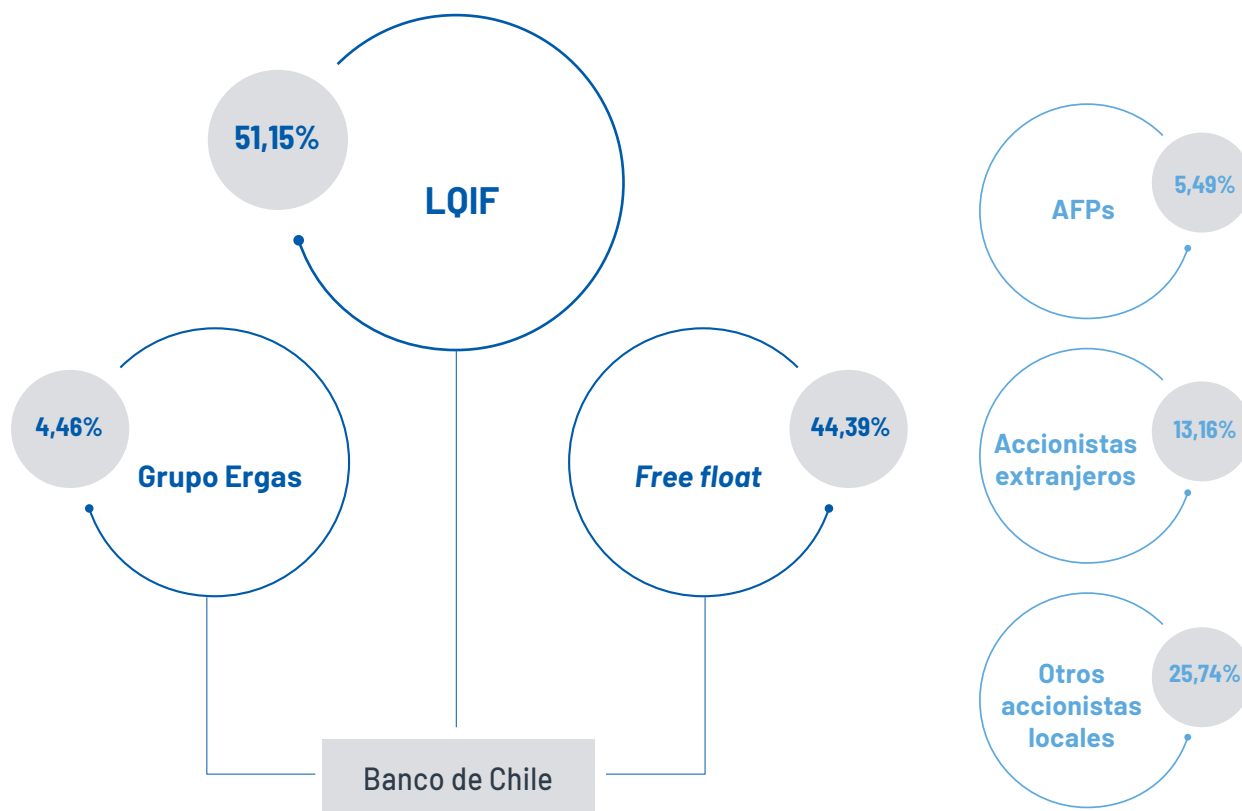
Dividendos históricos

	Mar-15	Mar-16	Mar-17	Mar-18	Mar-19	Mar-20
Dividendo en efectivo (%) ^(*)	70	70	60	60	70	70
Dividendo en crías (%) ^(*)	30	30	40	40	-	-
Dividendo en efectivo por acción (\$)	3,43	3,38	2,92	3,15	3,53	3,47
Crías (razón por acción) (%)	2,25	2,23	2,66	2,24	-	-

^(*) Calculado sobre utilidad líquida distribuible.

Propiedad y control

Al 31 de diciembre de 2020, Banco de Chile posee 17.567 accionistas.



102-5

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 2019 y 2020.



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
Moneda extranjera		
Corto plazo	A-1	P-1
Largo plazo	A	A1
Moneda local		
Corto plazo	A-1	P-1
Largo plazo	A	A1
Perspectiva	Negativa	Negativa

Factores de riesgo

- En el crecimiento y rentabilidad de Banco de Chile tiene especial relevancia el dinamismo que presente y mantenga la actividad económica chilena.
- La expansión del portafolio de colocaciones del Banco, dada la exposición a ciertos sectores o segmentos de negocio, así como al desempeño de la economía y el desempleo, podrían incrementar el nivel de riesgo 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 los resultados y la condición financiera.
- Turbulencias en el mercado local o en los mercados internacionales, podrían resultar en ajustes de valor de mercado adversos 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, el que podría afectar sus resultados y condición financiera. Algunos eventos que podrían afectar negativamente la reputación y resultados del Banco son: 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



102-15

cumplir con estándares mínimos de calidad de servicio o nuevos requerimientos regulatorios, entre otros.

- Cambios a la normativa bancaria y criterios contables podrían tener impacto en los resultados y rentabilidad del Banco.
- El crecimiento de la cartera de colocaciones del Banco, la calidad de sus activos y su rentabilidad pueden verse afectados por la incertidumbre política, legal o económica. La redacción de una nueva Constitución, a través de una Convención Constitucional cuyos miembros serán elegidos a través de sufragio universal, y los resultados derivados de este proceso, 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.
- Pandemias como el Covid-19 o cualquier evento sanitario que afecte a la economía chilena y/o global, podrían tener impacto en los negocios o resultados del Banco, además de afectar su condición financiera.

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, avanzando día a día en nuestro propósito de contribuir al desarrollo del país y las personas.

Recursos



FINANCIEROS

- Sostenido liderazgo en rentabilidad
- Robusta base de capital y depósitos a la vista
- Sólida clasificación de riesgo



HUMANOS Y CULTURALES

- Capacidad de atracción y desarrollo de talento
- Cultura de trabajo colaborativo
- Referente en gestión de riesgos
- Compromiso con la inclusión y el emprendimiento



ORGANIZACIONALES

- Valor de marca
- Sólido Gobierno Corporativo
- Liderazgo en Banca Digital
- Presencia global a través de alianza estratégica con Citigroup



SOCIALES

- Destacada reputación corporativa
- Sólida relación con +10 mil proveedores
- Amplia base de clientes
- Continua relación con inversionistas
- Reconocido promotor de la inclusión y el emprendimiento

Estrategia y creación de valor



Socio-cultural



Regulatorio



Tecnológico

VISIÓN >

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

RIESGOS Y ENTORNO



Económico



Medioambiental



Competitivo

FOCOS ESTRATÉGICOS



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Liderar la industria bancaria en satisfacción de clientes, reputación y valor para nuestros accionistas.

Grupos de interés



CLIENTES

- **+2 millones** de clientes activos
- **Líder en satisfacción de clientes** entre bancos pares
- **+1 millón** de clientes cuentacorrentistas



ACCIONISTAS

- **MMM\$351** dividendos distribuidos
- **46%** índice de eficiencia
- **ROAC 13,1%**
- **Free Float 44%**
- **Listado en NYSE y Bolsas locales**



COLABORADORES

- **Nº 1 en atracción y captación** de talentos
- **+240 mil horas** de capacitación
- **Menor tasa de accidentabilidad** de la industria bancaria



COMUNIDAD

- **MM\$5.927** en inversión social
- **Concurso Desafío Emprendedor**
- Plan Nacional de **Apoyo a Pymes y Emprendedores**
- **Liderazgo sobresaliente** en crisis sanitaria
- **Listado en el índice DJSI Chile**

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
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> 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. Mantener a los clientes debida y oportunamente informados, contando con canales de atención siempre disponibles. Entregar soluciones financieras diferenciadas para cada segmento de clientes, ofreciendo productos y servicios de calidad e innovadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Página web www.bancochile.cl <i>Emails</i> A través de sucursales y cajeros automáticos Asistencia remota en línea Aplicaciones móviles SMS y Banca Telefónica Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, LinkedIn Encuestas de Satisfacción Corresponsalías bancarias 	Permanente
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Ser la mejor opción de inversión manteniendo un posicionamiento destacado en volúmenes de negocios. 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Junta Anual de Accionistas Memoria y 20-F Reportes financieros <i>Investor Relations</i> <i>Conference Call</i> con inversionistas Página web www.bancochile.cl 	Anual Anual Mensual Permanente Trimestral Permanente
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer oportunidades de desarrollo basadas en el mérito, entregando compensaciones y beneficios económicos competitivos. Impulsar un ambiente de trabajo respetuoso y cordial en un lugar que cuente con las herramientas tecnológicas y una infraestructura adecuada. 	<ul style="list-style-type: none"> Juego de Ética Evaluación de competencias Programa Orienta Programa Mi Salud Programa Calidad de Vida Programa ChileActivo Banco de Puntos Reuniones de equipo Intranet <i>Emails</i> informativos Aplicación móvil 	Anual Permanente
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la educación financiera. Favorecer a través de la inclusión de personas con discapacidad una sociedad más equitativa y con mayores oportunidades. Desarrollar la gestión del negocio respetando el medioambiente. Apoyar a Pymes y emprendedores en el desarrollo de sus negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta ante la emergencia Charlas de educación financiera "Cuentas con el Chile" Capacitación de educación financiera con monitores del Banco Programa de Voluntariado Corporativo Programas y capacitaciones de apoyo al emprendimiento Alianzas con instituciones sin fines de lucro y ONG expertas Memoria Anual Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y YouTube Página web www.bancochile.cl 	Permanente
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Construir con los proveedores relaciones de colaboración de largo plazo basadas en la transparencia, competencia, eficiencia, respeto y objetividad. Agilizar y hacer más eficaces los procesos relacionados con el abastecimiento de bienes y servicios. Asegurar la contratación de servicios y/o adquisición de bienes en condiciones de mercado. Asegurar el pago de las obligaciones contraídas por el Banco en los términos y condiciones acordados con nuestros proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Emails</i> informativos Cartas dirigidas Página web www.bancochile.cl Asistencia remota en línea Asistencia telefónica 	Permanente

Alianzas y membresías

Cámaras binacionales de comercio

- Cámara Chileno-Alemana de Comercio e Industria
- Cámara Chileno-China de Comercio, Industria y Turismo
- Cámara Chileno-India de Comercio
- Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio

Organizaciones regionales

- Asociación Gremial de Industriales de la Región de Valparaíso
- Cámara de Comercio de Santiago
- Cámara de la Producción y del Comercio de Concepción
- Cámara Regional del Comercio y la Producción de Valparaíso
- Corporación Industrial para el Desarrollo Regional del Biobío
- Corporación para la Regionalización del Biobío
- Junta de Adelanto del Maule

Aportes a fundaciones

- Caritas Chile
- Congregación Hermanitas de los Ancianos Desamparados
- Corporación de Rehabilitación Integral Club de Leones de Coyhaique
- Corporación Educacional Bella Esperanza
- Corporación Patrimonio Marítimo de Chile
- Escuela Diferencial San Carlos de Ancud
- Fundación Arando Esperanza
- Fundación Cerro Navia Joven
- Fundación Chile sin Cáncer
- Fundación Coanil
- Fundación Conecta Mayor
- Fundación Creovalor
- Fundación Cristo Vive
- Fundación Cultiva
- Fundación Debra Chile
- Fundación Desafío Levantemos Chile
- Fundación Descúbreme
- Fundación Educacional Santa Cecilia
- Fundación Edudown
- Fundación Hogar de Cristo
- Fundación Nuestros Hijos
- Fundación Trabajo para un Hermano



- Hogar de Ancianos Hermanas de los Pobres
- Liga Marítima de Chile
- Servicio Jesuita a Migrantes
- Sociedad Conferencias de San Vicente de Paul de Señoras

102-12

102-13

Organizaciones gremiales, institucionales y otras

- Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile
- Cámara Chilena de la Construcción
- Centro de Estudios Públicos
- Fundación Acción Empresa
- Fundación Chilena del Pacífico
- Fundación País Digital
- Fundación Paz Ciudadana
- ICARE
- Libertad y Desarrollo
- Pontificia Universidad Católica de Chile
- Unión Social de Empresarios, Ejecutivos y Emprendedores Cristianos

Iniciativas internacionales

- Pacto Global: Iniciativa de las Organizaciones de Naciones Unidas (ONU) 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 esta iniciativa en 2017.
- *Dow Jones Sustainability Index*
- *Global Reporting Initiative*

2020 en una mirada

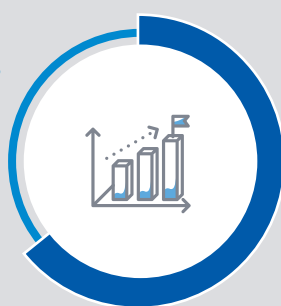
Gestión y liderazgo financiero

\$30.937

mil millones en
colocaciones

Colocaciones totales

36%



64%

- Segmento mayorista
- Segmento minorista

30,2%

participación de
mercado saldo
promedio cuenta
corriente personas
naturales

Valor económico generado

\$2.148

mil millones

Utilidad antes de impuesto

43%



57%

- Segmento mayorista
- Segmento minorista

Retorno de

13,1%

sobre capital y
reservas promedio

45,5%

Índice de Eficiencia

\$463

mil millones
de utilidad neta

Cientes

+2 millones
de clientes activos

+1 millón
de clientes
cuentacorrentistas



72,1%
Índice de
recomendación neta



The Banker

Banco del año de Chile

The European

Banco del año

Banco digital innovador del año

Mejor Banco para la inclusión financiera

102-6

102-7

\$1.889 mil millones
de créditos Fogape-Covid
otorgados



Premio Nacional
Satisfacción de
Clientes 2020^(*)

(*) Puesto compartido.

+10.600
mil millones
en patrimonio
promedio administrado

Nº de reclamos



2018

6.179

2019

5.733

2020

5.372

Perfil Banco de Chile

Trabajadores

10.875

trabajadores de
Banco de Chile

2.259

trabajadores
de filiales

13.134

total trabajadores
de la Corporación



52%
mujeres



48%
hombres

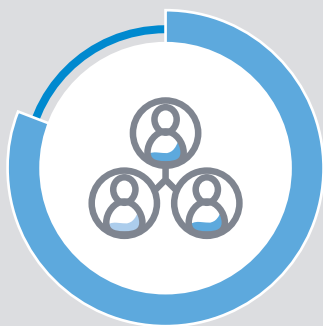
1^{er} LUGAR

Ranking general **Merco Talento**
Mejor empresa para atraer
y retener el talento en Chile

LÍDER

por séptimo año consecutivo,
en la categoría Bancos e
Instituciones Financieras

Nivel de sindicalización



81%

PROGRAMA

CUIDÁNDONOS

Se implementó para apoyar a
jefaturas y sus equipos en temas
de autocuidado, vínculo y legales

Comunidad

Estrategia de Sostenibilidad



MM\$5.927*

Inversión social 2020

(*) La inversión social incluye donaciones aceptadas y no aceptadas, auspicios, franquicia tributaria SENCE, otras actividades incluidas en el presupuesto del área y en forma excepcional un presupuesto especialmente destinado para enfrentar los efectos de la pandemia.

2^{do} LUGAR

de un total de 100 empresas, ranking general **Merco Empresas y Líderes**. Mejor reputación corporativa del país

102-7

56.123 inscritos
en el 5º Concurso Nacional
Desafío Emprendedor

4.634 Emprendedores
y Pymes capacitados en
Educación Financiera

PREMIO "LIDERAZGO SOBRESALIENTE EN CRISIS"

otorgado por la revista
Global Finance por las
acciones realizadas en
respuesta a la pandemia

Respuesta a la emergencia por pandemia Covid-19



42 mil
entregas puerta a puerta de
medicamentos, alimentos y
horas de telemedicina



+ de 9.000
cajas de alimentos entregadas
en Santiago y regiones



+ de
170
instituciones beneficiadas

Medioambiente



20,8 toneladas

Papel enviado
a reciclaje

205 toneladas

Ahorro en consumo de papel



52.422 tCO₂e

Huella de Carbono

(alcance 1, 2 y 3)



34

Consumo total de energía GWh



Proveedores



97%

del presupuesto de compras
destinado a proveedores locales



10.622

base de proveedores
Pyme



10 días

pago promedio
a proveedores Pyme



102-7
102-9

8 años

sello ProPyme



Reconocimientos Banco de Chile 2020

**Primer lugar Premio
Nacional de Satisfacción
de Clientes**

sector Grandes Bancos
PROCALIDAD^(*)

**Segundo lugar
Merco Empresas y Líderes**

Empresas con Mejor
Reputación Corporativa
del país

**Banco del Año
Banco Digital Innovador del Año
Mejor Banco para la Inclusión
Financiera**

The European

**Banco que
más destaca por
su aporte para enfrentar
la pandemia**

Estudio de Reputación
Corporativa 2020, Ipsos e
INC Consultores

**Primer lugar
Merco Talento Chile**

Mejor Empresa en el País
para atraer y retener talento

**Primer lugar
Avisador del Año**

Effie Awards Chile

**Mejor Banco del Año
Liderazgo sobresaliente
en crisis**

Global Finance

**Banco del Año
de Chile 2020**

The Banker

**Primer lugar
Merco Talento Universitario**

Bancos e Instituciones
Financieras

**Best Investment
Bank South America 2020
Banchile Corredores
de Bolsa**

Global Banking
and Finance

Marca Ciudadana 2020

Estudio Marcas Ciudadanas
en clave Covid-19, Cadem

**Primer lugar
Marca más valiosa
de bancos en Chile**

BrandZ

(*) Puesto compartido.



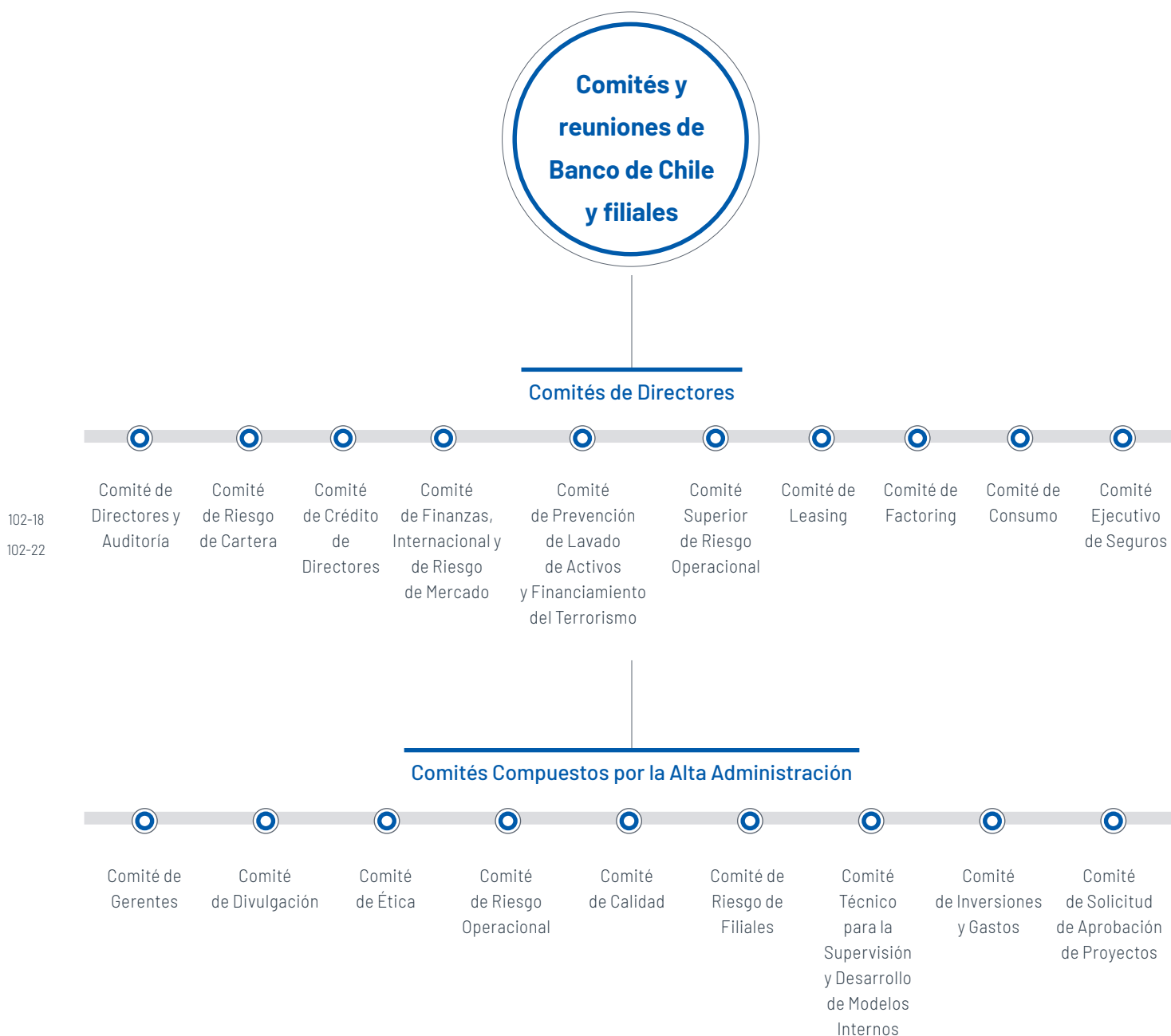
102-16

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.





(*) Con fecha 4 de febrero de 2021, se acordó su disolución anticipada en junta extraordinaria de accionistas de esta filial.

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 2020, 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, Julio Santiago Figueroa, Jean-Paul Luksic Fontbona, Hernán Büchi Buc, Francisco Pérez Mackenna, Álvaro Jaramillo Escallon, Samuel Libnic y Sandra Guazzotti (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 Paul Fürst Gwinner (en calidad de suplente).

En sesión de Directorio de fecha 24 de septiembre de 2020 fue designado director Raúl Anaya Elizalde en reemplazo de Álvaro Jaramillo Escallon. Adicionalmente, en sesión de Directorio del 26 de marzo de 2020 Julio Santiago Figueroa fue designado integrante del Comité de Directores y Auditoría.

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.

Directorio

Miembros del Directorio	Posición	Cantidad de Comités	Edad	Nacionalidad	Antigüedad en el Directorio ^(*)
Pablo Granifo Lavín	Presidente	8	62	Chilena	13 años
Andrónico Luksic Craig	Vicepresidente	1	66	Chilena	18 años
Julio Santiago Figueroa	Vicepresidente	6	49	Argentina	2 años
Alfredo Ergas Segal	Director (independiente)	4	54	Chilena	3 años
Andrés Ergas Heymann	Director	2	53	Chilena	3 años
Jean-Paul Luksic Fontbona	Director	1	56	Chilena	7 años
Samuel Libnic	Director	1	54	Mexicana	4 años
Hernán Büchi Buc	Director	2	71	Chilena	1 año
Raúl Anaya Elizalde	Director	1	66	Mexicana	< 1 año
Francisco Pérez Mackenna	Director	4	62	Chilena	19 años
Jaime Estévez Valencia	Director (independiente)	5	74	Chilena	13 años
Sandra Guazzotti	Directora Suplente	2	53	Argentina	1 año
Paul Fürst Gwinner	Director Suplente	1	54	Chilena	1 año

(*) A diciembre 2020.

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.

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 ⁽¹⁾		Asesorías		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Pablo Granifo Lavín	598 ⁽²⁾	582 ⁽²⁾	59	58	398	376	-	-	1.055	1.016
Andrónico Luksic Craig	186	181	19	8	-	-	-	-	205	189
Álvaro Jaramillo Escallon	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Jaime Estévez Valencia	62	60	30	28	133	130	-	-	225	218
Alfredo Ergas Segal	62	60	30	28	126	86	-	-	218	174
Francisco Pérez Mackenna	62	60	30	23	103	79	-	-	195	162
Andrés Ergas Heymann	62	60	30	25	90	69	-	-	182	154
Hernán Büchi Buc	62	24	30	11	74	19	-	-	166	54
Sandra Guazzotti	62	30	30	15	70	14	-	-	162	59
Paul Fürst Gwinner	62	5	30	1	62	1	-	-	154	7
Jean-Paul Luksic Fontbona	62	60	25	16	-	-	-	-	87	76
Raúl Anaya Elizalde	10	-	7	-	7	-	-	-	24	-
Thomas Fürst Freiurth	-	55	-	25	-	49	-	-	-	129
Gonzalo Menéndez Duque	-	30	-	9	-	42	-	-	-	81
Rodrigo Manubens Moltedo	-	30	-	12	-	24	-	-	-	66
Julio Santiago Figueroa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Samuel Libnic	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros directores de filiales	-	-	-	-	115	124	7	-	122	124
Total	1.290	1.237	320	259	1.178	1.013	7	-	2.795	2.509

⁽¹⁾ Incluye honorarios pagados a los integrantes del Comité Asesor de Banchile Corredores de Seguros Ltda., por un monto de \$14 millones (\$13 millones en diciembre 2019).

⁽²⁾ Incluye una provisión de \$412 millones (\$401 millones en diciembre 2019) 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 en 2019. Durante el ejercicio 2020 no hubo pago por este concepto.

Los gastos correspondientes a viajes, viáticos y otros ascienden a \$30 millones (\$104 millones en diciembre 2019).

Directorio

Pablo Granifo Lavín

PRESIDENTE

Fue reelegido como Presidente del Directorio el año 2020, cargo que ejerce desde 2007.

- Fue Gerente General desde el año 2001 hasta 2007
- Gerente General del Banco de A. Edwards desde el año 2000 hasta 2001
- Gerente Corporativo del Banco de Santiago desde 1999 hasta el año 2000
- Gerente Comercial del Banco de Santiago desde 1995 a 1999

Está también 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 miembro del directorio de Quiñenco S.A., Compañía Cervecerías Unidas S.A., Empresa Nacional de Energía Enx S.A., Embotelladoras Chilenas Unidas S.A. y Cervecera CCU Chile Limitada y de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras ABIF.

El señor Granifo posee un título de ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Andrónico Luksic Craig

VICEPRESIDENTE

Fue reelegido Director y Vicepresidente del Directorio del Banco de Chile el año 2020, cargo que ejerce desde el año 2002. El Sr. Luksic es también:

- Presidente de LQ Inversiones Financieras S.A.
- Presidente de Quiñenco S.A.
- Presidente de Compañía Cervecerías Unidas S.A.
- Vicepresidente de Compañía Sudamericana de Vapores S.A. (CSAV S.A.)
- Miembro del Directorio de Antofagasta plc, Antofagasta Minerals, Tech Pack S.A., Nexans S.A. e Invexans S.A.
- Consejero de la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOPA).

El Sr. Luksic es miembro del International Business Leaders Advisory Council del Alcalde de Shanghai, del International Advisory Council del Brookings Institution, del International Advisory Board de Barrick Gold, del Advisory Board del Canal de Panamá y del Chairman's International Advisory Council del Council of the Americas. También, el Sr. Luksic es Trustee Emeritus de Babson College, miembro del Harvard Global Advisory Council, del Global Leadership Council de Columbia University, del International Advisory Board del Blavatnik School of Government de Oxford University, del Advisory Board de Tsinghua University School of Economics and Management y 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 Latin American Executive Board del MIT Sloan School of Management.

Los señores Andrónico Luksic y Jean Paul Luksic son hermanos.

Julio Santiago Figueroa

VICEPRESIDENTE

El señor Figueroa fue elegido miembro del Directorio con fecha 27 de diciembre de 2018, y fue reelegido como director y designado como Vicepresidente del Directorio en marzo de 2020.

- Es CEO de Citi Argentina y Latinoamérica Sur-LAS- (Argentina, Chile, Colombia, Perú, Paraguay, Uruguay y Venezuela) con asiento en Buenos Aires, Argentina.
- Jefe de la Banca Corporativa y de Inversión-(CIB) para LAS.

Julio Figueroa se incorporó a Citi Buenos Aires en 1994 a la Banca Corporativa y de Inversión (CIB) luego de trabajar para IBM Argentina en la división de finanzas. Desde entonces, se desempeñó en varios cargos en CIB en Argentina (1994-2001) como banquero senior abarcando clientes argentinos en diferentes industrias. En 2001 se trasladó a la Oficina Regional de Citi Latinoamérica en Miami como Transactor Senior de Finanzas Corporativas en CIB, abarcando clientes corporativos en América Latina, y luego a Citi Nueva York en 2004, como Director Ejecutivo responsable de Patrocinadores Financieros y Clientes de Capital Privado 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 Director Ejecutivo de Citi Perú y Vicepresidente de la Junta Directiva de Citibank del Perú S.A., responsable de la banca mayorista (ICG) y empresas minoristas (GCB). En noviembre de 2015, el Sr. Figueroa fue nombrado CEO de Citi en Argentina, donde lideró una transformación significativa de la franquicia, tanto en ICG como en GCB. En enero de 2017, además de su función como CEO de Citi Argentina, se convirtió en Jefe del Cono Sur (Argentina, Uruguay y Paraguay) y Jefe de CIB para el Cono Sur y, en enero de 2020, se amplió su responsabilidad convirtiéndose en jefe de Latinoamérica Sur LAS.

Recibió su título de MBA en Finanzas de la Universidad CEMA en Buenos Aires, un B.A. en Administración de Empresas y una licenciatura en Contabilidad, ambas de la Universidad Católica Argentina (U.C.A.) en Buenos Aires. Es miembro de la Junta de Bancos Argentinos (ABA), la Cámara de Comercio de los Estados Unidos de América en Argentina (AmCham), la Asociación Empresaria Argentina (AEA), el Consejo Empresarial de América Latina (CEAL) en Argentina, Young President Organization (YPO) en Argentina, y el US-Argentina Business Council.

Alfredo Ergas Segal

DIRECTOR

Hernán Büchi Buc

DIRECTOR

Andrés Ergas Heymann

DIRECTOR

Raúl Anaya Elizalde

DIRECTOR

Jean-Paul Luksic Fontbona

DIRECTOR

Francisco Pérez Mackenna

DIRECTOR

Samuel Libnic

DIRECTOR

Jaime Estévez Valencia

DIRECTOR

Paul Fürst Gwinner

DIRECTOR SUPLENTE

Sandra Guazzotti

DIRECTORA SUPLENTE

DIRECTORES

Alfredo Ergas Segal

Miembro del Directorio desde marzo de 2017, siendo reelegido en marzo de 2020.

- Es director independiente elegido con el voto de las administradoras de fondos de pensiones.
- Presidente del Directorio de Transportadora de Gas del Perú
- Miembro del Directorio de Grupo Costanera S.A. y Transelec S.A.
- Director de Inbest
- 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 de Smartcom, una filial de telecomunicaciones de Endesa España, y jefe de la Mesa de Dinero de Santiago S.A. Corredores de Bolsa.

Es profesor de finanzas de la Universidad de Chile. Ha recibido distinciones como "One of the best Chilean CFO's Related to Investors" en 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 New York University Stern School of Business, por el London School of Economics and Political Science y por la HEC Paris School of Management.

Andrés Ergas Heymann

Fue elegido como miembro de nuestro Directorio el año 2017, siendo reelegido en marzo de 2020. Previamente, desde agosto de 2014 y hasta su designación como director, el señor Ergas fue asesor de nuestro Directorio. Actualmente es Presidente del Directorio de Nomads of the Seas, Todo Moda, Inersa 1 y Shmates. Anteriormente fue 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 de A. 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.

El señor Ergas es Ingeniero Comercial de la Universidad Diego Portales de Chile.

Jean-Paul Luksic Fontbona

Fue nombrado miembro del Directorio el año 2013 y reelegido en marzo de 2020. El señor Luksic es:

- Presidente del Directorio de Antofagasta plc (Reino Unido)
- Presidente del Directorio de Antofagasta Minerals S.A.
- Vice Presidente del Directorio de Quiñenco S.A.
- Vice Presidente de Sociedad Matriz SAAM S.A.
- Presidente del Consejo Minero
- Presidente de la Asociación industrial que representa a las mayores compañías mineras en Chile.

El señor Luksic posee un bachillerato en administración y ciencias de The London School of Economics and Political Science, Reino Unido.

Los señores Jean-Paul Luksic y Andrónico Luksic son hermanos.

Samuel Libnic

Fue designado miembro de nuestro Directorio el año 2015 y reelegido en marzo de 2020. El señor Libnic 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. nombró al señor Libnic como 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 al señor Libnic en 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, 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. El señor Libnic está facultado para ejercer la profesión de abogado tanto en México como en Nueva York.

Hernán Büchi Buc

El señor Büchi fue elegido miembro del Directorio en agosto de 2019 y reelegido en marzo de 2020. Previamente, fue asesor de nuestro Directorio desde 2008 y, durante el año 2007, fue miembro de este.

Es fundador y consejero del Instituto Libertad y Desarrollo, Presidente del Consejo Directivo de la Universidad del Desarrollo. Además, es miembro del Directorio de sociedades anónimas chilenas como Quiñenco S.A. y Falabella S.A. 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 Master de la Universidad de Columbia.

Raúl Anaya Elizalde

El señor Anaya fue elegido miembro del Directorio con fecha 24 de septiembre de 2020. Actualmente él es Presidente del Directorio de Citibanamex Seguros S.A. de C.V. y Citibanamex Pensiones S.A. de C.V. en México.

El Sr. Anaya trabajó para Citigroup durante 32 años previo a su retiro de la institución en junio de 2019. Antes de retirarse de Citi, se desempeñó como Director Corporativo del Área de Control de Lavado de Activos para Citibanamex, subsidiaria de Citigroup en México, de julio 2017 hasta junio 2019, luego de su rol como Director Corporativo de Transformación, también en Citibanamex, entre julio 2015 y junio 2017.

Previo a sus roles en Citibanamex, el señor Anaya fue Director General de los Negocios de Banca de Consumo y Comercial para Latinoamérica en Citi de julio 2012 a julio 2015. Con anterioridad al cargo mencionado, Fue Director del Negocio de Banca Minorista Global, luego de haber tenido el cargo de Director de Operaciones del Consejo Global de Banca Minorista de Citigroup, desde abril de 2010. Además, se desempeñó como Director General para Citigroup en América Central y el Caribe a partir de julio 2008.

De diciembre 2005 a julio 2008, Raúl Anaya ejerció el cargo de Director General de Banca de Consumo para Latinoamérica (excepto México y Brasil), con responsabilidad por la

banca minorista, tarjetas de crédito y financiamiento al consumo, después de haberse desempeñado como Director de Banca Minorista para Latinoamérica desde febrero 2005. De agosto 2003 a enero 2005, ejerció como Director Ejecutivo de Consumo en Banamex (México), responsable por las áreas de hipotecas, préstamos personales y financiamiento de vehículos. Previo a dicha posición, fue Director de la División Metropolitana de Banca Minorista en Banamex. De mayo 1999 a enero 2002, fue el Presidente y CEO de Banco Bansud S.A. (anteriormente una subsidiaria de Banamex) en Argentina.

Raúl Anaya se unió a Citibank en la Agencia de Banamex en Nueva York en octubre de 1987 y posteriormente fue Gerente General de la Agencia de Banamex en Los Angeles, Vicepresidente Ejecutivo de Banca Corporativa y División Internacional en California Commerce Bank, Gerente General de la Agencia Banamex en Houston y Gerente General de Agencia Banamex en Nueva York encargado de las oficinas en Estados Unidos y Canadá.

Ocupó el cargo de Presidente de Directorio de la mayoría de las entidades financieras y subsidiarias de Citi en Centroamérica. Asimismo, fue Director Titular del Banco de Chile entre enero de 2008 hasta su renuncia en 2013, cargo que reasumió desde el 24 de septiembre de 2020.

Francisco Pérez Mackenna

Ha sido miembro del Directorio desde el 2001 y reelegido en marzo de 2020.

- Desde 1998 ha servido como Gerente General de Quiñenco S.A.
- Presidente del directorio de Compañía Sud Americana de Vapores S.A.
- Presidente del directorio de Empresa Nacional de Energía Enx S.A.
- Presidente del directorio de Invexans S.A.
- Presidente del directorio 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 Píscera 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, el señor Pérez fue Gerente General de Citicorp Chile y también Vicepresidente del Bankers Trust en Chile. El señor Francisco Pérez es Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA de la Universidad de Chicago.

Jaime Estévez Valencia

Ha sido miembro del Directorio desde 2007 y reelegido en marzo de 2020. El Sr. Estévez es un director independiente. En la actualidad es también miembro de:

- Directorio de Cruzados SAPP.

Previamente, el señor Estévez sirvió como Presidente del Directorio de Banco del Estado y fue miembro del Directorio de Endesa Chile S.A. Adicionalmente, sirvió como miembro del Directorio de AFP Provida y AFP Protección, dos sociedades administradoras de fondos de pensiones chilenos. El señor Estévez fue Ministro de Obras Públicas de Chile desde enero de 2005 hasta marzo de 2006, y simultáneamente, Ministro de Transporte y Telecomunicaciones de Chile.

También fue Diputado en el Congreso Nacional desde marzo de 1990 a marzo de 1998 y Presidente de la Cámara de Diputados de marzo de 1995 a noviembre de 1996. El señor Estévez tiene un grado en economía de la Universidad de Chile.

DIRECTORES SUPLENTE

Paul Fürst Gwinner

El señor Fürst ha sido miembro del Directorio desde noviembre de 2019, siendo reelegido como primer director suplente en marzo de 2020.

Desde 1998 a la fecha, es director de Grupo Plaza S.A., cuyo Comité de Auditoría integró durante dos años, hasta abril de 2019. Además, es socio y director desde 2009 de la compañía minera Ventana Minerals; socio y director desde 2005 de la empresa de sondeos mineros e hidrogeología Terraservice; director de la sociedad de productos caprinos Caprilac; 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.

El señor Fürst es ingeniero comercial de la Universidad de Las Condes y cursó además el Programa de Alta Dirección (PADE) del ESE Business School de la Universidad de Los Andes.

Sandra Guazzotti

La señora Guazzotti ha sido miembro del Directorio desde junio de 2019, siendo reelegida como segunda directora suplente en marzo de 2020. Es Vicepresidente Senior de Latinoamérica, con excepción de Brasil y México, de Oracle y tiene más de 20 años de experiencia global en TI, finanzas, management y gobiernos corporativos. Previamente, lideró Oracle Chile como Gerente General en dos ocasiones, durante 2018 y entre 2011 - 2014.

Dentro de las posiciones que ha ocupado en su trayectoria en Oracle destacan los cargos de Vicepresidente de Soluciones de Inversión y Financiamiento para Asia-Pacífico, con base en Singapur, y como Vicepresidente de Ventas Corporativas en Japón. Antes de unirse a Oracle en 1999, ocupó diferentes cargos en la industria de servicios financieros tanto en Japón como en Argentina.

Tiene títulos en Relaciones Internacionales de la Universidad de Tsukuba, Japón, y Alta Dirección (PADE) de la Universidad de los Andes, Chile. Adicionalmente, cuenta con la Certificación de Directores del Institute of Directors (IoD), Reino Unido.

Durante su carrera ha recibido distinciones entre las que destacan el reconocimiento como Ejecutiva del Año 2019 entregado por Mujeres Empresarias y Revista Capital y su nombramiento como una de las "100 Mujeres Líderes en Chile" por Mujeres Empresarias y el periódico El Mercurio en los años 2011, 2018 y 2019. Adicionalmente, Sandra es Presidente del Directorio de la Cámara de Comercio Chileno Americana (AmCham); directora del Círculo de Directores del ESE de la Universidad de Los Andes, Chile; y miembro del Directorio de la Fundación Panamericana de Desarrollo. También es miembro de Women Corporate Directors (WCD).

Comités y reuniones

Principales actividades del Comité de Directores y Auditoría en 2020:



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.
- 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.



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.

102-22

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:

- Alfredo Ergas, presidente del Comité, director independiente.
- Jaime Estévez, director independiente.
- Julio Santiago Figueroa, 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 clasificadores 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 el cumplimiento de las 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.

102-22

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 2020 se reunió en 16 ocasiones (12 reuniones ordinarias y 4 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.

Perfil Banco de Chile

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, dos directores titulares o suplentes, el Gerente General, los gerentes de la División Riesgo Crédito Mayorista, de la División Riesgo Crédito Minorista y Control Global de Riesgos, 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 y Control Global de Riesgos, 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, tres directores o asesores del Directorio, el Gerente General, el gerente de la División



Tesorería, el gerente de la División Gestión y Control Financiero, el gerente de la División de Riesgo Crédito Mayorista y el gerente del Área de Riesgo de Mercado.

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) aprobar las políticas que definan el Gobierno Corporativo en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; (ii) aprobar las políticas sobre conocimiento de los clientes y sus actividades y de su aceptación y seguimiento de sus cuentas, productos u operaciones; (iii) aprobar políticas relativas a la definición de clientes, productos y zonas de Alto Riesgo y su tratamiento, en particular aquellas referidas a Personas Expuestas Políticamente; (iv) aprobar las políticas relativas al proceso de monitoreo transaccional y escalamiento de situaciones de riesgo por parte de los miembros de la Corporación; (v) aprobar políticas relativas al conocimiento y control de la denominada "Banca Corresponsal"; (vi) aprobar políticas relativas a las sanciones aplicadas por la Office Foreign Assets of Controls (OFAC), a personas o países incluidos en ella; (vii) conocer y aprobar el plan anual de capacitación y los avances en su ejecución; (viii) aprobar la política sobre selección de personal, conforme lo establece el Capítulo 1-14 de la RAN de la CMF; (ix) designar a las personas que deban relacionarse con la Unidad de Análisis Financiero, conforme lo dispuesto en el artículo tercero de la Ley 19.913; (x) revisar y analizar los resultados de las revisiones efectuadas para verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos vigentes; 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 con derecho a voz.

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; (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, y (xiii) tomar conocimiento del resultado de la evaluación anual de proveedores críticos y seguimiento de los planes de acción generados.

Este comité se reúne mensualmente y está compuesto por el Presidente del Directorio, Vicepresidente del Directorio, dos directores titulares o suplentes, el Gerente General, y los gerentes de la División de Riesgo Crédito Minorista y Control Global de Riesgos, de la División de Operaciones y Tecnología, de la División de Ciberseguridad, de la División Comercial y de la División Marketing y Banca Digital.

102-22

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 uno o más directores que designe el Directorio y por el Gerente General, y como miembros con derecho a voz, uno o más gerentes que el mismo comité designe.

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 y está compuesto por uno o más directores que designe el Directorio y por el Gerente General, y como miembros con derecho a voz, uno o más gerentes que el mismo comité designe.

Comité de Consumo

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 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 mensual 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 de los planes aprobados regularmente.

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, el gerente de la división Riesgo Crédito Mayorista, el gerente de la División Riesgo Crédito Minorista y Control Global de

Riesgos, el gerente del Área de Estudios y Planificación, el gerente del Área de Control Financiero y Tesorería y el gerente Seguimiento Riesgo. El gerente de la División Contraloría es invitado a participar de este comité.

Comité de Ética

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 y de la División Comercial.

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; (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; y (xiii) tomar conocimiento del resultado de la evaluación anual de proveedores críticos y seguimiento de los planes de acción generados.



Perfil Banco de Chile

Este comité se reúne mensualmente y está presidido por el gerente de la División de Riesgo Crédito Minorista y 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 Continuidad de Negocios, del Área Tecnología e Infraestructura, del Área de Operaciones, del Área de Clientes, del Área Grandes Empresas, 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 Banca Digital 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 Riesgo Crédito Minorista y Control Global de Riesgos, el Gerente de Riesgo de Mercado, el Gerente de Riesgo Operacional y un Gerente de Área Riesgo Corporativo que actúa como su secretario.

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 utilizados 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 de 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 Riesgo Crédito Minorista y Control Global de Riesgos, 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 Admisión Pre-Aprobado, de Modelos Regulatorios, de Gestión e Infraestructura, de Validación de Modelo de Riesgo y del Jefe de Departamento Riesgo Personas.



Comité de Inversiones y Gastos

El Comité de Inversiones y Gastos tiene como objetivos principales la responsabilidad de revisar iniciativas o proyectos de inversiones o gastos por montos mayores a 12.500 Unidades de Fomento; velar por la coherencia de estas inversiones o gastos con los planes estratégicos del Banco; evaluar económicamente los nuevos proyectos; entre otros. Sin perjuicio de lo anterior, si el proyecto comprometiere el desembolso incremental de recursos por más de 25.000 Unidades de Fomento, este Comité debe requerir la aprobación del Directorio.

Este comité se reúne en base a sesiones extraordinarias. Sus miembros son el

Gerente General, el Gerente de la División Gestión y Control Financiero, el Gerente del Área Administración y el Gerente del Área Control de Gastos. Para aprobar proyectos tecnológicos, el comité se integra adicionalmente por el Gerente de la División Operaciones y Tecnología, el Gerente del Área Tecnología e Infraestructura y el Gerente de Área de Planificación y *Project Management Office* (PMO).

Comité de Solicitud de Aprobación de Proyectos

El Comité de Solicitud de Aprobación de Proyectos tiene como objetivos principales la responsabilidad de aprobar iniciativas o proyectos de tecnología, sean estos de

inversiones o gastos; velar por la coherencia de estas inversiones o gastos con los planes estratégicos del Banco; evaluar económicamente los nuevos proyectos; entre otros. Sin perjuicio de lo anterior, si el proyecto comprometiere el desembolso incremental de recursos por más de 12.500 Unidades de Fomento, este Comité debe requerir la aprobación del Comité de Inversiones y Gastos.

Este Comité se reúne en sesiones ordinarias y extraordinarias. Sus miembros son el Gerente de la División Operaciones y Tecnología, el Gerente del Área Administración, el Gerente del Área Control de Gastos y el Gerente de Área de Planificación y *Project Management Office* (PMO).

NCG 386

Alta Administración

Miembros de la Alta Administración	Posición	Edad	Nacionalidad	Antigüedad en el cargo
Eduardo Ebensperger Orrego	Gerente General	55	Chilena	5 años
Rolando Arias Sánchez	División Gestión y Control Financiero	56	Chilena	7 años
Alfredo Villegas Montes	Fiscal y Secretario del Directorio	50	Chilena	1 año
José Luis Vizcarra Villalobos	División Comercial	61	Chilena	1 año
Axel Fahrenkrog Romero	División Corporativa	50	Chilena	< 1 año
Claudia Herrera García	División Marketing y Banca Digital	50	Chilena	1 año
Sergio Karlezi Aboitiz	División Tesorería	54	Chilena	9 años
Paola Alam Auad	División Riesgo Crédito Mayorista	58	Chilena	2 años
Julio Cubillo Navarro	División Riesgo Crédito Minorista y Control Global de Riesgos	44	Española	2 años
Felipe Echaiz Bornemann	División Global de Cumplimiento	53	Chilena	13 años
Cristián Lagos Contardo	División de Personas y Organización	54	Chilena	7 años
Óscar Mehech Castellón	División Contraloría	56	Chilena	13 años
Esteban Kemp De la Hoz	División Operaciones y Tecnología	41	Chilena	2 años
Salvador Danel	División Ciberseguridad	47	Mexicana	2 años
Nicolás Burr García de la Huerta	División Eficiencia y Productividad	45	Chilena	< 1 año
Hernán Arellano Salas	Gerente General de Banchile Corredores de Bolsa S.A.	43	Chilena	4 años

Alta Administración

Eduardo Ebensperger 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

Axel Fahrenkrog Romero

DIVISIÓN CORPORATIVA

Claudia Herrera García

DIVISIÓN MARKETING Y BANCA DIGITAL

Sergio Karlezi Aboitiz

DIVISIÓN TESORERÍA

Paola Alam Auad

DIVISIÓN RIESGO CRÉDITO MAYORISTA

Julio Cubillo Navarro

DIVISIÓN RIESGO CRÉDITO MINORISTA
Y CONTROL GLOBAL DE RIESGOS

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

Nicolás Burr García de la Huerta

DIVISIÓN EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD

Hernán Arellano Salas

GERENTE GENERAL DE BANCHILE
CORREDORES DE BOLSA S.A.

Perfil Banco de Chile

GERENTES

Eduardo Ebensperger Orrego

Gerente General desde mayo 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. El Sr. Ebensperger se incorporó al Banco de A. Edwards en el año 1989. Durante los años 1997 y 1999, fue el 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. El señor Villegas se incorporó a Banco de Chile en 2002 con ocasión de la fusión con Banco de A. Edwards, habiendo ingresado a este último en el año 1994. El señor Villegas 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, 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. Actualmente, es también director de Banchile Administradora General de Fondos S.A. y miembro del Comité Ejecutivo de Banchile Corredores de Seguros Limitada. Es Técnico Financiero del Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux y realizó un postgrado en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad del Desarrollo.

Axel Fahrenkrog Romero

Gerente División Corporativa desde julio de 2020. Anteriormente fue gerente de Área Multinacionales de la División Corporativa de Banco de Chile desde junio de 2016. Antes de esta posición, fue gerente de grupo del Área Multinacionales desde el año 2007 en Citibank Chile, cargo que mantuvo luego de la fusión de este con Banco de Chile. Desde 1995 a 2005, el Sr. Fahrenkrog se desempeñó en diferentes cargos en bancos locales como ejecutivo de banca corporativa y de multinacionales y también como jefe de grupo de banca comercial. En la actualidad es también director de Banchile Asesoría Financiera S.A. y Banchile Securitizadora S.A. Es ingeniero comercial de la Universidad de Valparaíso, y Master in Business & Administration de la Universidad de Queensland, en Brisbane, Australia.

Claudia Herrera García

Gerente División Marketing y Banca Digital desde el 7 de octubre de 2019. Anteriormente se desempeñaba como Gerente División a cargo de Transformación Digital, programa estratégico que seguirá liderando. Ingresó a Banco Edwards el año 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.

Sergio Karlezi Aboitiz

Gerente División Tesorería desde diciembre 2011. Anteriormente fue gerente de tesorería desde octubre del 2009 hasta noviembre del 2011. Entre junio 2006 y diciembre 2008, se desempeñó como Head Trader de Citibank Chile, cargo que mantuvo en Banco de Chile hasta septiembre 2009. A partir de 2000 y hasta junio 2006, fue Executive Director de Santander Investment New York, donde estuvo a cargo de las mesas de Trading de Renta Fija y Monedas para Latinoamérica. Anteriormente, tuvo posiciones como Head Trader en Chase Manhattan Bank (actualmente JP Morgan) y Santander Investment Chile. Es Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Santiago de Chile.

Paola Alam Aua

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 admisión 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 de la División Control Global de Riesgos desde julio de 2020 (que había asumido interinamente en 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 el año 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 Magister en Finanzas y Economía de la Universidad de Chile.

Cristián Lagos Contardo

Gerente División Personas y Organización desde 2012. Anteriormente, desde el 2008 y 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 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 Magister 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 gerente del Área de Riesgo Operacional desde noviembre 2016. Se incorporó a 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 Grupo Liverpool. Es Ingeniero en Tecnologías de la Información de la Universidad Anáhuac, México.

Nicolás Burr García de la Huerta

Gerente División de Eficiencia y Productividad desde diciembre de 2020. Entre 2015 y 2020, se desempeñó como CFO, miembro del Comité Ejecutivo de Hapag-Lloyd y director de United Arab Shipping Company (UASC) en Hamburgo, Alemania. Previamente, entre los años 2009 y 2012, se desempeñó como Gerente de Administración y Finanzas de Madeco y director de Madeco Mills e Indalum SA. En 2012 asumió como Gerente de Administración y Finanzas de la Compañía Sudamericana de Vapores, cargo que desempeñó hasta principios del 2015.

Entre los años 2000 y 2009, se desempeñó en diversos cargos ejecutivos en Arauco en Chile y Argentina.

Es Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, posee un MBA del MIT Sloan School of Management y un Master en Administración Pública del London School of Economics.

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, 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

Sistema de gestión ética

La Corporación cuenta con un sistema de gestión de ética y transparencia compuesto por su Código de Conducta y su Comité de Ética, el que está integrado por miembros de la Alta Administración. Su objetivo es implementar los lineamientos en esta materia, junto con potenciar y normar una conducta de excelencia profesional y personal al interior de la organización. En este ámbito, el Banco realiza entrenamientos permanentes a todos los colaboradores y dispone de un mecanismo confidencial y formal de denuncias.

El Código de Conducta vigente contempla ocho dimensiones: Secreto Bancario, Actuaciones en nombre del Banco, Conflicto de Interés, Uso de Recursos, Manejo de Información Confidencial, Riesgos y Ciberseguridad, Trato Respetuoso y Conducta, y Fraudes Internos y Externos.

En 2020, y como cada año desde 2014, se implementó el Desafío de Ética, una instancia a cargo de todas las jefaturas del Banco, cuyo objetivo en este periodo fue profundizar el debate en torno a los casos propuestos. La modalidad *online* facilitó la participación de los colaboradores, quienes pudieron realizar la actividad a través de la plataforma Microsoft Teams, alcanzando una participación del 93%.

Durante este periodo se revisaron los protocolos existentes, con el objeto de fortalecer los canales de denuncia para prevenir casos que afecten a los trabajadores y equipos, fomentando así un ambiente laboral digno y de respeto. En esta línea, todas las denuncias recibidas a través de las casillas comitedeetica@bancochile.cl, apoyolaboral@bancochile.cl, centroatencionpersonas@bancochile.cl, así como aquellas situaciones levantadas directamente a través de la División Personas y Organización, fueron atendidas y registradas para su adecuado control y solución. Cabe destacar que estos correos son de uso privado y se excluyen las denuncias anónimas.

En 2020 se registraron ocho casos, entre denuncias y consultas vinculadas al tema, los que fueron canalizados al correo del Comité de Ética para su análisis y evaluación. Del total de denuncias y consultas, no se registraron casos de incumplimiento ético. Al cierre del año, sin embargo, hay una denuncia en evaluación.

Prevención de la corrupción y cumplimiento normativo

La estructura organizacional a cargo de velar por los temas vinculados con prevención de la corrupción y cumplimiento normativo no sufrió modificaciones en 2020. Sin embargo, se reforzaron los equipos y realizaron las adecuaciones necesarias para asegurar el cumplimiento efectivo de las políticas, en particular en materias relativas a detección y seguimiento de actos de corrupción.

Banco de Chile cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos que es consistente con lo preceptuado en la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, en el cual se definen la metodología, instancias corporativas y principales elementos establecidos para prevenir los delitos descritos en dicha Ley. Además, contempla diversas obligaciones y criterios de comportamiento, con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones de la misma, y establece un canal de denuncias para informar de eventuales incumplimientos a la política.

En el ejercicio 2020, el Banco actualizó su Modelo de Prevención de Delitos, incorporando dos nuevos delitos base: la obtención fraudulenta de complementos, prestaciones y/o beneficios del seguro de desempleo, y la inobservancia de medidas preventivas decretadas por la autoridad sanitaria en casos de pandemia. En este mismo contexto, se actualizó también el procedimiento de control y la matriz de riesgo del modelo, con un enfoque de riesgos que evalúa la probabilidad de ocurrencia de los delitos contenidos en él y su nivel de impacto.

102-16
102-17
205-2
205-3

En línea con lo anterior, se realizó una capacitación en modalidad e-learning con evaluación para los trabajadores, con el objeto de profundizar sobre los principales aspectos de la Ley 20.393 y del Modelo de Prevención de Delitos del Banco. Además, se actualizó el canal de denuncias, facilitando el acceso de los colaboradores a la casilla denunciasley20393@bancochile.cl, destinada únicamente a denunciar incumplimientos relacionados con esta política.

Conforme a lo que es una práctica habitual del Banco, en 2020 se mantuvo informada a la organización sobre las normas y procedimientos anticorrupción, como también aquellas vinculadas a los demás delitos incluidos en el Modelo. Así, las modificaciones realizadas al Modelo de Prevención de Delitos y al Código de Conducta fueron presentadas y aprobadas por el Directorio, y comunicadas a los colaboradores a través de los medios internos de difusión.

Asimismo, la División Global de Cumplimiento realizó sus presentaciones semestrales al Directorio, relativas al estatus y cumplimiento del Modelo Preventivo de la Ley 20.393, informando detalladamente sobre los aspectos relacionados con la materia.

Cabe destacar que en este periodo no se registraron casos de corrupción confirmados ni se aplicaron medidas disciplinarias al respecto. A su vez, Banco de Chile no tuvo conocimiento de acciones legales relacionadas con la corrupción, interpuestos contra la organización o sus empleados.

Finalmente, cabe indicar que el Modelo de Prevención de Delitos de Banco de Chile y de Banchile Inversiones, fueron examinados durante el segundo semestre del año 2019 por la empresa certificadora independiente International Credit Rating Limitada, en virtud de lo cual se emitió el correspondiente certificado de cumplimiento, vigente hasta diciembre del año 2021.



Sistemas de control interno y auditoría

Con el objeto de optimizar la estructura organizacional a cargo de los sistemas de control interno y auditoría, en este ejercicio todos los gerentes pasaron a reportar directamente al Contralor.

Durante el año se continuó avanzando en la implementación de una metodología de auditoría ágil, la generación de procesos automatizados de auditoría por medio de robots y la profundización de procesos de auditoría continua.

El Directorio es el órgano responsable de definir y evaluar los sistemas de control interno para asegurar una gestión prudente y una auditoría efectiva. Para que las auditorías se realicen con la debida independencia, el Banco cuenta con un marco de acción, una estructura jerárquica y mecanismos de validación de las observaciones planteadas 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.

102-17
205-2

Perfil Banco de Chile



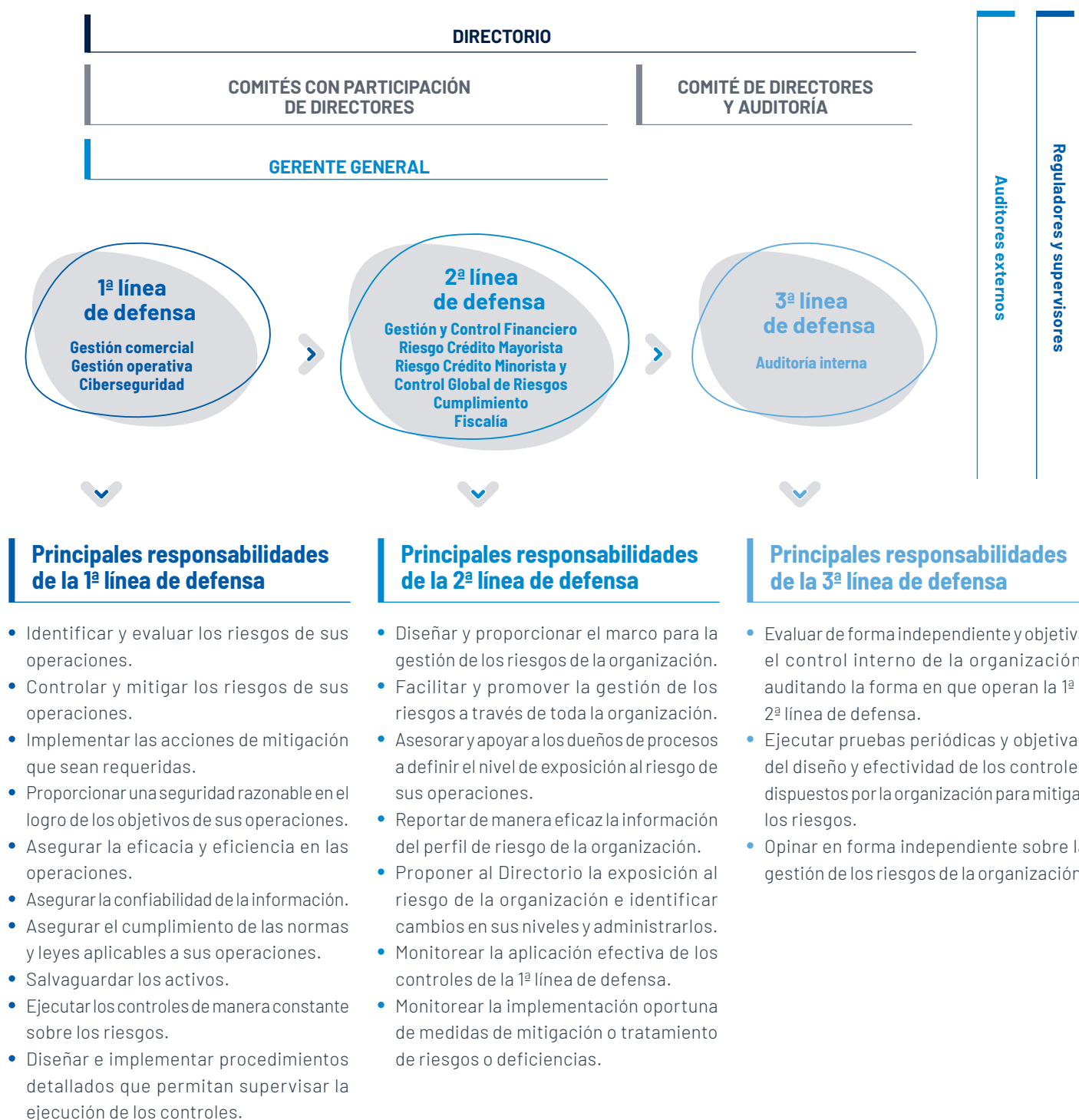
En el Comité de Directores y Auditoría recae la misión de evaluar constantemente la calidad de los sistemas de control y la función de auditoría interna, así como de la vinculación y coordinación con los auditores externos.

Las políticas corporativas son diseñadas en forma conjunta por distintas áreas y divisiones, de acuerdo con la materia de que se trate, bajo la coordinación de la División Global de Cumplimiento. Esta unidad es la responsable de definir normas internas, en conjunto con la Fiscalía y en coordinación con las áreas Comerciales, de Operaciones, y de Gestión y Control Financiero. Su supervisión abarca todos los negocios del Banco y sus filiales, tiene un carácter independiente y reporta directamente al Comité de Prevención de Lavado de Activos. Adicionalmente, esta División es responsable de verificar el cumplimiento de las regulaciones sobre prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. En este ámbito, el Banco cuenta con una política aprobada 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 todas las unidades de negocio de la corporación. A través de la utilización de metodologías estandarizadas de auditoría interna, esta División realiza las siguientes funciones:

- Evaluación de la eficacia de los procesos de administración de riesgos en cinco categorías: operacional, financiero, crédito, tecnológico y de sucursales, a nivel del Banco y a través de las instancias que le reportan desde las filiales Corredores de Bolsa y Administradora 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 orientado a la administración proactiva 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



Gestión y administración de riesgos

Introducción

En Banco de Chile, la gestión global de riesgos se aborda desde una perspectiva integral y diferenciada, teniendo en consideración los segmentos de negocios atendidos por el Banco y sus filiales. Esta gestión global es fundamental para su estrategia y la sostenibilidad del negocio.

El Directorio del Banco establece las políticas, el marco de apetito por riesgo, los lineamientos de desarrollo y validación de modelos, aprueba los modelos de provisiones y se pronuncia acerca de la suficiencia de provisiones. La Administración es responsable del control y cumplimiento de lo dispuesto por el Directorio, junto con el establecimiento de normas y procedimientos asociados.

El Gobierno Corporativo del Banco considera la participación activa del Directorio, y para tal efecto esta instancia establece distintos comités con el objeto de contar con una adecuada gestión global de riesgos. En estos comités participan 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, la División Riesgo Crédito Minorista y Control Global de Riesgos, la División Riesgo Crédito Mayorista y la División Ciberseguridad, constituyen la estructura de gobierno corporativo de riesgos, quienes a través de equipos especializados, junto 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 mercados Minoristas y Mayoristas. Junto con ello, en la División Riesgo Crédito Minorista y Control Global de Riesgos se desarrollan las distintas metodologías relativas a aspectos regulatorios y de gestión, así como el seguimiento y validación de modelos de riesgos y el desarrollo del marco normativo. Esta División cuenta con las Áreas de Riesgo Operacional y Continuidad de Negocios, encargadas de supervisar la aplicación de las políticas,

normas y procedimientos en cada uno de estos ámbitos, así como de supervisar la gestión de riesgo operacional y continuidad de negocios de las filiales, garantizando su homologación al modelo de gestión global del Banco.

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 y la Gestión de Activos.

Por su parte, la División de Ciberseguridad está orientada a proteger y vigilar los activos más sensibles de la organización, siendo capaces de brindar seguridad y confianza a clientes y colaboradores. Esta División está conformada por las áreas de Ciberdefensa, Aseguramiento, Ingeniería y Riesgo Tecnológico.

Gestión del riesgo de crédito

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

Para el Banco, la gestión del riesgo de crédito es de carácter permanente y considera los procesos de admisión, seguimiento y recuperación de los créditos otorgados. Busca una adecuada relación riesgo-retorno y un apropiado balance de los riesgos asumidos.

En base a lo anterior, la gestión del riesgo de crédito tiene un permanente desafío para responder al dinamismo comercial, exigencias normativas, ser parte de la transformación digital, contribuir desde la perspectiva de riesgos a los distintos negocios atendidos por el Banco, y establecer el marco de gestión de Riesgo de Crédito para los distintos segmentos del Banco, a través de una visión del portafolio que permita gestionar, resolver y controlar el proceso de aprobación de los negocios de manera eficiente y proactiva.

Las políticas y procesos de crédito establecidos por el Banco se materializan en los siguientes principios de gestión, que reconocen las singularidades de los diferentes mercados y segmentos, los que son abordados con un tratamiento especializado acorde a las características de cada uno de ellos:

1. Aplicar una rigurosa evaluación en el proceso de admisión, teniendo en consideración las políticas, normas y procedimientos de crédito establecidas, junto con la disponibilidad de información suficiente y precisa. Bajo este principio se analiza 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 seguimiento de cartera, mediante sistemas que alerten los potenciales signos de deterioro de clientes, respecto a las condiciones de origen, como también las posibles oportunidades de negocios con aquellos que presentan una mejor calidad y comportamiento en sus pagos.
3. Desarrollar herramientas avanzadas de modelación y gestión de datos para una eficiente toma de decisiones en las distintas etapas del proceso de crédito.
4. Disponer de una estructura de cobranza con procesos oportunos, ágiles y eficaces que permitan realizar gestiones acordes a los distintos tipos de clientes y a las tipologías de incumplimientos que se presenten, siempre con estricto apego al marco normativo y a las definiciones reputacionales del Banco.
5. Mantener una eficiente administración en la organización de equipos, herramientas y disponibilidad de información que permitan una óptima gestión del riesgo de crédito.



Basándose en los principios de gestión señalados anteriormente, las divisiones de riesgo crédito contribuyen al negocio y anticipan las amenazas que puedan afectar la solvencia y calidad del portafolio. En particular, durante el presente año la solidez de estos principios y el rol de riesgo de crédito han permitido responder adecuadamente a los desafíos derivados de la pandemia, entregando respuestas oportunas a los clientes manteniendo los sólidos fundamentos que caracterizan la cartera del Banco en sus distintos segmentos y productos.

Durante el año 2020, debido a la pandemia por Covid, se implementaron tempranamente diversas medidas de apoyo y alivio financiero a los clientes, tales como los refinanciamientos de cuotas de créditos (hipotecario, comercial, consumo), la participación activa en el programa de créditos asociados al Fondo Fogape-Covid y sus prórrogas asociadas, y la flexibilización de medidas de cobranza, entre otras, con el objetivo de flexibilizar las condiciones de pago de forma transitoria.

Dentro del marco de la gestión de riesgo, se ha efectuado un seguimiento permanente de las potenciales carteras afectadas con énfasis en aquellos sectores económicos con un grado mayor de impacto y de los resultados de las medidas transitorias implementadas.

Segmentos minoristas

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

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

- **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 para la Supervisión y Desarrollo de Modelos Internos”, antes de su aprobación en el Comité de Riesgo de Cartera o el Directorio, según corresponda.

- **Admisión minorista y normativa**

Realiza la evaluación de operaciones y clientes, contando para ello con una especialización por regiones y segmentos, lo que favorece el conocimiento del cliente. También mantiene un marco de políticas y normas que permiten asegurar la calidad

de la cartera acorde al riesgo deseado, definiendo lineamientos de admisión de clientes, los que son difundidos a las áreas comerciales y de riesgo mediante programas y formación continua. Además, contiene la función de integración en la gestión, encargada de incorporar los modelos estadísticos en los procesos de evaluación de crédito, asegurando una adecuada vinculación de la decisión de los mismos.

- **Seguimiento minorista y modelos**

Se encarga de medir el comportamiento de las carteras 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. Asimismo, se generan seguimientos especiales de acuerdo a los hechos relevantes del entorno. Esta área también vela por una adecuada ejecución de la estrategia, cumpliendo los objetivos de calidad del riesgo. Adicionalmente, a través de la función de seguimiento de modelos, monitorean los modelos de riesgo velando por el cumplimiento de los estándares definidos para asegurar su poder predictivo y discriminante, identificando los posibles riesgos asociados.

- **Validación de modelos**

Realiza una revisión independiente de los modelos, tanto en la etapa de construcción como de implementación de los mismos. Considera la validación del cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Directorio, abordando aspectos tales como gobierno, calidad de los datos, técnicas de modelación, implementación y documentación.

- **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. Define criterios de refinanciamiento y acuerdos de pago con clientes, manteniendo una adecuada relación riesgo-retorno, junto con la incorporación de herramientas robustas para una gestión diferenciada de la cobranza acorde a las políticas institucionales.



Segmentos mayoristas

La gestión de admisión en estos segmentos se realiza a través 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. Dicha evaluación individual y grupal, si corresponde, considera, entre otras, la capacidad de generación, niveles de exposición, capacidad financiera con énfasis en la solvencia patrimonial, 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, 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.

De manera centralizada, se realiza un seguimiento permanente de la cartera, tanto a nivel individual, como de segmentos de negocio y sectores económicos, en base a información actualizada periódicamente tanto del cliente como de la industria, generando también a través de este proceso, alertas que aseguren el correcto y oportuno reconocimiento del riesgo de la cartera individual. Junto con lo anterior, se monitorean las condiciones especiales establecidas en la etapa de admisión, como controles de covenants financieros, coberturas de ciertas garantías y condiciones impuestas al momento de la aprobación.

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, con el objetivo de asegurar la correcta y oportuna identificación de los riesgos de la cartera, y de gestionar de manera anticipada aquellos casos con niveles de riesgo más elevados.

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 de mayor complejidad donde se requiere una gestión especializada, el área Gestión de Activos Especiales, perteneciente a la División Riesgo Crédito Mayorista, se encarga directamente de la gestión

de cobranza, estableciendo 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 ello se cuenta con políticas, normas, y procedimientos, junto con modelos elaborados de acuerdo a las instrucciones emitidas por la CMF y aprobados por el Directorio.

Modelos de provisiones

Para efectos de cubrir las pérdidas en caso de un eventual incumplimiento de pago por parte de los clientes, el Banco determina el nivel de provisiones que debe constituir en base a los siguientes modelos:

- **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 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. La 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 de provisiones necesarias para cubrir el riesgo de la cartera. El análisis de consistencia de los modelos se realiza 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.

En el contexto de la emergencia sanitaria, la CMF dispuso la aplicación de una serie de medidas transitorias (refinanciamientos o prórrogas, línea Covid Fogape, tratamiento en materia de provisiones, entre otras), las cuales Banco de Chile implementó oportunamente a lo largo del año en tiempo y forma.

Además, dentro del año el Banco realizó una serie de ajustes a los modelos de provisiones, en particular a sus parámetros Probabilidad de Incumplimiento (PI) y Pérdida dado el Incumplimiento (PDI), siguiendo un enfoque conservador y prospectivo al respecto. A tal efecto se realizó una calibración de los modelos de probabilidad de incumplimiento, por segmento y producto para las carteras evaluadas grupalmente en base a escenarios históricos de stress en septiembre 2020.

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. Al menos una vez al año se propone el monto de provisiones adicionales a constituir o liberar al Comité de Riesgo de Cartera, y posteriormente, al Directorio para su aprobación.

En dicho contexto, en 2020 el Banco constituyó provisiones adicionales tomando en consideración diversos análisis prospectivos respecto a los impactos derivados de la propagación del Covid-19, entre ellos: efectos de las medidas adoptadas por las autoridades sanitarias locales y mundiales para su mitigación, expectativas de deterioro del ciclo económico, y proyecciones macroeconómicas locales de variables como desempleo y crecimiento económico.

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. 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 identificar los riesgos, definir su correcta medición, y diseñar y establecer una apropiada estructura de límites, alertas, 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, realiza periódicamente 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 los límites y parámetros propuestos por la gerencia de Riesgo de Mercado y aprobados por el Directorio.

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.

Complementariamente, el Banco utiliza 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, 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 que podrían incidir en la evolución del estado de liquidez de la institución.

De acuerdo a lo establecido en la política de administración de riesgo de liquidez, el Banco realiza periódicamente ejercicios de tensión, con el fin de cuantificar las necesidades de caja frente a escenarios de distintos grados de severidad, y contrastándolos con planes de acción potencialmente disponibles. Estos resultados son monitoreados y controlados respecto de la máxima tolerancia al riesgo de liquidez definida por el Directorio.

Por otra parte, 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 las monedas y en volatilidad de tipo de cambio a diferentes plazos.

Las unidades de negocios responsables de gestionar el riesgo de liquidez son informadas regularmente tanto de métricas internas como normativas. Asimismo, la Alta Administración es notificada inmediatamente en el caso de excesos de límites o activación de alertas, incluyendo el seguimiento de planes de acción correctivos en caso de ser necesarios. Las mediciones y el estado general del riesgo de liquidez son informados mensualmente al Comité de Finanzas, Internacional y de Riesgo de Mercado, y trimestralmente al Directorio.

Riesgo de precio

El Banco separa este riesgo en función de 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

Interest Rate Exposure (IRE), 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 periódica de ejercicios de tensión de las posiciones del Libro de Negociación y Monedas, y del Libro de Devengo, los que son utilizados para contrastarlos contra la máxima tolerancia al riesgo de precio definido por el Directorio.

Los usos de límites y el estado de alertas son reportados regularmente a las unidades de negocios respectivas. Asimismo, la Alta Administración del Banco es notificada inmediatamente en el caso de excesos de límites o activación de alertas, incluyendo el seguimiento de planes de acción correctivos en caso de ser necesarios. Esta información es reportada mensualmente al Comité de Finanzas, Internacional y de Riesgo de Mercado y trimestralmente al Directorio.

Riesgo operacional

El Banco define 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 Banco cuenta con una estructura de gobierno para la gestión del Riesgo Operacional, que tiene como objetivo asegurar la sostenibilidad del negocio en el tiempo.

El riesgo operacional es inherente a todas las actividades, productos y sistemas, y es transversal a toda la organización tanto en sus procesos estratégicos como de negocio y de soporte. Es responsabilidad de todos los colaboradores del Banco 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.

El control y gestión del riesgo operacional 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 Riesgo Operacional contribuye al establecimiento de prioridades en la gestión de los riesgos.

La gestión integral del riesgo operacional, considera la ejecución de un conjunto de actividades organizadas en los siguientes ámbitos de acción:

- **Evaluación de procesos**

Tiene por objetivo identificar y evaluar los riesgos y controles asociados a los procesos del Banco, junto con analizar y determinar los niveles de riesgo aceptables y acciones de mitigación a aplicar ante desviación de estos niveles, permitiendo mantener un entorno de control adecuado sobre los riesgos operacionales.

El Banco adecuó sus procesos en base a las condiciones que se derivaron de la pandemia (movilidad, trabajo remoto, entre otros) siempre velando por asegurar la continuidad de los negocios y manteniendo los entornos de control adecuados.

- **Gestión de proveedores**

Tiene por objetivo identificar, gestionar y monitorear los riesgos derivados de la externalización de servicios. Para esto el Banco dispone de un marco normativo y de gobierno acorde a los requerimientos del regulador. El modelo de gestión de proveedores considera un análisis de criticidad y de riesgo asociado a los nuevos servicios contratados y un esquema de evaluación y monitoreo para aquellos considerados relevantes, elementos que requirieron especial atención en el contexto de la pandemia Covid 19.

- **Gestión de fraude**

Este ámbito considera el análisis permanente de información (tanto interna como externa), para identificar focos de riesgo y su comportamiento logrando definir e impulsar acciones de mitigación, buscando mejorar la seguridad para nuestros clientes, y reducir las pérdidas económicas asociadas a este concepto. Para asegurar una adecuada mitigación de estos riesgos, el Banco ha establecido un modelo de gestión y prevención de fraude, que incluye una estructura de gobierno, roles y responsabilidades de las distintas áreas involucradas y una definición de los procesos que forman parte de la gestión de estos riesgos.

Durante este año han surgido nuevos desafíos derivados de la promulgación de la ley 21.234, que limitó la responsabilidad de los clientes ante fraudes asociados a medios de pago y transacciones electrónicas. Para hacer frente a este nuevo escenario se han establecido nuevos procesos y un conjunto de iniciativas para robustecer los mecanismos de autenticación de clientes y autorización de transacciones.

- **Gestión de eventos**

Consiste en identificar, analizar, controlar y reportar a la alta administración, eventos de riesgo operacional que se hayan materializado, constituyan o no pérdidas, con el objetivo de prevenir que vuelvan a ocurrir, asegurando la correcta ejecución de los procesos y promoviendo medidas mitigantes que aseguren un adecuado entorno de control.

- **Pérdidas operacionales**

Consiste en controlar, registrar, contabilizar y reportar todas las pérdidas operacionales generadas por las distintas áreas, manteniendo una base consolidada que permite gestionar de manera integral los distintos ámbitos de Riesgo Operacional.

- **Evaluación de riesgo operacional para proyectos**

El Banco está constantemente trabajando en el desarrollo de proyectos, incluyendo desde la creación de nuevos productos y servicios, grandes implementaciones tecnológicas hasta cambios operativos en sus procesos. Para esto, existe un marco metodológico y herramientas específicas que permiten llevar a cabo una evaluación de los distintos riesgos y controles, establecer un nivel general de exposición al riesgo, y determinar acciones de mitigación en los casos en que sea necesario. Esta evaluación considera tanto la mirada de Riesgo Operacional como la de Riesgo Tecnológico y de Ciberseguridad.

- **Cultura de riesgo operacional**

Considera difundir todos los años y de manera constante una cultura de gestión de Riesgo Operacional a toda la Corporación, con el objetivo de promover la importancia y responsabilidad que tienen todos los colaboradores frente a una adecuada administración del Riesgo Operacional.

- **Control interno**

A través de la evaluación de diseño y eficacia operativa del ambiente de control interno, se busca asegurar la fiabilidad y transparencia de la información financiera generada por el Banco. Para esto se lleva a cabo un proceso periódico de evaluación, basado en la materialidad de los riesgos en relación a su impacto en los estados financieros. La evaluación del diseño de los controles permite identificar si los riesgos asociados están cubiertos por controles adecuados. Por otro lado, la evaluación de eficacia operativa, que considera el testeo de controles, permite verificar que son correctamente ejecutados. En base a los resultados obtenidos en ambas etapas, se identifican deficiencias de control que son gestionadas a través de la determinación de planes de acción. Finalmente, los principales hallazgos y conclusiones obtenidas son reflejadas en un informe anual de control interno.

La combinación de todos los ámbitos previamente señalados, más el marco normativo y la estructura de gobierno correspondiente, constituyen la gestión integral del riesgo operacional.





Continuidad de negocios

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 política, normativa y estándar en materias de continuidad de negocios.
2. Actualización periódica de Planes de Continuidad de Negocios, Análisis de Impacto al Negocio (BIA), Análisis de los Riesgos Potenciales (RIA), Fichas de infraestructura tecnológica, mapas topológicos, procedimientos de recuperación y árboles de llamados para todas las unidades del Banco.
3. Planificación, Coordinación y Ejecución de un calendario anual de pruebas para 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. Fortalecimiento continuo de la gestión 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. Mejora continua en la gestión global a través de la implementación de recomendaciones relevadas en cada prueba.
8. Realización de capacitaciones y entrenamientos en esta materia.
9. Monitoreo preventivo y continuo de contingencias en cualquiera de los canales de atención del Banco que generen un eventual impacto en clientes.
10. Mantenimiento de la política de comparabilidad con Citibank.
11. Permanente gestión para cumplimiento de normas impartidas por la CMF.
12. Gestión para el lineamiento y control del Programa de Continuidad de Negocios para filiales.

Ciberseguridad

La División de Ciberseguridad es responsable de velar por el cumplimiento del plan estratégico del Banco en esta materia, a través del entendimiento de los riesgos y amenazas a las cuales la institución está expuesta. Dicho plan es aprobado por la Alta Administración y cuenta con seguimientos y reportes periódicos sobre todas las actividades definidas en el mismo. Sus principales objetivos son: Alineación con el Negocio, Transformación Cultural, Proteger y Salvaguardar, y Prevenir y Detectar. El gerente de la División reporta al Directorio -al menos tres veces al año- sobre el estado y avance del plan estratégico, y respecto de los hitos más relevantes registrados en este ámbito.

Banco de Chile implementa su plan estratégico de ciberseguridad considerando las disposiciones publicadas en la Recopilación Actualizada de Normas (RAN) emitida por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Cabe señalar que el Banco es sometido

periódicamente a evaluaciones realizadas por firmas auditoras externas, cuyos procesos contienen variables que competen directamente a la División de Ciberseguridad. A lo anterior se suman revisiones anuales por parte de la División de Contraloría para la evaluación del ambiente de control interno en materia de ciberseguridad.

Adicionalmente, cada año el Banco es objeto de al menos una evaluación por parte de un tercero independiente, experto en materias de seguridad de la información y ciberseguridad, que valida de manera exhaustiva el avance e identifica, oportunidades y desafíos del plan estratégico, comparado con las buenas prácticas y tendencias internacionales en materia de ciberseguridad.

El cambiante entorno en el cual se desarrolla la seguridad de la información y la ciberseguridad, sumado a la contingencia sanitaria que aceleró de manera significativa el proceso de transformación digital a nivel mundial durante 2020, llevó al Banco a robustecer la estructura y organización de su División de Ciberseguridad a través de las siguientes modificaciones:

- La Gerencia de Ciberdefensa potenció su estructura para fortalecer su rol y sus responsabilidades, a través de la creación de las Subgerencias de Operaciones de Ciberseguridad, Inteligencia y Respuesta, y de Detección y Contención. Estos equipos tienen el propósito de vigilar, detectar, responder y contener las distintas amenazas que podrían afectar procesos, servicios o productos críticos.
- Se integró la Gerencia de Riesgo Tecnológico, que antes formaba parte de la División Riesgo Crédito Minorista y Control Global de Riesgos. Esta reestructuración tuvo por objeto abordar de manera integral y proactiva los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad para la protección de los activos tecnológicos del Banco y la información de nuestros clientes. Esta gerencia es responsable de gestionar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. De ella depende la Subgerencia de Riesgo Seguridad de la Información, que

102-30



vela por la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos de seguridad de la información (incluyendo los tecnológicos) a los que están expuestos los activos de información del Banco, así como de dictar las medidas a implementar frente a riesgos identificados. Además, debe gestionar y reportar la evolución y/o desviaciones de las acciones correctivas o mitigantes de los riesgos asociados a los proyectos tecnológicos de la institución.

- Así mismo, se creó la Subgerencia de Ciber Riesgo, cuyo foco es fortalecer la gestión integral de los riesgos de ciberseguridad, protegiendo al Banco contra las ciberamenazas emergentes, para dar cumplimiento a altos estándares y normas de ciberseguridad.
- El Departamento de Seguridad de la Información, que anteriormente reportaba a la Gerencia de Riesgo Tecnológico, pasó a depender de la Subgerencia de Aseguramiento de Ciberseguridad. Esta unidad es la responsable de velar por que la ciberseguridad al interior de la organización se encuentre definida e implementada de acuerdo con estándares y normas internacionales, así como de asegurar la ejecución de las políticas y procedimientos de trabajo en este ámbito y de los aspectos regulatorios emitidos por autoridades nacionales y entidades externas. Además, está a cargo de vigilar que la información esté protegida de forma adecuada en cuanto a su confidencialidad, integridad y disponibilidad.



DESEMPEÑO

Económico y
Financiero

Banco de Chile

Desempeño Económico y Financiero

Entorno macroeconómico

Economía global

La actividad económica global presentó una caída sin precedentes en 2020, que resulta comparable con la observada en la Gran Depresión de 1929. Ello fue consecuencia de la rápida propagación del Covid-19, lo cual llevó a que la OMS decretara un estado de pandemia a nivel mundial, generando con ello una serie de medidas de confinamiento y distanciamiento social. De esta manera, la economía global enfrentó una serie de *shocks* simultáneos: por una parte, una fuerte contracción de oferta, dado que una parte muy relevante de la fuerza de trabajo no podía realizar sus labores con normalidad, a lo cual se añadió una reducción en la demanda agregada debido a la caída de ingresos laborales, y al deterioro del crecimiento transversal. Este cuadro ha sido particularmente desafiante para las autoridades, ya que la ausencia de una raíz económica en esta crisis limita significativamente el impacto de las políticas macroeconómicas que suelen utilizarse tradicionalmente en ciclos contractivos.

En este contexto, el PIB global habría presentado una caída cercana a 3,5% en 2020, cifra significativamente inferior a la expansión de 3,0% que se proyectaba a comienzos de año. De acuerdo a estimaciones del FMI, el mundo habría dejado de producir alrededor de US\$10 trillones durante este bienio, cifra que es equivalente a la suma de las economías de Japón, Reino Unido y Alemania.



Si bien la pandemia afectó al mundo de manera transversal, las economías han presentado un patrón de recuperación muy heterogéneo, que probablemente continuaría en 2021. A grandes rasgos, dichas diferencias se explican por la eficacia de las medidas sanitarias y a la capacidad de respuesta, tanto fiscal como monetaria, que han tenido diversas autoridades en el mundo. En este contexto, Asia emergente presentó el mejor desempeño en 2020 tras haber caído, de acuerdo a las cifras de consenso, en torno a 1,0%, impulsado por el alza de 2,3% que habría tenido China. En contraposición, Latinoamérica y Europa habrían presentado recesiones más severas, lo cual refleja la mayor dificultad para controlar la pandemia en dichos países.

Estimaciones de crecimiento

Zona	2018	2019	2020	2021 ^E	2022 ^E
Mundo	3,5	2,8	-3,5	5,5	4,2
Asia (excluye Japón)	6,1	5,4	-1,1	8,3	5,9
Economías desarrolladas	2,4	1,6	-4,9	4,3	3,1
Economías emergentes	4,9	3,6	-2,4	6,3	5,0
Eurozona	1,9	1,3	-7,2	4,2	3,6
América Latina	1,8	0,2	-7,4	4,1	2,9

Fuente: Bloomberg.

Si bien las perspectivas de recuperación para 2021 están muy relacionadas con los potenciales avances en el proceso de inmunización, también son consecuencia de la aplicación de fuertes respuestas de políticas macro. En el frente fiscal se implementaron medidas sin precedentes que, en lo general, estuvieron enfocadas en transferencias directas (cuyo objetivo era compensar caídas en ingresos laborales) y programas específicos de apoyo al sector productivo. Estas medidas generarán un incremento significativo en la deuda fiscal, la que de acuerdo a estimaciones del FMI, aumentaría en alrededor de 15% del PIB global en 2020 (alcanzando 100%). Dicho deterioro de las finanzas públicas estará explicado, en gran medida, por el alza en el déficit fiscal en EE.UU., el cual se habría incrementado a 19% del PIB. Esta tendencia fue transversal a nivel global.

Los Bancos Centrales adoptaron una serie de medidas que, como complemento a las expansiones fiscales, fueron determinantes para evitar un ciclo recesivo más severo. Es así como, junto a reducir las tasas de interés a mínimos históricos, implementaron una serie de medidas no convencionales (principalmente en economías desarrolladas) que tenían como principal objetivo mantener activo el canal del crédito y una abundante liquidez. De esta manera, hubo compras de bonos de largo plazo (tanto soberanos como bancarios), como así también programas especiales de financiamiento dirigidos a potenciar el crédito comercial. El conjunto de estas medidas generó un incremento sin precedentes en los tamaños de sus balances, destacando el caso de los países del G4, donde el alza fue desde 35% al 54% del producto. Este incremento en la oferta monetaria representará un desafío en el largo plazo, sobre todo en cuanto al proceso de reversión de dicho estímulo monetario.

Las perspectivas de recuperación en la actividad y el aumento en la liquidez global han contribuido positivamente a elevar el precio de las materias primas. Entre ellos, destaca el precio del cobre, el cual registró un aumento de 25,8% en el transcurso del año tras anotar un valor de US\$3,51 /libra al cierre del año. Esto ocurrió en un contexto donde los activos de mayor riesgo, entre ellos monedas y mercados bursátiles de países emergentes, tuvieron una tendencia similar.

Economía chilena

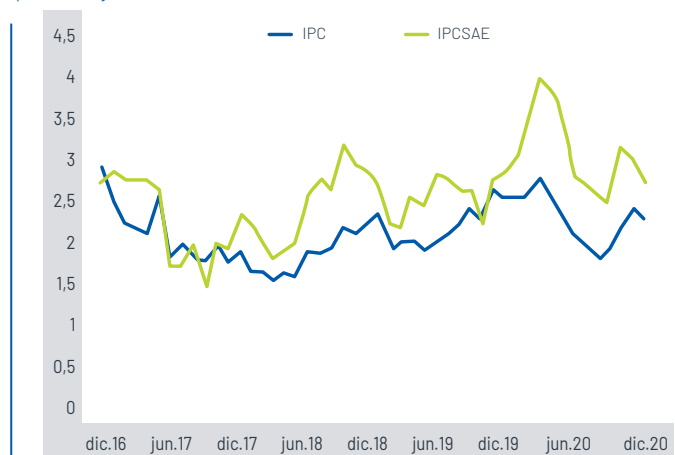
La economía chilena fue muy afectada tanto por la evolución de la pandemia como por la recesión global. Se debe considerar, además, que Chile enfrentó esta situación con un ciclo más debilitado, debido a la crisis interna que afectó al país a fines del año 2019. Todo esto se tradujo, al igual que en gran parte del mundo, en una fuerte caída de la actividad y empleo, que pudieron ser parcialmente compensadas por una fuerte respuesta contracíclica implementada por las autoridades locales.

En este contexto, la actividad registró su peor desempeño el segundo trimestre del año, momento en que gran parte de la población (alrededor de un 60%) llegó a estar bajo cuarentena total. Esto generó un impacto particularmente negativo para sectores intensivos en contacto social, principalmente en actividades de servicios. De esta manera, el PIB registró un descenso interanual de 14,5% en dicho período. Sin embargo, la producción registró una mejora gradual desde el tercer trimestre, donde si bien no se logró recuperar las pérdidas del trimestre anterior, al menos cerró parte de las brechas. Esta mejora, a grandes rasgos, obedeció a tres factores, el primero de ellos fue el inicio de un proceso de desconfinamiento gradual, gracias a la mejora en las condiciones sanitarias observadas en el país. De esta manera, la menor cantidad de casos (nuevos y activos) de Covid-19 permitió reducir las restricciones sanitarias, contribuyendo significativamente a una mayor movilidad y por ende al desarrollo de actividades no esenciales.

Un segundo factor fue la respuesta contracíclica de las autoridades. En el plano fiscal, el gobierno anunció una serie de medidas que incluyeron capitalizaciones al seguro de cesantía, a Banco Estado y a Fogape, como así también transferencias directas a los grupos que fueron más afectados por la crisis económica. Adicionalmente, se creó un fondo de US\$12.000 millones cuyos recursos que se utilizarán tanto para mitigar los efectos de la crisis como para financiar obras de infraestructura en 2021. De acuerdo a estimaciones oficiales, el total de medidas anunciadas implica una movilización por cerca de 10 puntos del PIB. El Banco Central, por su parte, redujo la Tasa de Política Monetaria a 0,5%, e implementó una serie de medidas no convencionales que incrementaron la liquidez y contribuyeron

Desempeño Económico y Financiero

Evolución inflación general y subyacente (porcentaje)



a dinamizar el crédito. Entre ellas, destacan las operaciones de mercado abierto de compra de bonos, la extensión del período de intervención cambiaria (que se había iniciado en 2019) y la implementación de la Facilidad de Crédito Condicional al Crecimiento de las Colocaciones (FCIC), entre otras. Adicionalmente, se debe considerar el efecto expansivo, pero transitorio, que generaron los retiros de recursos de los fondos de pensiones sobre la demanda interna, especialmente en el consumo privado.

Un tercer elemento que, en el margen, contribuyó al crecimiento de la economía chilena, fue la mejora en el precio del cobre y la recuperación de China. Ello no sólo tuvo un impacto en las exportaciones, sino que también ayudó a reducir los desequilibrios tanto fiscales como en cuenta corriente.

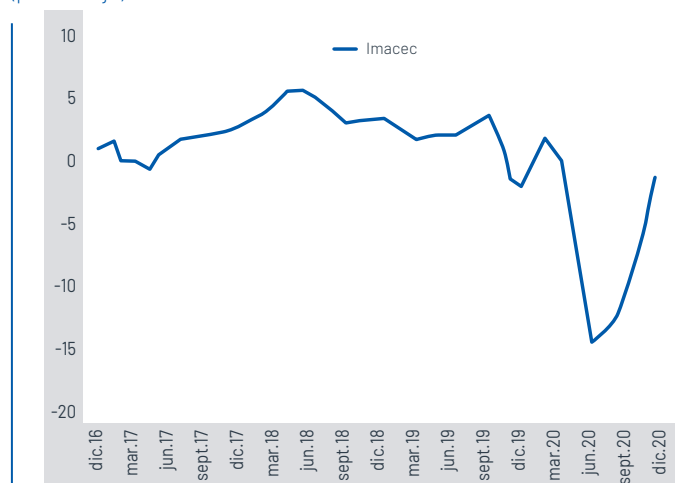
Paralelamente, el mercado laboral ha presentado una recuperación en el nivel de empleo, aunque a una velocidad más moderada que la actividad agregada. En particular, luego de que la tasa de desocupación haya alcanzado un nivel de 13,1% a mediados de

año (subiendo desde valores cercanos a 7% antes del inicio de la pandemia), esta cayó a 10,3% al cierre de año. Este cambio fue explicado tanto por la recuperación de la fuerza de trabajo como del empleo total, aunque este último con una mayor proporción en la categoría por cuenta propia.

Tanto la apertura de holguras de capacidad, los mayores niveles de desempleo y la apreciación en el tipo de cambio (que cerró en \$710, un 5,6% por debajo de valor observado un año atrás) contribuyeron a que la inflación acumulara un 3,0% a diciembre, en línea con la meta del Banco Central, señalando que existe espacio para mantener la TPM en el actual nivel de 0,5% por un tiempo prolongado.

Los principales riesgos para el escenario económico se relacionan con la evolución de la pandemia, sobre todo en cuanto a los avances en el proceso de inmunización y a la existencia de rebrotes que puedan gatillar medidas de confinamiento más estrictas. En el plano local, la discusión relacionada con cambios a la constitución y discusiones sobre políticas públicas serán especialmente relevantes en 2021.

Evolución crecimiento Imacec (porcentaje)



Fuente: Banco Central de Chile.

Nota: Imacec calculado como variación interanual de la media móvil trimestral.

Desempeño industria bancaria chilena

El 2020 fue un año intenso y desafiante para la industria financiera. El crecimiento de los volúmenes de colocaciones fue impulsado principalmente por los créditos Fogape-Covid y por las colocaciones de vivienda. Por su parte, la cartera de consumo anotó una contracción histórica, acusando el impacto profundo de la pandemia. En materia de resultados, además de las consecuencias de la alicaída actividad económica, se registró un efecto puntual en un participante de la industria, lo que significó una fuerte disminución en la utilidad del ejercicio. Descontando esto último, los mayores cargos por riesgo de crédito y provisiones adicionales originaron un menor resultado respecto al ejercicio previo.

El portafolio total de colocaciones de la industria, sin considerar las filiales en el exterior, anotó un aumento nominal de 2,4% en doce meses, cifra inferior al 9,7% alcanzado en 2019. El incremento se explica por colocaciones para la vivienda, que registraron un crecimiento de 8,1% en doce meses, principalmente por tasas de interés que se ubicaron en torno a sus mínimos históricos. En segundo lugar, se encuentran los créditos comerciales con un alza de 3,6% anual, sustentada en los distintos programas de apoyo tanto estatales como propios de cada institución. Finalmente, la cartera de consumo anotó un retroceso de 13,9% anual, producto de la situación económica y laboral derivada de la pandemia.

En cuanto a los pasivos, los depósitos a la vista registraron un crecimiento récord de 45,3% respecto de diciembre 2019, como consecuencia de la preferencia por liquidez de personas y empresas, una tasa de política monetaria que se ubicó en su mínimo técnico, y por los retiros de fondos previsionales, todo en un contexto de elevada incertidumbre. Por su parte, las obligaciones con el Banco Central de Chile aumentaron más de \$22.000 miles de millones, por la utilización de la línea de crédito especial (FCIC) que el ente emisor dispuso para los bancos con el objetivo de financiar de colocaciones comerciales y de consumo, en respuesta a las tensiones financieras generadas por la crisis sanitaria. Como contrapartida, los depósitos a plazo anotaron una contracción de 13,9% en doce meses. En lo relativo a la solvencia y con miras a la implementación de Basilea III,

el sistema financiero aumentó el ratio de patrimonio efectivo sobre activos ponderados por riesgo de crédito desde 12,8% a 14,3% al cierre de noviembre 2020. Favoreció también a dicho incremento el bajo desempeño de las colocaciones de consumo, que significaron un menor uso de capital, y la constitución de provisiones adicionales durante el ejercicio, las que totalizaron más de \$680 mil millones.

La utilidad atribuible a tenedores patrimoniales no solo se vio impactada por la crisis económica, sino que también por el efecto no recurrente de una institución que reconoció un deterioro de sus activos intangibles (*goodwill*) con un cargo contable superior a \$800 mil millones. Considerando ambos efectos, dicha utilidad registró una disminución de 53,5% o \$1.355 mil millones respecto a 2019. Por su parte, el indicador de utilidad sobre capital y reservas promedio fue de 5,6%, muy por debajo del 12,8% de 2019. Al aislar el mencionado Banco con el efecto extraordinario antes nombrado, este índice habría ascendido a 11,5% al cierre de 2020.

Los ingresos operacionales anotaron un leve retroceso de 0,3% anual, principalmente por menores utilidades de operaciones financieras y de cambio (13,4%) y una disminución en comisiones netas (6,5%), principalmente por menores ingresos derivados de productos transaccionales, comercialización de seguros, administración de fondos mutuos y corretaje de valores, productos y servicios afectados por la menor actividad y las restricciones de movilidad. Ambos efectos fueron parcialmente compensados por mayores intereses y reajustes netos (3,2%), producto del moderado aumento en los volúmenes de colocaciones. Como resultado de lo anterior, el índice de ingresos operacionales sobre colocaciones promedio anotó un retroceso desde 6,5% en 2019 hasta 5,9% en 2020.

El gasto neto por riesgo de crédito, en tanto, anotó un importante incremento de 29,6%, toda vez que las principales instituciones internalizaron los impactos económicos de la pandemia, tanto en materia de actividad como en el mercado laboral, por lo que optaron por adoptar criterios prudenciales y constituyeron de manera generalizada provisiones adicionales por un monto

Desempeño Económico y Financiero

agregado de \$683.974 millones. Lo anterior derivó en que el índice de gasto de cartera sobre colocaciones promedio se ubicara en 1,65% al cierre del ejercicio, 25 pb. por sobre el 1,40% registrado a diciembre 2019.

Los gastos operacionales, por su parte, anotan un aumento de 16,9% anual, explicado mayormente por el impacto del deterioro en el *goodwill* comentado anteriormente. Aislado a dicho banco, se registra un incremento de 1,8%, por debajo de la variación del IPC, reflejando los esfuerzos de las instituciones por mantener los gastos acotados ante la presión sobre los ingresos. El alza se explica por mayores otros gastos operacionales y depreciaciones y amortizaciones, siendo ambos en parte compensados por menores gastos de administración y una disminución de las remuneraciones y gastos del personal. Con todo, el ratio de eficiencia empeoró con respecto a 2019, finalizando el ejercicio 2020 en 57,2% (48,8% en diciembre del año anterior). Sin considerar al banco que registró el deterioro extraordinario antes indicado, el ratio de eficiencia de la industria se ubica en 47,9% al cierre de 2020.

Balance del sistema bancario
(Cifras en millones de pesos, incluyen filiales en el exterior)

Balance	2018	2019	2020	Var. %
Colocaciones totales	177.028.608	194.899.837	199.280.782	2,2
Colocaciones comerciales	101.084.837	111.576.835	115.633.404	3,6
Colocaciones vivienda	50.151.246	55.792.844	59.915.575	7,4
Colocaciones consumo	25.792.525	27.530.158	23.731.803	-13,8
Provisiones	-4.349.184	-5.027.579	-5.437.990	8,2
Inversiones financieras	29.610.113	35.218.273	42.579.283	20,9
Activos totales	246.278.780	290.500.255	323.126.943	11,2
Depósitos vista	51.300.733	59.760.330	85.000.187	42,2
Depósitos a plazo	87.624.918	92.460.453	78.918.436	-14,6
Instrumentos de deuda emitidos	46.464.727	53.345.273	53.978.617	1,2
Pasivos totales	225.543.261	268.666.432	300.956.599	12,0
Patrimonio	20.735.519	21.833.823	22.170.344	1,5

Resultados del sistema bancario^(*)
(Cifras en millones de pesos)

Estado de resultados	2018	2019	2020	Var. %
Ingresos operacionales	10.210.645	11.897.807	11.858.964	-0,3
Intereses y reajustes netos	7.192.567	8.317.977	8.586.344	3,2
Comisiones netas	1.858.772	2.115.454	1.977.754	-6,5
Operaciones financieras y de cambio netas	927.317	1.188.562	1.029.785	-13,4
Otros ingresos operacionales	231.989	275.814	265.081	-3,9
Provisiones por riesgo de crédito	-1.829.558	-2.580.854	-3.346.041	29,6
Gastos operacionales	-5.241.524	-5.807.981	-6.788.465	16,9
Resultados por inversión en sociedades	81.677	29.556	-5.337	-118,1
Utilidad antes de impuestos	3.221.240	3.538.528	1.719.121	-51,4
Impuestos	-825.881	-900.837	-476.519	-47,1
Resultado de operaciones continuas	2.395.359	2.637.691	1.242.602	-52,9
Resultado de operaciones descontinuadas	0	1.699	0	-100,0
Utilidad neta	2.395.359	2.639.390	1.242.602	-52,9
Interés minoritario	48.135	105.444	63.287	-40,0
Utilidad neta	2.347.224	2.533.846	1.179.315	-53,5

^(*) 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 indicadores	2018	2019	2020
Utilidad sobre capital y reservas promedio	13,00%	12,78%	5,58%
Ingresos operacionales/ activos productivos promedio	6,19%	6,45%	5,86%
Eficiencia	51,33%	48,82%	57,24%
Provisiones por riesgo/ colocaciones promedio	1,11%	1,40%	1,65%
Indicador de Basilea ^(**)	13,3%	12,8%	14,3%

^(**) A noviembre 2020.

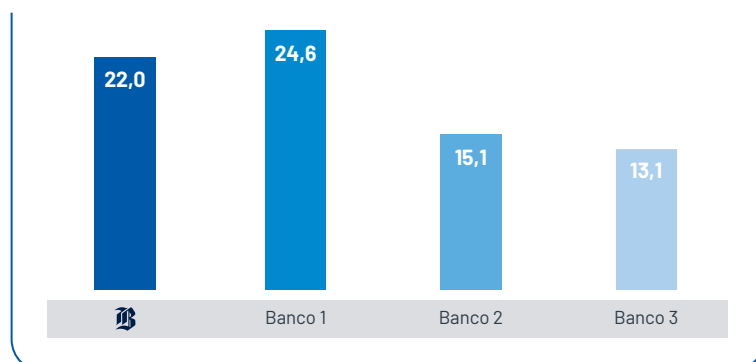
Resultados Banco de Chile

Estado de resultados
(Cifras en millones de pesos nominales)

	2019	2020	Var. %
Ingreso financiero neto	1.516.670	1.458.216	-3,9
Ingreso neto por intereses y reajustes	1.369.375	1.313.012	-4,1
Utilidad neta de operaciones financieras y cambio	147.295	145.204	-1,4
Comisiones netas	457.302	445.968	-2,5
Otros ingresos operacionales	40.548	34.559	-14,8
Ingresos operacionales	2.014.520	1.938.743	-3,8
Provisiones por riesgo de crédito	-347.274	-462.680	33,2
Ingresos operacionales netos	1.667.246	1.476.063	-11,5
Gastos operacionales	-911.004	-882.331	-3,1
Resultado por inversión en sociedades	6.450	-4.661	-172,3
Utilidad antes de Impuesto	762.692	589.071	-22,8
Impuesto a la renta	-169.683	-125.962	-25,8
Utilidad consolidada del ejercicio	593.009	463.109	-21,9

Participación de mercado^(*)

Utilidad tenedores patrimoniales a diciembre de 2020
(porcentaje)



^(*) Excluye partícipe con efecto extraordinario de deterioro de *goodwill* en ejercicio 2020.

Utilidad

En el ejercicio 2020, Banco de Chile registró una utilidad atribuible a tenedores patrimoniales de \$463.108 millones, lo que significó una reducción de 21,9% respecto del año 2019. En términos de rentabilidad, el indicador de utilidad sobre capital y reservas promedio alcanzó a 13,1%, superando largamente el promedio de la industria financiera que se ubicó en 5,6%. Cabe mencionar que esta última cifra contiene un efecto no recurrente por concepto de deterioro registrado por un partícipe del sector. Excluido dicho efecto, el indicador de la rentabilidad de la industria habría alcanzado un 11,5%.

En un contexto de incertidumbre y de profundo impacto por la crisis sanitaria sobre la actividad económica y el bienestar de las personas, Banco de Chile reafirmó su propósito de contribuir al desarrollo del país a través de diversas iniciativas de apoyo a clientes, resguardando el crecimiento rentable y sostenible, una adecuada y proactiva gestión de riesgos, y la búsqueda de mayores niveles de eficiencia y productividad. Lo anterior, junto a una distintiva base de clientes, mantienen al Banco en una posición privilegiada en diversos indicadores.



Desempeño Económico y Financiero

Ingresos operacionales

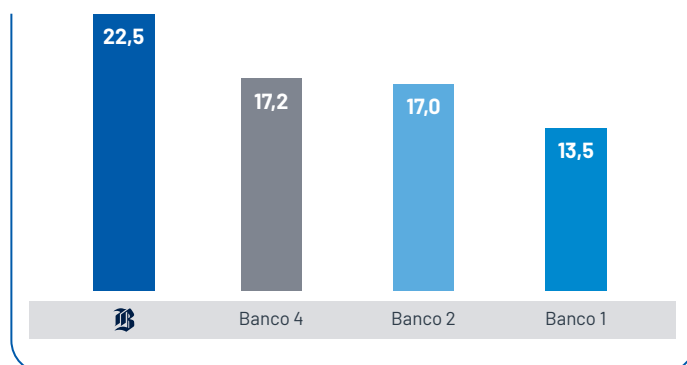
En el ejercicio 2020, los ingresos operacionales alcanzaron a \$1.938.743 millones, equivalente a una disminución de 3,8% o \$75.777 millones respecto al ejercicio previo. Este retroceso se explica principalmente por las menores tasas de interés prevalecientes durante el año, por una menor demanda de colocaciones de consumo, afectando la rentabilidad del portfolio agregado de colocaciones, y por menores ingresos por comisiones, estas últimas en un contexto de menor actividad transaccional y crediticia.

a. Ingreso financiero neto

El ingreso financiero neto finalizó el ejercicio 2020 totalizando \$1.458.216 millones, un 3,9% bajo lo registrado a diciembre 2019. La reducción de \$58.454 millones es explicada por:

- Una disminución del margen financiero de captaciones a la vista por \$50.105 millones, en línea con la reducción de la TPM a su mínimo técnico.
- Un menor margen de colocaciones por \$34.727 millones, producto principalmente de una reducción en los volúmenes de colocaciones de consumo.
- El efecto de una apreciación del 5,3% del peso respecto al dólar sobre la posición activa en moneda extranjera que se mantiene para fines de cobertura de gastos expresados en dólares por \$22.358 millones.
- Un menor margen financiero de filiales por \$12.456 millones, principalmente asociado a un menor resultado de la cartera de inversiones financieras de la filial Corredora de Bolsa.

Participación de mercado
Comisiones netas a diciembre de 2020
(porcentaje)



Dichas variaciones fueron compensadas parcialmente por:

- Mayores ingresos de la gestión de tesorería por \$48.063 millones, asociados principalmente a favorables resultados de posiciones de tasa de interés y a mayores ingresos en operaciones de derivados de clientes.
- Un mayor margen de patrimonio y otros conceptos por \$13.129 millones, en gran parte explicado por el aumento en el volumen de utilidades retenidas y provisiones.

b. Comisiones netas

Por su parte, las comisiones netas alcanzaron \$445.968 millones, registrando una disminución de 2,5% respecto a 2019, equivalente a \$11.334 millones. A pesar de este retroceso, nuevamente Banco de Chile aumentó la ventaja respecto de sus competidores en materia de participación de mercado en esta fuente de ingresos, alcanzando una cuota de mercado de 22,5% sobre el 21,6% en 2019, lo que demuestra la tendencia de la industria en esta materia, producto del menor consumo generado por los confinamientos.

La reducción en el ingreso por comisiones se explica principalmente por:

- Menores comisiones asociadas a servicios transaccionales por \$9.962 millones, los que derivan principalmente de la contingencia sanitaria, que impactó la utilización de los medios de pagos en compras y transacciones de cajeros automáticos.
- Una disminución de las comisiones de la filial Administradora General de Fondos por \$8.532 millones, principalmente por una mayor preferencia de clientes por fondos de renta fija en un escenario de mayor incertidumbre. En materia de patrimonio promedio administrado, destaca el crecimiento de 21,3% anual alcanzado por esta filial.
- Menores comisiones de cobranza de la filial Socofin por \$6.759 millones, las que se explican por las reprogramaciones de créditos implementadas como parte de las acciones de apoyo a clientes.

Estos efectos fueron compensados por mayores comisiones por intermediación de seguros por \$9.254 millones, principalmente por mayores ingresos asociados a la alianza estratégica materializada en 2019, y compensados parcialmente por una disminución de 11,9% anual en las primas intermediadas de seguros asociados a créditos, principalmente de consumo.

c. Otros ingresos operacionales

En cuanto a los otros ingresos operacionales, estos totalizaron \$34.559 millones, lo que significó una caída de 14,8% respecto de 2019 o \$5.989 millones. La contracción se explica principalmente por ingresos no recurrentes registrados en 2019.

Finalmente, en lo que respecta a los principales indicadores asociados a ingresos operacionales, Banco de Chile mantiene su posición de liderazgo. Así, el ratio de ingresos operacionales sobre colocaciones promedio alcanzó a 6,3%, superando el 5,9% alcanzado por la industria.

Provisiones por riesgo de crédito

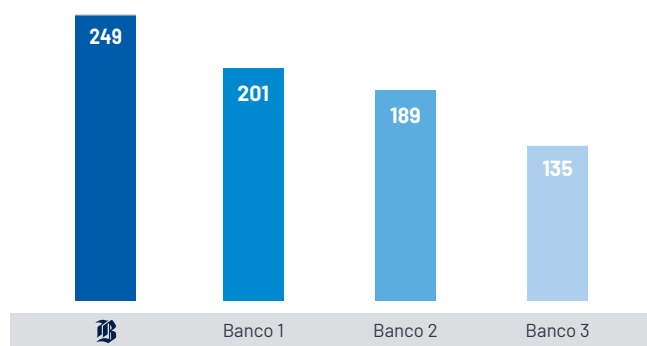
El gasto neto de cartera alcanzó a \$462.680 millones en 2020, un aumento de 33,2% anual, equivalente a \$115.406 millones. El incremento responde principalmente a la constitución de provisiones adicionales por \$107.000 millones, con el objetivo de anticipar impactos de una economía y mercado laboral menos dinámicos como consecuencia de la pandemia. A lo anterior se agregan mayores provisiones de clientes de la cartera individual, reflejo de un escenario de menor actividad y mayor incertidumbre. Ambos efectos significaron un incremento en el indicador de gasto neto por riesgo de crédito, desde un 1,20% en 2019 a un 1,50% a diciembre 2020.

Cabe mencionar que la cartera morosa mayor a 90 días disminuyó hasta 0,97% de las colocaciones totales al cierre del ejercicio, desde un 1,39% en 2019. Esta baja se relaciona con los refinanciamientos de créditos de personas y empresas implementadas durante el ejercicio como parte del programa de apoyo a clientes, y también con el uso de fondos previsionales de personas para cumplir sus compromisos financieros y diversos programas de apoyo gubernamentales en la forma de transferencias directas. Lo anterior, junto a la contracción de la cartera de productos de consumo, moderó las provisiones de la cartera grupal, en un entorno de condiciones de crédito más restringidas.

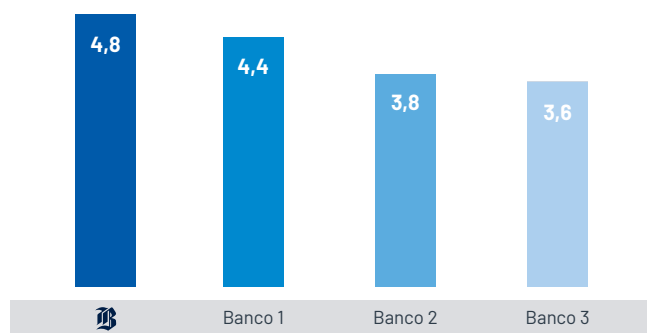
El ratio de cobertura, en tanto, aumentó desde 164% a 249%, mientras que si se considera el stock de provisiones adicionales, se eleva hasta niveles cercanos a 360%. Estos parámetros dan cuenta de la adecuada y consistente gestión de riesgos de Banco de Chile, manteniendo una distancia considerable respecto de sus pares y de la industria. En este sentido, la proporción de ingresos

operacionales netos de provisiones por riesgo de crédito sobre colocaciones promedio alcanza a 4,8% al cierre de 2020, desempeño superior respecto a los principales competidores.

Provisiones por riesgo de crédito / Cartera morosa > 90 días (porcentaje)



Ingreso operacional neto de riesgo / Colocaciones promedio (porcentaje)



Desempeño Económico y Financiero

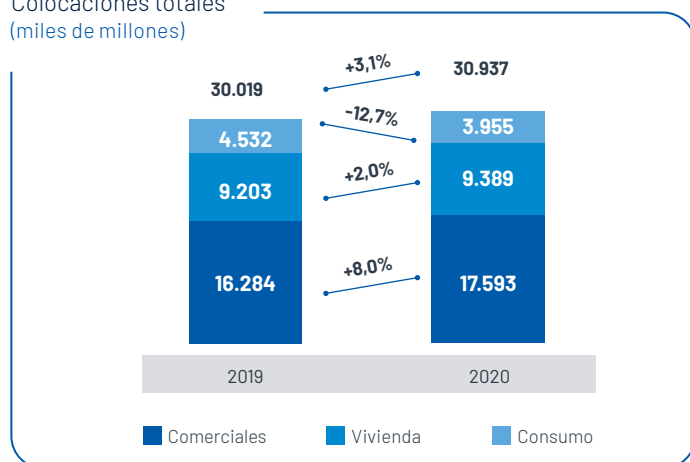
Gastos operacionales

Los gastos operacionales consiguieron una disminución de 3,1% anual, equivalente a \$28.673 millones. Este menor nivel es reflejo del esfuerzo de la corporación por aumentar sus niveles de eficiencia y productividad, manteniendo al mismo tiempo el impulso en la ejecución de sus proyectos estratégicos de mediano plazo. En este contexto, durante 2020 se priorizaron iniciativas y proyectos principalmente asociados a transformación digital, ciberseguridad y renovación tecnológica. Adicionalmente, la pandemia significó incurrir en costos extraordinarios tales como elementos de protección personal, sanitización de espacios de trabajo y de atención de clientes, señalética y adecuación de sucursales y oficinas para velar por el cumplimiento de protocolos de protección de la salud de todas las personas. Así también, el Banco implementó diversas iniciativas de ayuda directa a colaboradores junto con un esfuerzo sustantivo para la habilitación de equipos y plataformas para trabajar de forma remota.

Con todo, la disminución de la base de gastos operacionales se origina en:

- Menores remuneraciones y gastos del personal por \$18.423 millones, principalmente por: (i) una disminución en bonos y gratificaciones por \$12.354 millones, producto de la menor actividad comercial y (ii) una reducción de \$12.106 millones en indemnizaciones asociados a los cambios organizacionales comenzados en 2019.
- Menores gastos de administración por \$10.824 millones, donde destacan el menor desembolso por \$8.235 millones en servicios subcontratados y \$4.247 millones en publicidad y propaganda.

Colocaciones totales
(miles de millones)



- Una reducción en otros gastos operacionales por \$1.348 millones, principalmente por menores gastos y provisiones por bienes recibidos en pagos.
- La disminución del cargo por deterioros por \$894 millones, principalmente por siniestros de sucursales y cajeros automáticos registrados en octubre de 2019.

Dichas variaciones fueron compensadas por:

- Mayores depreciaciones y amortizaciones por \$2.816 millones, principalmente por amortizaciones de softwares y desarrollos tecnológicos.

Finalmente, el indicador de eficiencia alcanzó a 45,5% al cierre del ejercicio 2020, manteniéndose prácticamente en línea con el 45,2% alcanzado a diciembre 2019.

Colocaciones

La cartera total de colocaciones del periodo 2020 alcanzó a \$30.937 mil millones, equivalente a un incremento de 3,1% nominal anual, por debajo del 7,5% anotado en 2019. El menor crecimiento se fundamenta principalmente en el desempeño de las colocaciones de consumo, portafolio que fue muy sensible a la situación económica. Compensó esta caída el alza en colocaciones comerciales, las que fueron impulsadas por las distintas medidas de apoyo gubernamentales, como los créditos Fogape-Covid, donde Banco de Chile fue un actor relevante al cursar operaciones por un monto superior a su participación de mercado. Por otro lado, si bien las tasas de interés se mantuvieron en niveles favorables para los clientes, la incertidumbre y el impacto de la pandemia en el mercado laboral afectaron la demanda por créditos para la vivienda. Así, por familia de productos se observa un crecimiento anual de 8,0% en colocaciones comerciales, de 2,0% en créditos para la vivienda, y una contracción de 12,7% en préstamos de consumo.

A diciembre de 2020, y sin considerar las cifras de filiales en el exterior, Banco de Chile registra una participación de mercado de 16,6% en colocaciones totales (16,5 % en 2019), 16,7% en la cartera comercial (16,0% año anterior), 16,3% en créditos para la vivienda (17,2% en diciembre 2019) y 17,3% en préstamos de consumo (17,0% al cierre de 2019).

Financiamiento y patrimonio

Los pasivos de Banco de Chile ascendieron a \$42.369 mil millones, equivalente a un alza de 12,2% anual.

Destaca el histórico incremento de 33,9% respecto a diciembre de 2019 en los saldos de depósitos a la vista, comportamiento también observado a nivel de industria, y relacionado a la preferencia de personas y empresas por liquidez en un escenario de incertidumbre económica y a los retiros de fondos de pensiones. Respecto a la participación de mercado, el Banco logra una cuota de 22,0% en el promedio de depósitos a la vista netos de canje, manteniendo una posición de liderazgo en esta materia.

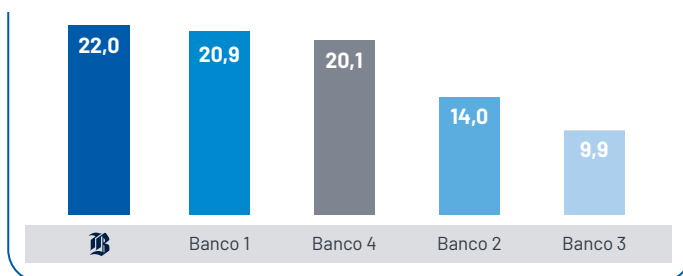
Por su parte, los depósitos a plazo mostraron una contracción de 18,0% en doce meses, en línea con una tasa de política monetaria que se ubica en su mínimo técnico desde el segundo trimestre de 2020. La deuda emitida, en tanto, disminuyó un 2,5% anual, principalmente por menores necesidades de financiamiento dado el menor crecimiento de la cartera hipotecaria.

Las disminuciones en estas fuentes de financiamiento se asocian, por un lado, al crecimiento acotado de activos, debido a los efectos de la contingencia sanitaria y, por otro lado, al financiamiento provisto por el Banco Central con el fin de fomentar el crédito a personas y Pymes, en condiciones de tasa y plazo muy favorables. Dicho financiamiento permitió sustituir captaciones a plazo de inversionistas institucionales, así como reducir los requerimientos de financiamiento a través de bonos. Al cierre de 2020, el financiamiento del Banco Central a Banco de Chile superó los \$3.000 mil millones.

En base a una estructura de financiamiento altamente diversificada, la amplia base de depósitos minoristas con los que cuenta el Banco y sus distintivas clasificaciones de riesgo, Banco de Chile mantiene el menor costo de financiamiento en moneda local de la industria.

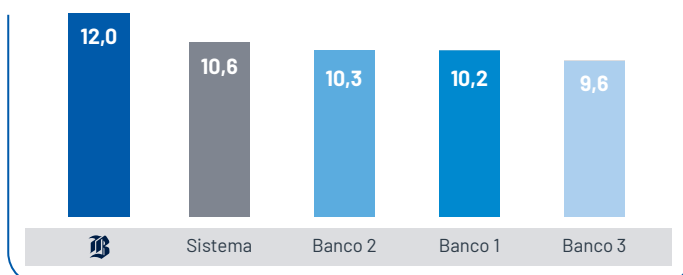
En cuanto al patrimonio, este experimentó un aumento de 5,6% respecto de 2019. El alza de \$198 mil millones se explica principalmente por la retención de utilidades del ejercicio previo.

Depósitos a la vista netos de canje
(Participación de mercado promedio año 2020, porcentaje)

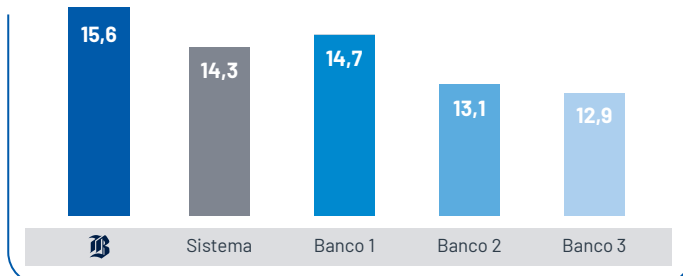


Por último, los indicadores de capitalización y solvencia también demuestran la solidez de Banco de Chile. El indicador de Basilea aumentó en 182 pb. alcanzando un 16,0% al cierre del ejercicio 2020, mientras que el indicador de capital básico sobre activos ponderados por riesgo de crédito se elevó hasta 12,2%, superando largamente el 10,9% registrado a diciembre 2019. Es importante recalcar que la industria se está preparando para enfrentar la transición hacia Basilea III, y que los indicadores anteriormente descritos dan cuenta de la favorable posición en que la institución se encuentra para enfrentar mayores exigencias patrimoniales.

Capital básico / Activos ponderados por riesgo de crédito
(Noviembre de 2020, porcentaje)



Patrimonio efectivo / Activos ponderados por riesgo de crédito
(Noviembre de 2020, porcentaje)



Desempeño Económico y Financiero

Principales indicadores financieros

Indicador	2018	2019	2020
Utilidad por acción⁽¹⁾			
Utilidad neta por acción (\$)	5,89	5,87	4,58
Acciones en circulación CHILE (millones)	101.017	101.017	101.017
Indicadores de rentabilidad⁽²⁾			
Margen neto de intereses	4,29%	4,11%	3,46%
Margen financiero neto	4,76%	4,55%	3,84%
Comisiones / Activos productivos promedio	1,17%	1,37%	1,18%
Ingresos operacionales / Colocaciones promedio	7,08%	6,98%	6,30%
Ingresos operacionales netos de riesgo / Colocaciones promedio	6,01%	5,78%	4,80%
Retorno sobre activos totales promedio	1,73%	1,56%	1,03%
Retorno sobre capital y reservas promedio	19,34%	18,01%	13,13%
Indicadores de Capital			
Capital básico / Activos totales	8,26%	7,94%	7,64%
Capital básico / Activos ponderados por riesgo	11,13%	10,92%	12,19%
Patrimonio efectivo / Activos ponderados por riesgo	13,91%	14,14%	15,96%
Indicadores de calidad crediticia			
Cartera morosa > 90 días / Colocaciones totales	1,09%	1,39%	0,97%
Prov. por riesgo crédito / Cartera morosa >90 días	198,7%	163,7%	249,5%
Prov. por riesgo crédito / Colocaciones totales	2,17%	2,28%	2,41%
Prov. por riesgo crédito / Colocaciones promedio ⁽²⁾	1,06%	1,20%	1,50%
Indicadores eficiencia			
Gastos operacionales / Ingresos operacionales	45,25%	45,22%	45,51%
Promedios del balance general⁽²⁾			
Activos productivos promedio (millones Ch\$)	30.741.332	33.351.649	37.951.930
Activos promedio (millones Ch\$)	34.296.429	38.077.137	44.845.047
Capital y reservas promedio (millones Ch\$)	3.076.590	3.293.103	3.526.787
Préstamos promedio (millones Ch\$)	26.476.702	28.860.305	30.779.503
Activos ponderados por riesgo (millones Ch\$)	29.695.298	32.307.336	30.566.574

⁽¹⁾ Valores calculados considerando la utilidad neta nominal y las acciones suscritas y pagadas al final de cada período.

⁽²⁾ Indicadores calculados en base a promedio de saldos mensuales.



Valor económico generado y distribuido

El valor económico generado por el Banco de Chile en 2020 fue de \$2.147.587 millones, el que, como se presenta a continuación, se destinó principalmente al pago a proveedores de capital (48,4%); pago de proveedores de recursos financieros (31,4%); sueldos a trabajadores y beneficios (21,8%); gastos operacionales (18,8%); pagos al Estado (impuestos, contribuciones y otros, (6,1%); aportes a la Comisión para el Mercado Financiero-CMF (0,5%) y aportes a la comunidad (0,1%).

Valor económico generado (MM\$)

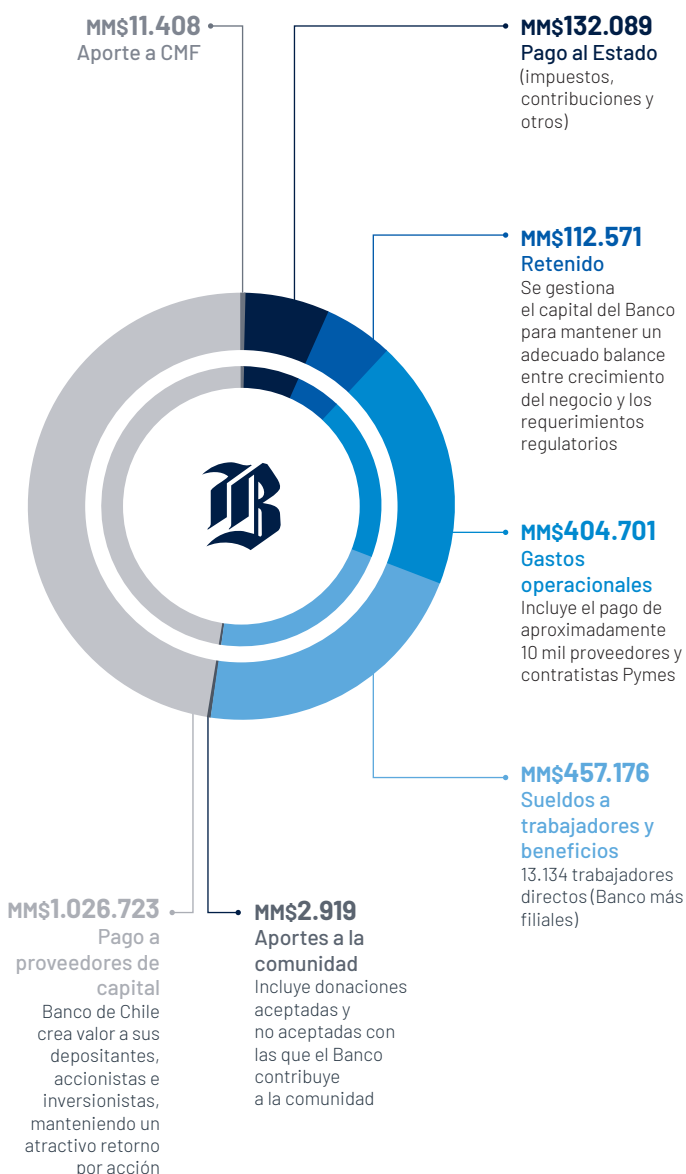
	2018	2019	2020
Ingresos operacionales	2.416.672	2.541.386	2.152.248
Resultado por inversión en sociedades	7.255	6.450	-4.661
Total valor económico generado	2.423.927	2.547.836	2.147.587

Valor económico distribuido (MM\$)

	2018	2019	2020
Gastos operacionales	-388.128	-417.285	-404.701
Gastos de administración y otros	-350.447	-346.744	-331.344
Depreciaciones y amortizaciones	-37.681	-70.541	-73.357
Sueldos a trabajadores y beneficios	-442.577	-475.599	-457.176
Pago a los proveedores de capital	-1.198.878	-1.230.451	-1.026.723
Accionistas (dividendos)	-374.079	-356.311	-350.538
Proveedores de recursos financieros	-824.799	-874.140	-676.185
Pagos al Estado (impuestos, contribuciones y otros)	-161.920	-175.185	-132.089
Comisión para el mercado financiero	-9.548	-10.285	-11.408
Aportes a la comunidad	-2.082	-2.333	-2.919
Total valor económico distribuido	-2.203.133	-2.311.138	-2.035.016
Valor económico retenido	220.794	236.698	112.571

Valor económico distribuido 2020

Contribución directa de Banco de Chile a la economía del país



201-1

Aporte financiero recibido del Estado

Durante el año 2020 los beneficios económicos otorgados por entes de gobierno al Banco de Chile correspondieron a créditos por gasto en capacitación por \$1.900 millones; créditos tributarios asociados a donaciones por \$128 millones, y créditos por compras de activo fijo por \$26 millones.

Aportes otorgados por entes de gobierno (MM\$)

	2018	2019	2020
Crédito por contribuciones de bienes raíces	0	0	0
Crédito por gasto en capacitación	1.700	1.900	1.900
Crédito por donaciones	98	100	128
Crédito por compras de activo fijo	24	25	26
Total	1.822	2.025	2.054

201-4
203-2

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, especialmente enfocada en el pilar Respuesta a la Emergencia debido a la crisis sanitaria, económica y social que afecta a nuestro país, que se tradujeron en una inversión social de \$5.927.104.245^{1/}, a través de la cual el Banco de Chile benefició tanto a clientes como no clientes.

En 2021 Banco de Chile seguirá profundizando su compromiso con el país, buscando nuevas formas de contribuir a la comunidad y al progreso de las personas.

1/ La inversión social incluye donaciones aceptadas y no aceptadas, auspicios, franquicia tributaria SENCE, recursos adicionales entregados para apoyar en la emergencia sanitaria y otras actividades desarrolladas por el área.



CLIENTES

Banco de Chile

Cientes

Cliente en el centro de nuestras decisiones

Banco de Chile desarrolla un trabajo permanente que sitúa al cliente en el centro de sus decisiones, en línea con su objetivo de ofrecer la mejor propuesta de valor del mercado. Además de 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.

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.

La emergencia sanitaria, económica y social que afectó al país en 2020, marcó la pauta en la relación del Banco con sus clientes y lo desafió a realizar un arduo trabajo para mantener un alto estándar de calidad de servicio, mitigando los impactos provocados por la pandemia en sus clientes. El nuevo escenario incrementó la necesidad de contar con una propuesta de valor cada vez más digital, para entregar una atención ágil y proactiva, con altos estándares de seguridad y disponibilidad a todos los clientes.

A diciembre de 2020, Banco de Chile contaba con una base de 2,1 millones de clientes activos y registró una participación de mercado de 17,3% en créditos de consumo (17,0% en 2019), 16,7% en créditos comerciales (16,0% en 2019) y 16,3% en créditos de vivienda (17,2% en 2019).

Durante el ejercicio 2020, Banco de Chile recibió las siguientes distinciones relacionados con la gestión de clientes:



1^{er} LUGAR

En el sector Bancos Grandes del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes PROCALIDAD 2020^(*)

1^{er} LUGAR

Premio *Outstanding Crisis Leadership* 2020 (Liderazgo sobresaliente en crisis), de la revista *Global Finance*.

^(*) Puesto compartido.

Transformación digital

Durante el 2020 el Banco aceleró su plan de modernización y transformación digital, logrando implementar en pocos meses nuevos productos y servicios, como así también optimizar procesos. Fortaleció su cobertura transaccional y estándar de servicio a través de la renovación de sus plataformas web y móviles, e implementó un modelo eficiente de atención remoto, todo lo cual fue clave para apoyar eficaz y oportunamente a los clientes.

Los nuevos portales públicos se caracterizan por ser simples, claros e intuitivos, y están dotados de una arquitectura de información que cambia la manera de comunicar los contenidos. Por su parte, los nuevos portales privados otorgan protagonismo al contenido y las jerarquías de información permiten encontrar diferentes caminos para que los clientes logren visualizar los nuevos elementos o funciones.

En segmento Personas se renovaron las aplicaciones móviles Mi Banco y Mi Pago, buscando coherencia en los canales digitales a través de una única experiencia, logrando mejorar la tecnología y aumentar la seguridad de las mismas. La renovación también consideró nuevas aplicaciones "Mi Banco" para todas las marcas del Banco.

En el segmento Empresas se implementaron mejoras y nuevos productos como lo son H2H Pensiones, API En Línea y Órdenes de Pago al exterior. Además, destaca la posibilidad de acceder al crédito Covid-19 en línea, autorizar al Banco a acceder a la carpeta tributaria, facilitando el proceso de evaluación de nuevos créditos, y también permitirles inscribir directamente la garantía en Fogape.



Como hito del ejercicio, destaca el lanzamiento de Cuenta FAN, a fines de agosto, la primera cuenta vista 100% digital. El producto es una alternativa para bancarizarse, sin papeleo ni cobros por mantención y permite contar con servicios de compras en *e-commerce* y suscripciones a servicios digitales. Adicionalmente, pueden acceder a los beneficios por ser parte del Banco de Chile y con la opción de transformar a FAN en una cuenta corriente con otros servicios asociados. A diciembre de 2020, Cuenta FAN tiene más de 150 mil clientes.

Además, en 2020 el Banco implementó su nueva señal en vivo B-TV, con el objetivo de facilitar una comunicación directa y 100% digital con clientes y colaboradores; proporcionar contenido relevante de una manera ágil, cercana y con cobertura universal (campañas, charlas, eventos digitales o *webinars*); y acercarse a la comunidad en general.

Esta destacada gestión en el ámbito digital permitió a la vez inspirar y demostrar a todos los colaboradores que la transformación digital y su modelo de desarrollo es el habilitador clave para la construcción de ventajas competitivas en el mediano plazo.

Mercado minorista

Segmento Personas y Pyme

Ofrece productos y servicios dirigidos a personas naturales, microempresarios y a pequeñas y medianas empresas con ventas anuales de hasta \$2.000 millones.

Ante el complejo escenario provocado por la pandemia, Banco de Chile implementó un Plan Nacional de Apoyo enfocado en las Personas y Pymes, el que incluyó medidas tales como el refinanciamiento de cuotas de créditos de consumo e hipotecarios, la posibilidad de acceder a créditos extraordinarios en condiciones especiales, reprogramaciones y periodos de gracia.

Este plan de apoyo se inició el 1 de abril y tuvo una favorable acogida por parte de los clientes, quienes pudieron acceder a todos los beneficios de manera remota.

102-6

Desempeño Segmento Personas

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

Durante el periodo la Corporación entregó soluciones 100% *online* de reprogramación de créditos de consumo a cerca de 260 mil clientes equivalentes a \$1.818 mil millones, siendo la institución financiera que más soluciones otorgó para este producto, y reprogramaciones a 55 mil clientes de créditos hipotecarios, equivalente a \$3.651 mil millones.

El 8 de septiembre de 2020 entró en vigencia la Ley 21.236 que regula la Portabilidad Financiera, cuyo objetivo es facilitar que las personas, micro y pequeñas empresas se cambien de un proveedor de servicios financieros a otro, o de un producto o servicio financiero vigente a otro nuevo contratado con el mismo proveedor.

Cientes

La implementación de la portabilidad financiera representó un desafío importante para el Banco, en la elaboración de una estrategia orientada, por una parte, a la retención de clientes —para lo cual se diseñó un modelo y una plataforma que permitió aplicar estrategias diferenciadas por cliente— y, por otra, a la adquisición de clientes a través del desarrollo de atractivas propuestas.

Cumplimiento de metas/desafíos 2020:

Nuestra estrategia y desafíos se reformularon debido a la pandemia, lo que hizo concentrar los esfuerzos en apoyar a nuestros clientes entregando soluciones de reprogramaciones *online* y fortaleciendo los servicios digitales.

Se desarrollaron sistemas para enfrentar el proceso de portabilidad financiera, lo cual ha permitido la llegada de nuevos clientes. Además, se creó una cuenta segregada como opción para el retiro del 10% de las AFP dando así cumplimiento a las exigencias normativas

En términos de participación de mercado de consumo pasamos del 17,04% al 17,27%, logrando aumentarla en 23 pb. Se destaca

la gestión en el producto tarjeta de crédito que a pesar de la pandemia logra aumentar su participación en 93 pb.

Desafíos 2021 Personas

- Mejorar la propuesta de valor a los clientes en diversas fases de su ciclo de vida, a través de ajustes permanentes en la oferta de productos y servicios, como así también en los beneficios a los cuales pueden acceder.
- Profundizar la transformación digital a través de herramientas de analítica avanzada, con el fin de robustecer el proceso de adquisición y oferta de nuevos productos.
- Culminar exitosamente el proceso de integración del segmento masivo del Banco Credichile al Banco de Chile.

Desempeño Segmento Pyme

La gestión 2020 se enfocó prioritariamente en apoyar a los clientes Pyme y brindar un servicio acorde a la situación de emergencia e impactos provocados por la pandemia. Esto, a través de la implementación de soluciones tecnológicas y el acceso a financiamiento, que son algunos de los principales desafíos que enfrentan las pequeñas y medianas empresas. El Plan Nacional de Apoyo implementado, contempló la oferta de créditos Covid-19 con garantía Fogape —por primera vez disponibles en forma digital—, y reprogramaciones de créditos vigentes.

Banco de Chile comenzó a cursar los primeros financiamientos correspondientes al crédito Covid-19 en el mes mayo de 2020, el cual estuvo disponible en el sitio web Empresas y Pyme Banconexión 2.0 para un gran

número de clientes en forma automática. A este crédito pudieron optar todas aquellas empresas sujetas a aprobación de acuerdo con las políticas crediticias del Banco y que cumplieran con los requisitos establecidos por el programa Fogape-Línea Covid.

De acuerdo con información de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), desde el inicio del programa de garantías, Banco de Chile cursó más de 39 mil solicitudes por un monto de \$1,9 billones, demostrando su compromiso con la reactivación del país y con sus clientes, con más del 75% de ofertas digitales siendo el banco privado que lideró la venta en los segmentos de pequeñas y medianas empresas. Lo que permitió cumplir nuestros desafíos en colocaciones comerciales.

Por otra parte, se fortaleció el Programa Pymes para Chile, el cual generó una vitrina virtual gratuita para que miles de emprendedores, micro, pequeñas y medianas empresas pudieran exhibir y promover sus productos en el marco del Concurso Nacional Desafío Emprendedor; las ferias *online* Pyme Day, Tienda Paula Hecho a Mano y Bazar ED, y la campaña Yo elijo local, en acción conjunta con la Fundación Desafío Levantemos Chile.

Además, la 5° versión del Concurso Nacional Desafío Emprendedor incorporó por primera vez la categoría Pyme, con el objetivo de premiar a las empresas pequeñas y medianas que aportan al desarrollo del país en términos de innovación, sustentabilidad y sostenibilidad (mayores detalles en capítulo Comunidad).



La Corporación implementó una serie de iniciativas con foco en el emprendimiento y el impulso a la economía local. En un trabajo público-privado con distintos socios estratégicos, se realizaron charlas de capacitación, talleres especializados, ferias *online* y *webinars* relacionados con comercio electrónico, estrategias digitales y gestión financiera, entre otras acciones. Mediante las alianzas suscritas por el Banco, se buscó acercar productos de calidad que generen valor a los clientes, con importantes descuentos y alternativas de pago, que de otra manera se tornarían inalcanzables para una Pyme o un emprendimiento.

Asimismo, se desarrolló el programa Pymes para Chile como elemento diferenciador de la propuesta de valor para este segmento, fortaleciendo el vínculo con clientes y socios estratégicos tales como UDD Ventures, Duoc UC, Nubox, Cebra, Kolau y COMPITE, entre otros, con el fin de generar nuevas oportunidades de negocio asociadas al ecosistema para micros, pequeñas y medianas empresas.

A fines del año 2020 nuestro Banco realizó la Semana de las Pymes con múltiples actividades para apoyar a emprendedores y fomentar el turismo. Dentro de esa semana se lanzó el canal B-TV con 3 días de *webinars* dirigidos a empresas y emprendedores de Chile, tanto clientes como no clientes, difundiendo además, los beneficios y alianzas del programa Pymes para Chile. Los temas tratados entre otros fueron: Gestión Financiera, Boleta Electrónica, Financiamiento Eficiente, Ventas E-commerce y Ciberseguridad.

Además de estas actividades se lanzó el Manual de Reactivación para Pymes en conjunto con Compite y también la nueva vitrina gratuita *online* “Rutas para Chile” para impulsar el turismo local apoyando a Pymes y emprendedores.

Adicionalmente, se avanzó en el proyecto de implementación del modelo de precios por cliente (*Pricing Empresas*), que busca segmentar y gestionar de mejor forma las tarifas asociadas a cada cliente según su perfil crediticio.

También se potenció la venta de créditos con garantías estatales, a fin de contener eventuales aumentos de gasto por riesgo.

Desafíos 2021 Pyme

- Liderar en el segmento de emprendedores.
- Consolidar nuestro programa Pymes para Chile como la mejor propuesta de valor amplificada de la industria.
- Implementar nuevos modelos de atención más eficientes en los segmentos Pymes con nuevos productos y servicios digitales.
- Mantener nuestra posición de liderazgo en participación de mercado de colocaciones en la pequeña y mediana empresa y en principalidad en cuenta corriente.



102-6



Mercado mayorista

Segmento de Banca Corporativa

En este segmento, la Corporación ofrece productos y servicios a empresas nacionales con facturación anual sobre los \$10.000 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, servicios de banca transaccional tales como cuentas corrientes, 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.

Como hitos de la gestión 2020, el Banco logró aumentar la participación de mercado con

respecto al año anterior, dando cumplimiento a los desafíos propuestos para el ejercicio, e incrementar los volúmenes de los saldos vista de los clientes. Además, se posicionó como un Banco de alta eficiencia, con un bajo costo de distribución en los productos transaccionales. En un contexto de contingencia, fue capaz de mantener la cercanía con los clientes ajustando su modelo de atención.

Desafíos 2021

- Consolidar el liderazgo de mercado en presencia y principalidad.
- Impulsar y potenciar las funcionalidades de los canales digitales.
- Migrar la totalidad de la cartera de clientes a la plataforma Banconexión 2.0, mejorando la experiencia del cliente en su operatoria con el Banco.

Segmento Mayorista

En 2020, la Banca Mayorista —antes dependiente de la División Corporativa— se integró a la División Comercial. Esto trajo consigo la definición de nuevos focos y objetivos destinados a consolidar el segmento, liderar en participación de mercado, siempre manteniendo al cliente en el centro de las decisiones, entendiendo sus necesidades y entregando la mejor propuesta de valor de la industria. Y gracias a su modelo de atención, nos permitió mayor cercanía con los clientes, consolidando su calidad de servicio.



Desafíos 2021

- Potenciar la integración de la transformación digital.
- Migración de clientes a BCX 2.0
- Liderar el mercado en presencia y principalidad, ofreciendo las mejores soluciones estructuradas para cubrir las necesidades de los clientes.



Segmento Grandes Empresas

Banco de Chile ofrece productos y servicios dirigidos a compañías nacionales con facturación anual entre los \$2.000 millones y los \$10.000 millones. La oferta de valor para el segmento se entrega a través de un modelo de atención integral, con ejecutivos de cuenta y especialistas por producto.

Su oferta incluye 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 y Asesoría Financiera.

Como hitos de la gestión, el segmento mantuvo la participación de mercado y logró contener la cartera de clientes; se diversificaron los ingresos a través de los distintos productos ofrecidos, y se obtuvo una alta participación en los créditos Fogape Covid. Adicionalmente, se logró la migración de clientes a Banconexión 2.0 y se mantuvo la cercanía con los clientes en un escenario complejo de contingencia.

Desafíos 2021

- Consolidar liderazgo en el segmento en presencia y principalidad.
- Potenciar los canales digitales para ofrecer mayores funcionalidades a los clientes (internet y móviles).
- Aumentar el *cross-sell* de productos de manera tal de mejorar la rentabilidad del segmento.

Tesorería

La Tesorería ofrece múltiples productos y servicios a sus clientes, incluyendo intermediación de moneda extranjera, derivados, pactos y productos de inversión. Su quehacer está enfocado en:

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

Su misión es gestionar los riesgos de precio y liquidez del Banco, a través de una óptima estructura de financiamiento en términos de costo, plazos y diversificación, junto con administrar la cartera de inversiones de la Corporación.

102-6

Desempeño 2020

El principal hito de la gestión fue haber alcanzado un resultado financiero récord en los ingresos de *Trading*, Inversiones y ventas, como resultado de las volatilidades del mercado y otorgando a la vez un servicio remoto de excelencia en la atención a sus clientes.

Entre otros logros destacan los siguientes:

- Operación al 100% desde el inicio de la crisis sanitaria vía remota y en sitio de contingencia, sin alteraciones en la continuidad de negocios.
- En conjunto con la autoridad, se desarrollaron e implementaron herramientas para la gestión de liquidez (Facilidad de Crédito Condicional al Incremento de las Colocaciones, FCIC).
- Implementación Módulo de Colaterales.

Desafíos 2021

- Implementar estrategia de arbitraje de inflación a través de programa de *Hedge Accounting*.
- Desarrollar herramienta de *ALM in house* (*Asset Liability Management*).
- Renovación plataforma de Valorización de Derivados.



Filiales

Las empresas filiales de Banco de Chile ofrecen una amplia gama de productos y servicios de administración de fondos, corretaje de valores, seguros de vida y generales, asesoría financiera y soluciones de pago, complementando la propuesta de valor de la Corporación.

Las filiales son las siguientes:

- Banchile Administradora General de Fondos (AGF)
- Banchile Corredores de Bolsa
- Banchile Corredores de Seguros
- Banchile Asesoría Financiera
- Socofin

Banchile AGF: es la Administradora General de Fondos más grande del país, con más de US\$16.000 millones en activos bajo administración y un 24,2% de participación en el mercado de fondos mutuos. Es la primera AGF bancaria en adherirse a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de la Organización de Naciones Unidas (ONU) y tiene a su haber la mayor cantidad de reconocimientos en la historia de los Premios Salmón, la principal distinción que se entrega a los fondos mutuos en Chile (otorgado por Diario Financiero y LVA Índices).

Banchile Corredores de Bolsa: es la mayor corredora de Bolsa del país. 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. Durante el ejercicio 2020 alcanzó una utilidad neta de \$28 mil millones.

Ambas empresas, especialistas del mercado de valores con más de 38 años de experiencia, cuentan con más de US\$23.000 millones en activos bajo gestión y sobre 300.000 clientes. En noviembre de 2020 suscribieron un acuerdo comercial con BlackRock, el mayor *Asset Manager* del mundo, para expandir el acceso a los mercados globales a inversionistas chilenos. Gracias a este acuerdo, incorporarán estrategias de inversión de BlackRock en sus fondos internacionales, permitiéndoles ofrecer una amplia cartera de ETFs iShares en sus plataformas digitales, entregando acceso móvil y web a estos productos para todo el mercado local.

En reconocimiento a su compromiso con las inversiones responsables, alcanzaron el segundo lugar del ranking ALAS20, año 2020 en Chile, y se ubicaron en la séptima posición a nivel latinoamericano. ALAS20 es la única iniciativa latinoamericana que evalúa, califica y reconoce integralmente la excelencia en la divulgación pública de información sobre prácticas de desarrollo sustentable, gobierno corporativo, e inversiones responsables de empresas e inversionistas en Brasil, Chile, Colombia, México y Perú.

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.

Respecto al desempeño financiero, el año 2020 Banchile Corredores de Seguros, obtuvo una utilidad de \$4 mil millones, lo que se logró manteniendo excelentes resultados de venta, permanencia y recaudación.

Al cierre del año 2020, el total de prima intermediada fue de UF 9,2 millones, superando los 1,7 millones de clientes de seguros no asociados a crédito los cuales se alcanzaron con el compromiso de toda la red de sucursales, los canales no presenciales y el gran apoyo del partner de alianza Chubb, quienes han aportado con su experiencia mundial en el desarrollo de nuevos productos e innovación digital. A septiembre del 2020, Banchile Corredores de Seguro consolida su liderazgo alcanzando el 20% del total del mercado de corredoras bancarias en prima intermediada.

Cumpliendo con el Compromiso con Chile, a través de una iniciativa realizada en equipo entre Banchile Corredores de Seguros y Chubb Chile, apoyaron la campaña de reforestación “1 Seguro Digital, 1 Árbol”, en colaboración con Fundación Reforestemos, que permitió concretar la plantación de 22.437 árboles nativos en las regiones del Maule, Biobío y Aysén.

Adicionalmente, contribuyendo a este mismo pilar estratégico, se entregaron 200 *tablets* a diferentes escuelas de Fundación Coanil a lo largo del país para contribuir a la continuidad de los estudios de los niños y facilitar su inclusión en el ámbito laboral.

Banchile/Citi Global Markets (Asesoría Financiera): 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. En 2020 actuó como asesor financiero exclusivo de la española *Naturgy* en la venta del 96% de Compañía General de Electricidad (CGE) a la firma china *State Grid International Development Limited* (SGID), considerada una de las mayores operaciones del año.

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 el 2020, ejerció un rol activo en la implementación de políticas de apoyo que el Banco desarrolló para sus clientes producto de la pandemia. Lo anterior, permitió normalizar un número importante de clientes afectados por la contingencia. En este mismo sentido, especial foco se dio en fortalecer e implementar canales de interacción remoto: página web, asistente virtual y plataforma de pago *online*, incrementando significativamente los niveles de transacción no presenciales, que además permitieron dar continuidad a la operación.

Destaca el desarrollo de otras iniciativas y proyectos orientados a mejorar la Experiencia Cliente, entre ellos la primera etapa para implementar soluciones de normalización a través de canales digitales y en la dimensión



de la Efectividad y Eficiencia, la aplicación de modelos analíticos y la automatización de procesos de negocio.

102-6

En términos de resultados, estos fueron satisfactorios obteniendo una recuperación de castigos de \$40 mil millones.

La compañía, fortalecida con los aprendizajes de este año 2020 continuará creando las condiciones para enfrentar los desafíos futuros.



Cientes

Servicios de calidad

Banco de Chile se ha propuesto como desafío ser el mejor banco para sus clientes y el número uno en calidad de servicio, lo que implica un trabajo constante por anticiparse a las necesidades de los clientes y atenderlas con nuevos productos y servicios con la celeridad que los tiempos actuales requieren.

En este periodo nuevamente se plantearon exigentes metas en calidad de servicio, junto con un seguimiento riguroso en los distintos servicios críticos, tanto para las áreas comerciales como las de apoyo. El Comité de Calidad, presidido por el Gerente General y en el que participan diversos miembros de la Alta Administración, además del Presidente del Directorio, es la instancia responsable de velar y monitorear el cumplimiento de los objetivos referidos a satisfacción del cliente.

En un contexto especialmente desafiante a causa de la pandemia, el Banco se destacó por los Índices de Recomendación producto de la entrega oportuna y eficiente de soluciones financieras a sus clientes.

Índice de recomendación (porcentaje)

	2018	2019	2020
Índice de recomendación neta	74,5	71,4	72,1

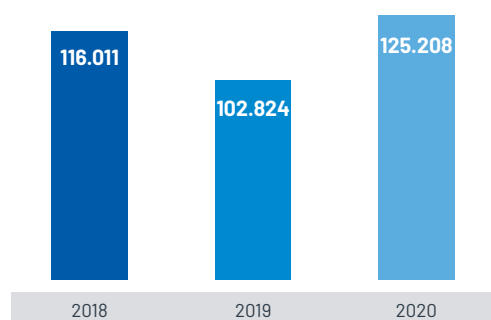
Satisfacción de clientes por canales de atención (porcentaje)

	2018	2019	2020
Mesón	83,9	83,5	85,4
Caja	81,0	80,9	84,4
Ejecutivo	83,0	80,2	79,8
Página Web	71,0	73,9	78,5
Mi Banco	87,0	84,7	81,9
Banca Telefónica	79,0	74,1	73,5

En lo que respecta a requerimientos y reclamos, Banco de Chile logró procesar en tiempo y forma el creciente volumen de requerimientos generados por los clientes como consecuencia del cierre de sucursales y el mayor uso de los canales digitales.



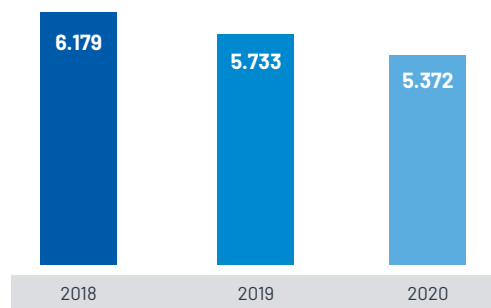
Problemas recepcionados



Problema: es un requerimiento por parte del cliente el que, al ser solucionado, no llega a convertirse en reclamo.



Nº de reclamos



Reclamo: cliente se contacta con un canal y al no resolverse su solicitud, ingresa como reclamo por alguno de los diferentes canales que posee el Banco.



72,1%

Índice de Recomendación Neta

Premio Nacional^(**)

de Satisfacción de Clientes PROCALIDAD

por tercer año consecutivo

Requerimientos recibidos por canal 2020
(porcentaje)

	2018	2019	2020
Banca Telefónica	51,40	56,80	37,44
Internet	16,60	13,60	23,57
Sucursal ejecutivos	21,40	18,50	5,28
Sucursal operaciones	8,80	8,70	3,08
Canales internos ^(*)	1,80	2,40	30,63

^(*) El aumento corresponde al desconocimiento de transacciones realizadas en forma remota (e-commerce) durante la pandemia.

En reconocimiento a la calidad de los servicios prestados en el ejercicio, Banco de Chile fue distinguido —por tercer año consecutivo— con el Primer lugar en el sector Bancos Grandes del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes PROCALIDAD 2020^(**). Este premio tiene un doble mérito, ya que son los clientes quienes eligen al mejor banco y porque fue otorgado en medio de una emergencia sanitaria, económica y social sin precedentes.

En 2020 logramos importantes avances en nuestra comunicación de Marketing. En este contexto, fuimos reconocidos por EFFIE Awards Chile con el premio “EFFIE Avisador del año”, dada la alta efectividad publicitaria y cercanía con nuestros clientes.

Adicionalmente, fuimos destacados en las siguientes categorías:

- **EFFIE Avisador del Año**
- **EFFIE Oro Engagement / Fidelización:** “Todo lo bueno comienza con B”
- **EFFIE Oro Relanzamientos:** “Todo lo bueno comienza con B”
- **EFFIE Plata Brand Experience:** “Bandas para Chile”
- **EFFIE Plata Branded Content:** “Bandas para Chile”
- **EFFIE Bronce Brand Experience:** “Día de la Madre”
- **EFFIE Bronce Marketing Social / Sin fines de Lucro:** “Teletón Comprometidos con la inclusión”



^(**) Puesto compartido.



Ciberseguridad y protección de la información

La gestión de la privacidad de clientes y la seguridad de las aplicaciones, tanto de *back* como de *front office*, es un foco prioritario para Banco de Chile, más aún en el contexto de una sociedad cada vez más digitalizada. De cara a este reto, el Banco se encuentra en un proceso de mejora continua para cumplir los objetivos estratégicos definidos por la Alta Administración en esta materia. Es así como en los últimos años se han reforzado y actualizado los sistemas, se ha incrementado la inversión en ciberseguridad y los esfuerzos para promover conductas seguras al interior del Banco y también entre los clientes.

En el ejercicio 2020, la División de Ciberseguridad enfrentó el desafío de fortalecer la aplicabilidad del modelo de trabajo a distancia. Este se adecuó a toda la organización, permitiendo que los colaboradores trabajaran de manera segura desde sus hogares, robusteciendo los procesos y lineamientos de la seguridad y ciberseguridad, manteniendo los estándares de protección definidos por el Banco.

Adicionalmente, se formalizó el Gobierno de Concientización, compuesto por la División de Personas y Organización y la División de Ciberseguridad, a través de la Gerencia de Riesgo Tecnológico y la Subgerencia de Aseguramiento. Este gobierno tiene por objetivo fortalecer la concientización, entrenamiento y educación de colaboradores, clientes y proveedores en materias de ciberseguridad, a través de un programa robusto que tiene por objeto apalancar la transformación digital en colaboración permanente con la División de Marketing y Banca Digital.

Dicho programa se implementó a través de los distintos canales digitales disponibles, con *webinars*, una campaña audiovisual y comunicados internos, para reforzar los conocimientos de los colaboradores y clientes en temas relacionados tales como *phishing*, *vishing* y *ransomware*; prevención de fuga de información, respuesta a incidentes de ciberseguridad, uso correcto del correo electrónico, contraseñas robustas, así como el uso adecuado de los recursos de TI.

El Banco cuenta con canales definidos para que los colaboradores puedan reportar a la División de Ciberseguridad casos sospechosos

y/o amenazas reales (como correos fraudulentos), cuya divulgación se fortalece de manera permanente tanto en las charlas de concientización como a través de comunicados internos.

Por otra parte, en 2020 se priorizaron los proyectos orientados a la detección y contención de amenazas; a potenciar las tecnologías adquiridas, como el uso de la nube y la incorporación de nuevas capas de seguridad en las diferentes arquitecturas tecnológicas. A este último respecto, se orientó el trabajo hacia la mejora de los procesos ya definidos y su implementación, incorporando nuevos lineamientos de diseño y arquitectura de ciberseguridad, junto con mantener altos estándares de la industria y parámetros internacionales.

Para 2021 los esfuerzos de la División de Ciberseguridad se concentrarán en seguir avanzando en la implementación del plan estratégico de ciberseguridad alineado con la transformación digital del Banco, con énfasis en la capacidad de respuesta ante incidentes, concientización, protección de activos de información y evaluación de riesgos de ciberseguridad para proveedores del Banco, fortaleciendo los procesos de negocio a través de soluciones apoyadas en la nube y automatización. De esta forma, se pretende incrementar el nivel de compromiso con los colaboradores y los clientes.

Finalmente, durante el ejercicio no se recibió o identificó ningún tipo de reclamo fundamentado relativo a violaciones de la privacidad, pérdida y/o fuga de datos de clientes.



Transparencia en la comunicación e información a clientes

La entrega de información transparente, clara, oportuna y veraz a los clientes es un objetivo prioritario para Banco de Chile y compete a todos los colaboradores de la organización. La División Marketing y Banca Digital es la unidad responsable de dar cumplimiento a este compromiso, con apoyo de Defensoría del Cliente y de la Fiscalía.

El Principio de Transparencia está consagrado en la Política de Transparencia del Banco y sus filiales, así como en su Código de Conducta, y se materializa en un conjunto de normas y protocolos que buscan facilitar el acceso del público a toda la información relativa a las condiciones de los productos y servicios ofrecidos, incluyendo las restricciones existentes.

La transparencia en la entrega de comunicación adquirió especial relevancia en 2020, dada la necesidad de mantener informados a los clientes en todo momento y según las circunstancias. Al respecto, se tomaron las siguientes medidas:

- Se habilitó el sitio público para tener comunicación directa con el canal oficial de respuestas del Banco.
- Se generó comunicación, información y orientación en relación con la prevención y gestión de fraudes, así como de los canales de atención del Banco.
- Se monitoreó el compromiso de transparencia a través de la Defensoría del Cliente, velando porque los comunicados, publicidad y/o campañas cumplieran con los principios respectivos y claridad, levantando las observaciones y/o propuestas a las gerencias correspondientes.

Desafíos 2021

- Mantener el compromiso con la transparencia en la comunicación e información a los clientes.
- Continuar con el monitoreo en las comunicaciones, velando por la claridad y transparencia.
- Mejorar las respuestas al cliente ante sugerencias, solicitudes, consultas, felicitaciones, problemas y/o reclamos, siendo estas más cercanas y claras, cumpliendo en tiempo y forma.

En 2020 no se registraron casos de incumplimiento de normativas relacionadas con la transparencia de información hacia clientes.

418-1

Cientes



Finanzas Sostenibles

La Corporación no cuenta a la fecha con normas explícitas de financiamiento que promuevan la integración de criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG). Sin embargo, en los pilares fundamentales de sus decisiones de financiamiento se incorporan variables ASG, asegurando el cumplimiento de la legislación vigente y su sustentabilidad en el tiempo. De esta forma, para el financiamiento de proyectos se exige como requisito su ingreso al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) con la respectiva Resolución de Calificación Ambiental (RCA) aprobada.

Por otra parte, el Banco impulsa una cultura de sostenibilidad mediante la adopción de políticas, mecanismos y procesos internos que crecientemente han ido contemplando los principios ASG en la gestión. Se han promovido instancias para generar las definiciones y acciones necesarias que alineen las actividades y operaciones financieras con esta materia, gestionando medidas internas para la reducción, reutilización, reciclaje y destinación adecuada de los residuos propios de la actividad, y fomentar la eficiencia en el uso de recursos.

Con respecto a la incorporación de variables ASG en la gestión de activos y en el análisis de riesgo de clientes y proyectos, se ha promovido el uso de criterios sociales y ambientales

en los procesos de análisis de créditos y/o inversión, de proyectos y otras actividades, considerando sus impactos y riesgos.

Las distintas áreas del Banco están trabajando continuamente en el desarrollo de productos y servicios ASG dirigidos a los clientes. Entre otros ejemplos, destaca la oferta de productos de renta fija basados en ASG (bonos verdes, sociales, sostenibles) y el financiamiento de proyectos de infraestructura que tienen un impacto positivo en el medio ambiente y/o fomentan la sostenibilidad, como los proyectos inmobiliarios DS19. El monto aprobado en los proyectos que están en ejecución al cierre de 2020 asciende a UF 2.505.590.

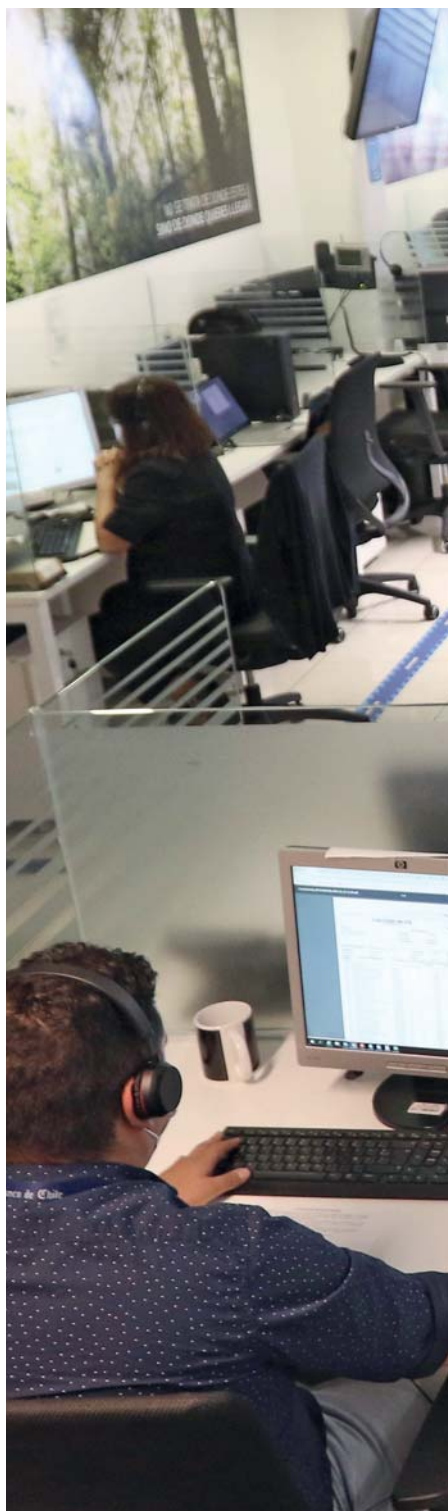
Además, Banco de Chile integra la Mesa Público-Privada de Finanzas Verdes del Ministerio de Hacienda, constituida al alero del Acuerdo Verde suscrito a fines de 2019. Su objetivo es definir una agenda de diálogo y trabajo conjunto entre el Gobierno, reguladores e instituciones del mercado financiero para incorporar los riesgos y oportunidades asociadas al cambio climático en la toma de decisiones por parte de las entidades signatarias, comprometiendo acciones concretas en este ámbito. El acuerdo pretende contribuir a la estabilidad financiera y al logro de los compromisos del país en materia climática.



TRABAJADORES

Banco de Chile

Trabajadores



La División Personas y Organización es la responsable de promover ambientes de trabajo saludables y colaborativos, libres de prácticas como acoso laboral o *mobbing* y discriminación. Además de contar con políticas definidas para tales efectos, periódicamente se implementan programas orientados a reafirmar los valores contenidos en el Código de Conducta al interior de la organización. El objetivo de estos programas es fortalecer el compromiso de los trabajadores con los valores y cultura del Banco, apoyando a la creación de valor del negocio, y propiciando desempeños destacados y sostenidos en el tiempo.

La Corporación otorga de manera permanente herramientas y oportunidades para el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores. En este ámbito destaca el Programa de Formación Continua, que les permite potenciar habilidades para mejorar sus destrezas y aplicarlas en sus puestos de trabajo actuales o futuros, a los que puedan acceder a través de los planes de movilidad interna. Estos últimos se publican en los medios formales y digitales, para que los interesados puedan postular.

El ejercicio 2020 fue un año de grandes desafíos para el Banco como consecuencia de la crisis sanitaria por Covid-19; por ello, toda la gestión debió replantearse para enfocar las prioridades en la seguridad de las personas, contención emocional y mantención del vínculo con los colaboradores.

En cuanto a la seguridad de las personas, los esfuerzos se centraron en el desarrollo de actividades de capacitación de forma remota, orientadas a entregar información oportuna respecto de las medidas a aplicar para resguardarse de las condiciones de riesgo derivadas de la pandemia, tanto a nivel

individual como de su entorno. A través de los distintos canales de difusión, se informó constantemente a los colaboradores que realizaban funciones de manera presencial sobre las medidas de seguridad, protocolos y señaléticas adoptadas en las instalaciones del Banco.

Uno de los programas de mayor impacto y relevancia fue “Cuidándonos”, que se implementó para apoyar a jefaturas y sus equipos en temas de autocuidado, relación con los equipos y legales, el que continúa disponible en la plataforma digital Más Conectados del Banco.

En el marco de este programa se desarrollaron cursos de liderazgo para cuidar el vínculo con los equipos ante el complejo escenario derivado de la pandemia, y abordar aspectos conductuales tendientes a mantener comportamientos seguros dentro y fuera del entorno laboral.

En otro ámbito, la División Personas y Organización comenzó en 2020 un proceso de reestructuración interna y planificación de un programa integral para facilitar e impulsar la Transformación Digital en la organización desde el factor humano, a través de dos focos de gestión: la innovación y la transformación cultural.

Por un lado, la línea de innovación busca brindar a los colaboradores una experiencia más simple y fácil en diferentes momentos de su ciclo de vida laboral, a través del desarrollo de productos y servicios digitales, y la digitalización de procesos internos. Mediante una “célula ágil” y la metodología *Scrum*, la División ya está desarrollando las primeras iniciativas en apoyo a procesos de aprendizaje y evaluación de desempeño, las cuales están en etapa de implementación

103-2
103-3

progresiva antes de su puesta en marcha. En el plano de la transformación, el programa desarrolla un portafolio de proyectos y una estrategia de acompañamiento y gestión de cambio que buscan ajustar diferentes aspectos de la cultura organizacional para sostener y favorecer el camino de la Transformación Digital del Banco como un medio para el logro de sus objetivos de cara a los clientes, colaboradores y la comunidad.

Dentro de los primeros avances de este ejercicio se elaboró el ADN Digital Banco de Chile, una guía que resume la aspiración de cultura para construir la organización del futuro y sostener su negocio durante las próximas décadas. A diciembre de 2020, esta declaración está siendo presentada a los equipos pioneros que están participando de un primer testeo, para luego continuar su socialización al resto de la organización.

Para el año 2021, los objetivos del área estarán centrados en fortalecer el vínculo con los colaboradores, maximizando la utilización de las herramientas digitales disponibles y acentuando la presencia en regiones, además de potenciar el uso y disponibilidad de herramientas de comunicación y generación de comunidades y redes al interior de la organización. El desafío es propiciar mayores instancias que ayuden a fortalecer lazos entre los equipos, generar mayor colaboración y compartir conocimientos que, a la vez, aporten a la gestión y productividad.



102-8

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

Tipo de contrato	2018			2019			2020		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Indefinido	5.715	5.297	11.012	5.665	5.246	10.911	5.601	5.194	10.795
Plazo fijo	204	134	338	123	106	229	51	29	80
Total Banco			11.350			11.140			10.875
Filiales			2.481			2.415			2.259
Dotación total			13.831			13.555			13.134

Dotación desglosada por área geográfica (%)

	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	Metropolitana	Libertador Bernardo O'Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes
2018	0,4	0,8	1,9	0,7	1,7	6,4	72,6	2,0	2,4	0,6	4,3	2,2	0,8	2,3	0,3	0,7
2019	0,4	0,8	1,7	0,6	1,6	6,4	72,9	2,1	2,5	0,6	4,2	2,1	0,8	2,3	0,3	0,7
2020	0,4	0,8	1,6	0,6	1,7	6,4	73,0	2,1	2,4	0,6	4,1	2,1	0,8	2,3	0,3	0,8

Trabajadores



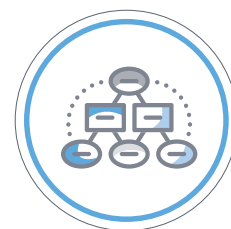
Diversidad en los órganos de gobierno y trabajadores (Nº de personas)

Categoría	2018							
	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	316	144	1	140	305	169	32	-
Jefes	641	498	23	263	410	218	38	-
Profesionales	1.398	1.232	375	1.196	737	272	49	1
Técnicos	1.277	2.023	752	1.221	871	392	61	3
Administrativos	1.799	2.022	804	1.542	894	459	117	5
Total	5.431	5.919	1.955	4.362	3.217	1.510	297	9

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
Total	5.352	5.788	1.829	4.292	3.177	1.509	322	11

Categoría	2020							
	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	433	206	1	111	308	182	36	1
Jefes	455	358	5	229	331	208	40	-
Profesionales	1.560	1.271	327	1.307	797	337	63	-
Técnicos	1.201	1.965	507	1.274	874	437	70	4
Administrativos	1.574	1.852	593	1.391	831	461	142	8
Total	5.223	5.652	1.433	4.312	3.141	1.625	351	13





Diversidad en gobierno / Directorio (N° de personas)

2018				
Hombres	Mujeres	Menores de 30	Entre 30 y 50	Más de 50
14	-	-	1	13

2019							
Hombres	Mujeres	Menores de 30	Entre 30 y 40	Entre 41 y 50	Entre 51 y 60	Entre 61 y 70	Más de 71
12	1	-	-	1	7	4	1

2020							
Hombres	Mujeres	Menores de 30	Entre 30 y 40	Entre 41 y 50	Entre 51 y 60	Entre 61 y 70	Más de 71
12	1	-	-	1	6	4	2

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

Categoría	2019		2020	
	Nacional	Extranjero	Nacional	Extranjero
Directorio ^(*)	9	4	9	4
Gerentes	640	22	622	17
Jefes	867	9	802	11
Profesionales	2.662	69	2.722	109
Técnicos	3.228	56	3.099	67
Administrativos	3.519	68	3.354	72
TOTAL	10.916	224	10.599	276

(*) El Directorio (13 directores) no se considera como parte de la dotación del Banco.

Antigüedad en el cargo en los órganos de gobierno y trabajadores (N° de personas)

Categoría	2019					2020				
	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años
Directorio ^(*)	4	4	1	-	4	5	3	1	-	4
Gerentes	66	53	58	71	414	56	75	39	63	406
Jefes	81	65	84	73	573	64	86	52	61	550
Profesionales	779	500	403	242	807	744	700	278	243	866
Técnicos	917	459	422	299	1.187	684	719	258	262	1.243
Administrativos	1.007	654	583	321	1.022	837	827	391	293	1.078
TOTAL	2.850	1.731	1.550	1.006	4.003	2.385	2.407	1.018	922	4.143

(*) El Directorio (13 directores) no se considera como parte de la dotación del Banco.

405-1
NCG 386

Trabajadores

Rotación total según rango de edad, porcentaje y género

RANGO ETAREO	% Total	2018		% Total	2019		% Total	2020	
		Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres
Menos de 20	125,0	200,0	50,0	-	-	-	-	-	-
20 a 29 años	28,7	30,4	27,2	30,3	32,4	28,3	10,1	13,1	7,3
30 a 39 años	12,7	12,9	12,5	13,3	13,3	13,3	5,8	7	4,7
40 a 49 años	7,4	6,2	8,3	8,0	8,6	7,5	4,0	4,8	3,4
50 a 59 años	5,0	4,8	5,4	4,8	3,5	6,6	3,1	3,0	3,1
60 a 69 años	6,6	5,4	9,4	7,1	6,6	8,5	6,6	5,7	8,4
TOTAL	12,6	12,3	12,8	13,1	13,2	13,1	5,4	6,4	4,5

Rotación por región (%)

ROTACIÓN TOTAL	2018	2019	2020
	12,6	13,1	5,4
Arica y Parinacota	14,8	10,8	6,0
Tarapacá	18,8	2,3	5,1
Antofagasta	22,3	14,0	7,7
Atacama	13,2	17,4	3,6
Coquimbo	11,3	7,5	3,3
Valparaíso	10,4	10,6	2,8
Metropolitana	12,8	14,2	5,9
Libertador Bernardo O'Higgins	11,0	8,4	2,9
Maule	8,0	21,0	3,6
Ñuble	5,9	19,8	1,5
Biobío	6,3	11,8	3,5
La Araucanía	12,3	9,5	4,3
Los Ríos	17,5	14,7	5,4
Los Lagos	14,6	12,8	5,2
Aysén	25,7	24,5	5,9
Magallanes	16,9	19,4	4,3



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

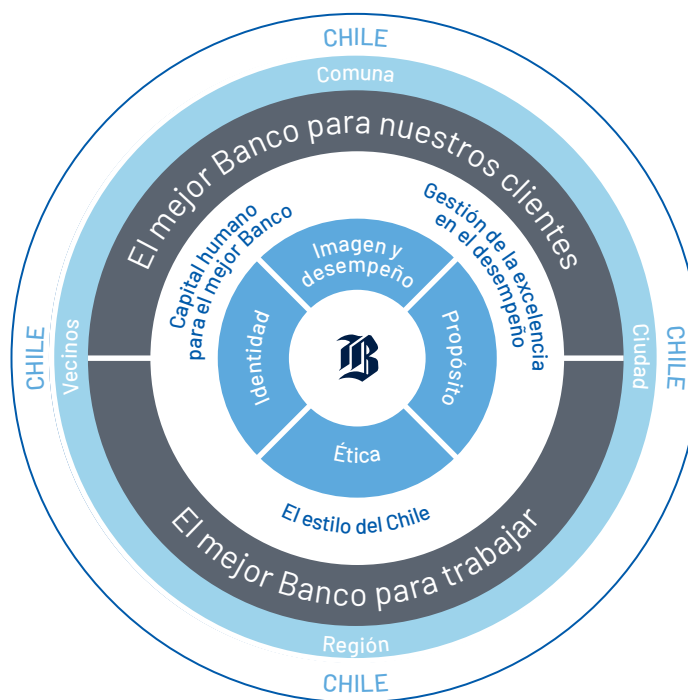
	2018				2019				2020			
	Total	%	Hombres	Mujeres	Total	%	Hombres	Mujeres	Total	%	Hombres	Mujeres
Menos de 20	5	0,4	4	1	1	0,1	-	1	-	-	-	-
20 a 29 años	757	53,5	348	409	423	25,6	220	203	152	33,4	90	62
30 a 39 años	468	33,1	210	258	620	37,5	288	332	196	43,1	112	84
40 a 49 años	150	10,6	51	99	388	23,5	175	213	82	18,0	53	29
50 a 59 años	32	2,3	19	13	151	9,1	66	85	23	5,1	12	11
60 a 69 años	4	0,3	2	2	69	4,2	43	26	2	0,4	1	1
TOTAL	1.416		634	782	1.652		792	860	455		268	187

Estrategia de Gestión

Un objetivo constante del Banco es mejorar su gestión en todos los ámbitos. En el caso de la División Personas y Organización, se busca alinear a las personas, cultura y estrategia con el propósito de contribuir a la evolución del negocio y, a la vez, posicionar al Banco como el mejor lugar para trabajar.

En este ejercicio la Corporación obtuvo el primer lugar en el ranking general de Merco Talento Chile 2020, que reconoce a Banco de Chile como la mejor empresa para atraer y retener talento en el país. Este premio es resultado de las distintas prácticas implementadas hacia el interior y exterior de la organización a través del tiempo, las cuales le han permitido mantenerse sostenidamente en las primeras posiciones del *ranking* en todos los años de participación.

Estas prácticas de posicionamiento, de cara a la organización y a los clientes, dicen relación con una intervención permanente de las variables que afectan a los colaboradores, a fin de otorgarles las herramientas necesarias para enfrentar de mejor forma los desafíos organizacionales y aquellos que impactan en la calidad de servicio percibida. Resultado de esta gestión y del compromiso de las personas es que, por tercer año consecutivo, Banco de Chile obtuvo el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes PROCALIDAD 2020, cuyo mérito es que recoge la opinión directa de los propios clientes, quienes evalúan el desempeño de cada empresa.

401-1
103-2

Año	Ranking Merco	
	Mercado General	Bancos e Inst.
2020	1º	1º
2019	2º	1º
2018	2º	1º
2017	2º	1º
2016	2º	1º

Trabajadores



Capital humano para el mejor Banco

Uno de los pilares de Alineamiento de Personas, Cultura y Estrategia es la gestión de los colaboradores en toda su vida laboral y la búsqueda de herramientas que permitan el reconocimiento de la labor bien ejecutada. El pilar denominado "Capital humano para el mejor Banco" está enfocado en el proceso de atracción de talentos, el diseño de una malla de beneficios y la entrega de herramientas para aumentar la empleabilidad de las personas.

A. Atracción de talentos

Banco de Chile cuenta con un programa de captación de talentos que busca atraer estudiantes y profesionales de excelencia. Este 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, para lograr la fidelización de trabajadores, alumnos en práctica y nuevas contrataciones.

En el contexto de la pandemia por Covid-19, en 2020 se realizaron ajustes a los procedimientos en este ámbito, fortaleciendo el uso de canales remotos para los procesos de reclutamiento y selección, con el propósito de entregar y mantener una experiencia positiva y cercana con los candidatos tanto internos como externos. Esto, además, le permitió al Banco reforzar el cuidado de sus equipos y de quienes participan en los procesos.

La plataforma de reclutamiento y selección www.quieroerdelchile.cl se ha consolidado

como el canal digital principal para atraer talentos, permitiendo gran visibilidad en los anuncios. La herramienta busca responder de manera constante a las necesidades de los usuarios, favoreciendo su experiencia durante el proceso de postulación; de esta manera, el sistema es eficiente en cada etapa, ayudando a que el candidato se sienta informado al seguir de cerca el proceso desde el inicio hasta el término del mismo. Al cierre de 2020 hay más de 166 mil registros en la plataforma, lo que confirma el interés del entorno por querer formar parte de la organización.

Adicionalmente, el Banco genera oportunidades de desarrollo de habilidades y competencias tanto para niveles técnicos como profesionales en forma de pasantías, prácticas, *trainee* y cargos de entrada a la organización. En virtud de esta iniciativa, a principios de 2020 ingresaron a la Corporación 600 practicantes a nivel nacional, consolidándose como una de las empresas con mayor número de ingresos en el mercado chileno. A su vez, por segundo año se implementó la modalidad de prácticas inclusivas, favoreciendo la participación de estudiantes con discapacidad. Para apoyar esta actividad, se realizó un ciclo de charlas a los distintos equipos a cargo de recibir a los alumnos, quienes contaron con acompañamiento permanente de personal del área de selección e inclusión para asegurar una experiencia enriquecedora.

Durante este periodo, Banco de Chile continuó apoyando iniciativas externas que buscan favorecer la inclusión laboral de personas con discapacidad. Por tercer año consecutivo participó como *main sponsor* de la Expo Inclusión 2020 (en versión online), dictando charlas de inclusión laboral y formando parte del *fast mentoring* para personas con discapacidad en modalidad uno a uno, actividad de asesoría para los postulantes en temas como potenciar su curriculum, desarrollar su marca personal y cómo abordar una entrevista de trabajo, entre otros. Asimismo, el Banco mantuvo su participación en la comunidad del Portal Talento Inclusivo, enfocado en el reclutamiento de personas con discapacidad.

El compromiso de Banco de Chile con la inclusión de personas con discapacidad adquiere especial relevancia en tiempos de pandemia, en que se requiere que todas las empresas impulsen la reactivación económica y fomenten la contratación.

Posicionamiento como mejor marca empleadora

El proyecto digital "Trabaja en el Chile" tiene por finalidad promover al Banco como una organización cercana e innovadora, que fomenta el desarrollo profesional de sus colaboradores. A través del sitio web trabajaenelchile.cl se accede directamente al portal quieroserdelchile.cl, en el que se pueden ingresar antecedentes curriculares y postular a vacantes. Esta aplicación puede ser utilizada también por personas con discapacidad visual y auditiva.

En forma complementaria, la Corporación busca posicionar la marca como empresa atractiva para trabajar a través de sus redes sociales oficiales. En este periodo el sitio de Facebook "En el Chile" elevó a 11.983 el número de seguidores (11.561 en 2019), en tanto LinkedIn aumentó en 15,7% la cantidad de seguidores con respecto al año anterior, con 202.047 al cierre de 2020.

Para 2021 el desafío es seguir innovando en el área, en línea con el objetivo del Banco de ser un referente en materia de atracción de talentos. Lo anterior, a través de nuevas herramientas de análisis e inteligencia de datos, buscando mayor agilidad en la selección de candidatos idóneos que se ajusten al perfil de la vacante.



B. Programa de beneficios

Banco de Chile ofrece a sus trabajadores una malla de múltiples beneficios, con el objetivo de promover un adecuado balance entre la vida personal y laboral. En el ejercicio 2020, a raíz del impacto de la pandemia, se innovó en la entrega de beneficios, estableciendo canales remotos para la gestión y obtención de estos.

401-2

Desde la Subgerencia de Calidad de Vida y Apoyo a Personas no se realizaron evaluaciones formales en 2020. Sin embargo, se recibieron comentarios de colaboradores en esta materia, en que dejaron de manifiesto su agradecimiento y la alta valoración de todos los beneficios que entrega la Corporación.

METAS 2021

- Fortalecer las vías remotas de postulación a beneficios y de atenciones en línea.
- Lanzar nuevo beneficio asociado a la compra de medicamentos con aplicación de cobertura del seguro y con despacho a oficina o domicilio.
- Estar más cerca de los colaboradores, forjando vínculos y conociendo más de su vida y situación socioeconómica, con el objeto de focalizar beneficios y entregar orientación para maximizar el uso de los beneficios previsionales.

Trabajadores

Programas de calidad de vida

A través de estos programas se ofrecen distintas iniciativas de apoyo, cuyo propósito es mantener o mejorar el estado de salud de los colaboradores, junto con promover el autocuidado y estilos de vida saludables.

Programa Orienta

Es uno de los pilares más importantes del programa de apoyo a los colaboradores. Ofrece atención individual otorgada por un equipo de asistentes sociales, psicólogos y abogados, además de asesoría previsional en materia de pensiones y planes de salud. En el contexto de este programa, también se desarrollan actividades grupales informativas, de formación y de contención; aborda situaciones de conflicto, complementándose de forma virtuosa los ámbitos social y psicológico. En 2020 se realizaron 8.750 atenciones que beneficiaron a 1.528 personas. Adicionalmente, se efectuaron 13 actividades, 9 de ellas presenciales entre enero y marzo; y 4 en formato online, donde participaron 335 trabajadores en total.

Programa Orienta en contingencia social y pandemia

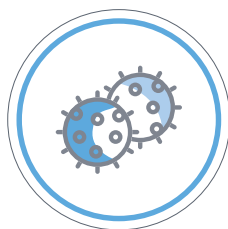
Durante este periodo un equipo de psicólogos y asistentes sociales del programa realizó visitas a sucursales, con el fin de asistir a las personas tanto en forma individual como grupal. Estas acciones presenciales se efectuaron hasta el mes de marzo, y tuvieron por objetivo detectar necesidades y gestionar oportunamente los apoyos necesarios, junto con generar un espacio de contención emocional para los colaboradores. Para dar continuidad, en los meses posteriores el equipo de profesionales realizó procesos de atención y seguimiento de casos de manera remota.

Además, se establecieron beneficios especiales para apoyar a grupos familiares que se vieron afectados por la contingencia. Por ejemplo, en el caso de la pérdida de empleo de alguno de sus sostenedores, se les otorgó ayuda económica bajo el concepto de alimentación.

Programa Mi Salud

La salud es un factor clave en el bienestar y calidad de vida de las personas, y es por ello que Banco de Chile dispone de un amplio programa de apoyo para sus colaboradores en este ámbito, incluyendo las siguientes iniciativas:

- **Examen médico preventivo general:** es de participación voluntaria y su finalidad es prevenir o detectar tempranamente factores de riesgo cardiovascular en mayores de 30 años. Se efectúa cada dos años, correspondiendo realizarlo en 2021. En 2019 benefició a 5.787 personas.
- **Examen de la mujer:** cada año las mujeres de la Corporación pueden realizarse exámenes para detectar de manera temprana un cáncer de útero y de mama. Es de carácter voluntario y un total de 707 mujeres se beneficiaron con este programa, participación que se vio afectada por efecto de la pandemia.
- **Vacunación contra la influenza:** anualmente se realiza una campaña de vacunación voluntaria para los colaboradores, mediante la visita de paramédicos a las sucursales a lo largo del país. En 2020 la crisis sanitaria hizo muy difícil contar con dosis y llevar a cabo el proceso de vacunación; sin embargo, se logró vacunar a 4.812 personas.
- **Programa Dejar de Fumar:** consiste en la entrega de un apoyo económico a quienes desean dejar el hábito de fumar, aportando el 100% de los costos de diagnóstico y tratamiento. En 2020, solo 3 personas participaron de esta iniciativa.
- **Atención médica:** se entrega atención presencial de un médico en dependencias del Banco para colaboradores de Casa Matriz y sucursales cercanas, a lo que se suma un servicio de orientación médica vía telefónica. A raíz de la pandemia, en marzo se dejó de atender en forma presencial y se implementó una modalidad en línea. Durante 2020 un total de 1.041 personas accedió al beneficio en sus diferentes modalidades.
- **Atención nutricional:** beneficio para trabajadores y cargas legales. En Casa Matriz y sucursales cercanas se brinda atención presencial. Para todos los colaboradores a lo largo del país se entrega un servicio de atención remota. En 2020 se benefició a 188 personas en total, principalmente de manera remota.



Seguro integral

Brinda un apoyo económico por gastos médicos a través de los seguros complementarios de salud, seguro catastrófico, seguro dental y seguro de vida que considera cobertura por invalidez. Es el beneficio más utilizado por los colaboradores. Dada la situación de pandemia imperante en este periodo, muchas personas tuvieron que postergar las instancias de atención. Durante 2020 se registró una baja en el uso de este beneficio, cursándose alrededor de 362.000 solicitudes de reembolso y fue utilizado por el 94% de los colaboradores.

Beneficios complementarios asociados a la salud

- **Anticipo por contingencias médicas:** se apoya al colaborador con anticipos de dinero para el pago de gastos médicos que no le son posibles de financiar en forma inmediata, siendo a cuenta de los reembolsos a percibir, cerrando el proceso con un préstamo formal. En 2020 se cursaron 105 anticipos por este concepto.
- **Préstamos médicos:** consiste en un préstamo social, sin interés y descontable en cuotas, cuyo objetivo es financiar diferencias de gastos médicos no cubiertos por los seguros de salud. En este periodo se cursaron 136 préstamos de este tipo.
- **Beneficios especiales para zonas extremas:** brinda un apoyo económico para financiar pasajes y estadías por derivaciones médicas a otras regiones. En 2020 se realizaron 22 reembolsos, beneficiando a 9 colaboradores que trabajan en zonas extremas.

Programa ChileActivo: deporte, cultura y recreación

A través de este programa se continuó generando espacios de integración y esparcimiento para los colaboradores y sus familias a nivel nacional, con diversas acciones enfocadas en el mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de ellos, además de promover un buen clima laboral al interior de la organización.

Durante los tres primeros meses del año estas se efectuaron de manera presencial, y más de 250 colaboradores participaron en diferentes actividades realizadas en el Estadio del Banco, ubicado en la comuna de Vitacura, incluyendo clases de natación, escuelas de taekwondo, tenis, fútbol y gimnasia artística, como también en las clases de yoga y entrenamiento funcional en las instalaciones de BiciChile.

A raíz de la contingencia sanitaria, el Banco realizó las actividades en modalidad digital, a través de la plataforma *Teams*. No se efectuaron



eventos presenciales en fechas emblemáticas como son los días de la Madre, del Padre, del Niño y Fiestas Patrias. En su reemplazo se generaron acciones digitales. En el Día del Niño, por ejemplo, se realizó un *show online* de la agrupación Cantando Aprendo a Hablar, y más de 200 colaboradores y familias se conectaron para disfrutar de la actividad. En Fiestas Patrias, por su parte, se desarrollaron distintas actividades *online* como clases de cueca y un *show* en vivo junto al Circo de Tachuela y Pastelito Chico. Más de 4.500 colaboradores y familias disfrutaron de esta jornada especialmente preparada para Banco de Chile. El año cerró con un evento en vivo de Navidad a cargo de 31 Minutos, en que se invitó a las familias del Banco a disfrutar de una "Calurosa Navidad", y más de 3.500 colaboradores disfrutaron de este espectáculo.

Las clases en línea para la Región Metropolitana se activaron en junio y posteriormente, en julio, se ampliaron a regiones. Un total de 280 colaboradores participaron en una o más de las actividades disponibles de manera remota.

Por otra parte, en el marco de ChileActivo, se participó activamente en el Programa "Cuidándonos", lanzado en 2020 por la Corporación para acompañar y apoyar a los colaboradores ante la contingencia por Covid-19 en los ámbitos de autocuidado y bienestar, relaciones con clientes y compañeros, y actividades de deporte, cultura y recreación.

Al cierre del ejercicio el programa cuenta con 5.767 socios a lo largo del país.

Socios a nivel nacional	
Zona	Nº Socios
Norte	433
Centro	565
Sur	1.343
Región Metropolitana	3.426
TOTAL	5.767

401-2

Trabajadores



Uso de centros recreacionales: durante los meses de enero y febrero los centros recreacionales recibieron a los colaboradores, quienes disfrutaron del periodo estival. Con el advenimiento de la pandemia, en abril se produjo el cierre de estos como una medida de prevención y resguardo de la seguridad e integridad de las personas.

Centros recreacionales: Tasa de ocupación 2020				
Periodo: enero/febrero/marzo	Algarrobo (Rut únicos)	Ocupación real (días utilizados)	Graneros (Rut únicos)	Ocupación real (días utilizados)
TOTAL	345	140	202	140

Usuarios actividades ChileActivo (Santiago y Regiones)

Talleres culturales	Ramas deportivas	Escuelas infantiles
39	205	37

BiciChile

Debido la contingencia sanitaria, el bicicletero cerró en marzo de 2020. En el mes de agosto se dispuso la reapertura gradual de sus servicios, con el fin de apoyar a los colaboradores que retornaron a trabajar de manera presencial, funcionando solo como guardería de bicicletas, inhabilitándose el acceso al resto de las dependencias, tales como camarines, casilleros, baños y duchas. Se registraron más de 100 inscripciones para utilizar el beneficio. Para cumplir con las medidas de autocuidado y seguridad establecidas por el Banco, se creó y difundió un protocolo para estos efectos, a fin de que los usuarios del bicicletero tomaran los resguardos necesarios.

La tasa de uso se detalla en el siguiente cuadro:

Hombres				
Periodo	Cupos	Inscritos	En uso	Lista de espera
TOTAL	110	66	25	-

Mujeres				
Periodo	Cupos	Inscritos	En uso	Lista de espera
TOTAL	75	36	15	-

Nota: El beneficio entrega una cantidad de cupos tanto para hombres y mujeres, los que se asignan por un período de seis meses.

Centros de actividad física: en 2020 las instalaciones del gimnasio se mantuvieron cerradas como consecuencia de la pandemia, y en el mes de octubre se oficializó el cierre definitivo de esta instalación.





Escuelas de verano

En los meses de enero y febrero los niños disfrutaron de actividades deportivas y recreativas en las instalaciones del Estadio del Banco de Chile ubicadas en la comuna de Vitacura. Se dispusieron ocho turnos, con 70 a 75 menores por turno. En total, más de 550 niños participaron de estas actividades.

Otras

- Concurso Día de la Madre: "Las Recetas de las Mamás del Chile"
- *Challenge Dance* junto al bailarín Rodrigo Díaz.

Programa trabajadores con discapacidad

En 2020, el Programa de Inclusión para Personas con Discapacidad del Banco benefició a 147 colaboradores acreditados en el Registro Nacional de Discapacidad o con pensión de invalidez. Esta iniciativa contempla el servicio permanente de una asistente social, que gestiona la entrega de ayuda para facilitar la atención de los problemas de salud de las personas en esta condición. Además, a través del beneficio Carga Duplo, el Banco entrega apoyo a los colaboradores con hijos en situación de discapacidad, que permite reembolsar gastos de salud que no tienen otras coberturas. A diciembre de 2020, 93 colaboradores tuvieron acceso al beneficio.

También se entregaron elementos ergonómicos a personas con diagnóstico de trastorno musculoesquelético (Programa Inclusión) que se encontraban trabajando en forma remota. Asimismo, se mantuvieron otros beneficios, como los de sala cuna y jardín infantil, que incluso se extendieron en el tiempo a pesar de haber caducado por cumplimiento de edad de los niños.

METAS 2021

- Potenciar el vínculo con cada uno de los colaboradores mediante acciones y actividades que integren a la familia Banco de Chile, utilizando las herramientas digitales disponibles que permiten una conexión más rápida y eficiente a nivel nacional.
- Profundizar el trabajo enfocado en establecer condiciones tendientes a mejorar la calidad de vida de los colaboradores en forma integral.

Programa de Becas de Pregrado y Postgrado para Trabajadores

El Programa de Becas de Pregrado favorece a colaboradores con contrato indefinido vigente y que cumplan con los requisitos académicos, de antigüedad y desempeño definidos en el procedimiento de adjudicación. La asignación consiste en el financiamiento parcial o total del costo generado por matrícula y arancel en carreras técnicas o profesionales que se encuentren reconocidas por el Ministerio de Educación. La duración y cobertura de la beca es de un semestre, de tal manera que los favorecidos repostulan cada periodo. En 2020 se realizaron dos concursos, otorgando 94 becas de pregrado por \$64,5 millones.

Por su parte, el Programa de Becas de Postgrado promueve el desarrollo de colaboradores que exhiben un desempeño sobresaliente, mediante la postulación a becas en universidades de reconocida calidad académica. El beneficio consiste en el financiamiento parcial del costo de arancel en programas anuales acordes al giro del negocio. Las postulaciones se realizan una vez al año, durante el primer semestre. En 2020 se otorgaron 43 becas de este tipo por \$62,4 millones.

401-2

Trabajadores

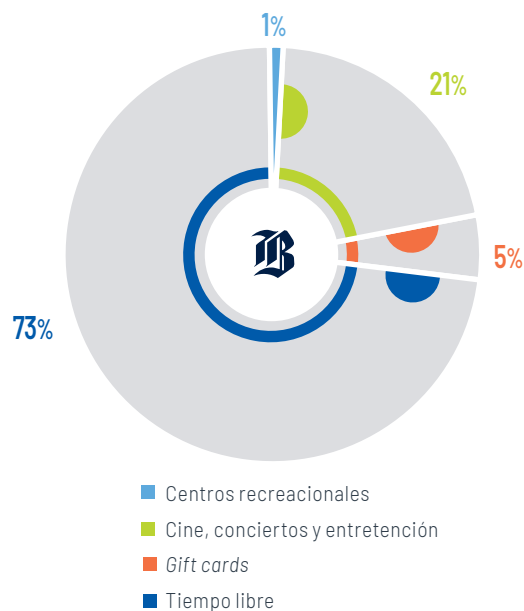
Trabajo en contingencia y jornadas de trabajo

En 2020 se revisaron y actualizaron los procedimientos en base a las indicaciones emanadas por la autoridad sanitaria. En sucursales se implementó un plan de rotación de personal y en las áreas centrales se trabajó en modalidad presencial y remota.

Banco de Puntos

Consiste en una plataforma que pone a disposición de los colaboradores distintas opciones orientadas a satisfacer sus gustos e intereses a través del canje de puntos online. Debido a la contingencia sanitaria por Covid-19, el acceso a los beneficios de las categorías habituales —cine, conciertos, entretenimiento y centros recreacionales— solo fue posible durante enero, febrero y marzo. Sin embargo, la plataforma se mantuvo activa durante el año, permitiéndoles optar por las otras categorías que estuvieron disponibles.

Distribución de canjes por categoría



En este periodo, el 73% de los puntos fue canjeado por tiempo libre, equivalente a 2.915 días no trabajados en el año. La variación en la distribución de las preferencias de canje de las categorías con respecto a 2019 se explica por las medidas de aislamiento y restricciones diversas dispuestas por la autoridad con motivo de la pandemia, que limitaron el acceso a eventos de distinta naturaleza.

Con la finalidad de mantener los beneficios del Banco de Puntos, se crearon mecanismos para apalancar las iniciativas estratégicas y de contingencia por Covid-19, a fin de potenciar su internalización entre los colaboradores. De esta forma, se reforzó el proceso de instalación de campañas de ciberseguridad, autocuidado y ética profesional.

De igual manera, se continuó entregando puntos por apoyo y colaboración en materia de contingencia sanitaria y continuidad operacional. En este contexto, Banco de Puntos se mantuvo como mecanismo de reconocimiento para quienes destacaron en los ámbitos de trabajo colaborativo, relatorías internas y apoyo transversal entre los equipos.

En 2020, además, se reemplazó la gift card convencional por una virtual, ofreciendo una alternativa de canje eficiente y rápida. Junto con lo anterior, se aumentó el stock y disponibilidad para regiones.

Entre los desafíos propuestos para 2021 destaca la implementación de canjes para cursos de *e-learning*, generando una oferta amplia que permita a los colaboradores acceder desde cursos orientados a aprender un *hobby* hasta otros que les posibilite adquirir una certificación. Asimismo, se continuará aportando en las distintas iniciativas que apalancen los focos estratégicos de la Corporación.

Otros beneficios

- **Beneficios de educación:** consiste en bonos escolares tanto para colaboradores que estudian como para sus hijos, además de premios para hijos con rendimiento destacado en educación media y para aquellos que logren los mejores puntajes en las pruebas de acceso a la educación superior, incluyendo becas que cubren el 100% del arancel universitario. En 2020 se entregaron 8.783 de estos beneficios.
- **Beneficios para el cuidado de niños:** para las colaboradoras que son madres, el Banco entrega beneficios orientados al cuidado de sus hijos hasta los cuatro años, como sala cuna y ayuda por jardín infantil. En 2020 se cursaron 9.126 beneficios de este tipo.

C. Programa *Outplacement*

El programa entrega herramientas de apoyo a los colaboradores que han sido desvinculados del Banco, permitiéndoles enfrentar con éxito un proceso de transición laboral, reconociendo sus competencias, habilidades y oportunidades de mejora. Este es un proceso guiado para facilitar su reinserción laboral, mediante una plataforma que los apoya en la búsqueda de empleo. Durante 2020 se inscribieron voluntariamente 104 personas (381 personas en 2019).

Gestión de la excelencia del desempeño

La Gestión de la Excelencia del Desempeño es el segundo pilar del Programa de Alineamiento de Personas, Cultura y Estrategia del Banco. Incluye el pago de compensaciones, los instrumentos para evaluar y medir las competencias de los colaboradores, los procesos de capacitación y el clima organizacional.

A. Compensaciones

A través de su Política de Compensaciones, Banco de Chile busca asegurar el cumplimiento tanto de la normativa vigente como de las definiciones internas de rentas. Asimismo, vela por mantener una posición competitiva frente al mercado de referencia que apoye a la creación de valor del negocio, promoviendo desempeños sostenidos en el tiempo y la instalación de prácticas diferenciadoras. Anualmente la Corporación actualiza sus bandas salariales, clasifica a las personas y realiza análisis salariales segmentados, previniendo el efecto que su implementación puede generar en los colaboradores, equipos, clima organizacional y resultados generales.

Durante el año 2020 esta política no sufrió modificaciones. Sin embargo, ante la emergencia sanitaria por Covid-19, el Banco adoptó algunas medidas en materia de compensaciones, con el objetivo de no afectar el promedio de remuneraciones mensuales percibidas por los colaboradores.

Considerando las dificultades que tuvieron las áreas comerciales, se optó por simplificar las matrices y ajustar metas, reconociendo las realidades de los distintos negocios en los meses críticos de contingencia. En el caso de los colaboradores con sistemas de comisiones, se decidió pagar el mayor valor entre comisión real y promedio de comisiones.



Adicionalmente, se implementó una asignación extraordinaria para aquellos colaboradores que, al inicio de la emergencia sanitaria, asistieron a instalaciones del Banco para cubrir diversas funciones, siempre contando con las medidas de seguridad y distanciamiento necesarias. Este pago tuvo por objetivo ayudarlos a solventar los gastos adicionales en que debieron incurrir para asistir a su trabajo en dicho periodo.

202-1

Además, con el fin de apoyar a los colaboradores a tomar acciones seguras durante su traslado a las instalaciones del Banco en la etapa de retorno progresivo, se otorgó una asignación de movilización transitoria, la que se activó durante las fases 1 (Cuarentena) y 2 (Transición) del Plan "Paso a Paso" establecido por el Gobierno para enfrentar la pandemia, y desactivó en las fases siguientes de mayor apertura.

Por otra parte, Banco de Chile cuenta con políticas y procesos claros y transparentes de reclutamiento y selección, movilidad interna y remuneraciones, que garantizan el libre acceso a las oportunidades que se presentan al interior de la organización. Los procesos de revisión salarial consideran no solo los aspectos contenidos en la política sino también criterios de paridad de género.

En cuanto a los procesos de soporte que buscan asegurar el cumplimiento tanto de la legislación vigente como de la Política de Compensaciones, en 2020 el salario mínimo de los trabajadores de Banco Chile fue 2,03 veces superior al del mínimo legal, manteniendo su posición competitiva en este ámbito. El siguiente cuadro muestra el incremento del salario mínimo legal en los últimos tres años y su relación con el sueldo mínimo del colaborador del Banco.

Trabajadores



Ratio entre el salario inicial Banco de Chile v/s salario mínimo legal 2018-2020

	2018	2019	2020
Salario mínimo legal	\$288.000	\$301.000	\$326.500
Salario mínimo colaborador Banco de Chile	\$600.000	\$650.000	\$663.000
	1 : 2,08	1 : 2,16	1 : 2,03

Nota: salario mínimo trabajador está expresado en valores brutos y considera sueldo base mensual, gratificación, movilización y colación.

Banco de Chile cuenta con políticas de fijación de salarios orientadas a mantener un sistema de retribución que vele por la equidad salarial ante igualdad de condiciones. Este integra los distintos componentes de un modelo que vincula los perfiles, puestos, niveles y bandas con el desempeño y trayectoria de cada colaborador, a fin de reconocer los aportes individuales.

De manera regular se monitorean las condiciones de equidad en base a niveles de responsabilidad, género, áreas y otras segmentaciones. Existe un equipo orientado a realizar esta labor, siendo responsable de identificar potenciales desviaciones y corregirlas, junto con asegurar el cumplimiento de las políticas respectivas.

A diciembre de 2020 se observan brechas de género en algunos estamentos, las que se explican por razones de antigüedad. En Banco de Chile, la población de hombres con relación a la de mujeres presenta una antigüedad mayor, provocando esta diferencia. En caso de identificarse alguna desviación que no responda a este factor, el equipo de compensaciones propone de forma proactiva la implementación de acciones orientadas a corregir la brecha detectada.

Relación entre el salario base de las mujeres con respecto al de los hombres, desglosado por categoría profesional^(*)

	2019 (en %)	2020 (en %)
Gerentes	85,7	81,7
Jefes	97,1	98,2
Profesionales	95,9	94,3
Técnicos	98,4	97,6
Administrativos	93,2	90,1

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

La antigüedad promedio de los hombres en Banco de Chile es un 19% por sobre la de las mujeres, lo que les permite tener acceso a mayores ajustes por IPC e incrementos de renta real por negociaciones colectivas, entre otros. Dado esto, el Banco realiza los análisis de género considerando no tan solo antigüedad laboral, sino también en el cargo, reconociendo de esta forma la trayectoria de quienes ya ocupan la posición, para optar desde el segundo año a igualdad de condiciones, las que estarán siempre determinadas por el desempeño individual.

Distribución de la dotación por género 2020



B. Desarrollo y formación

En este ámbito el objetivo es contribuir al desarrollo y perfeccionamiento de competencias y conocimientos de los colaboradores; esto, mediante programas formativos orientados a potenciar las habilidades requeridas para su labor, incidiendo positivamente en el desempeño y compromiso de los equipos.

En 2020 estos programas se realizaron principalmente a través de internet, de acuerdo con la estrategia implementada en 2019 de robustecer las herramientas digitales. Gracias a ello, las personas pudieron avanzar con mayor autonomía en sus procesos de formación y, a la vez, se contribuyó a superar las barreras de distancia geográfica, llegando así con los mismos recursos a todo el país. Adicionalmente, se abrieron espacios de aprendizaje colaborativo, permitiendo que colaboradores de distintas regiones pudieran compartir conocimientos y mejores prácticas a través de su participación en actividades en tiempo real, como *webinars* o *streaming*.

El principal foco del trabajo realizado fue la digitalización de los cursos formativos y su disposición en la plataforma Más Conectados de la Corporación. Esto permitió dar cumplimiento a los contenidos normativos exigidos a las entidades financieras, junto con otorgar la posibilidad de que cada colaborador accediera a cursos de su interés y necesidad.

Una de las iniciativas más relevantes implementadas en este periodo fue "Cuidándonos: Programa Integral Covid-19", exclusivo para los colaboradores de Banco de Chile, orientado a apoyar a las jefaturas y a sus equipos a través de cursos digitales y actividades a distancia, con herramientas de autogestión enfocadas en los siguientes ámbitos:

- 1 **Autocuidado y bienestar:** incluye temas de contención emocional, reconocimiento de emociones en tiempos de pandemia, así como recomendaciones y medidas preventivas para el lugar de trabajo durante la jornada laboral, todo ello enmarcado en el autocuidado y bienestar personal.
- 2 **Clientes en contingencia:** entrega herramientas y recomendaciones para afianzar el vínculo con los clientes, conectando con sus emociones y necesidades, y cultivando relaciones de largo plazo.
- 3 **Personalidad y relaciones:** contiene herramientas y recomendaciones para el vínculo de cada persona con su equipo de trabajo; comunicación, motivación, conexión emocional y trabajo colaborativo.

4 **Deporte, cultura y recreación:** contiene recomendaciones de alimentación y nutrición, entrenamiento y ejercicios para activar el organismo, sesiones de yoga y actividades en las áreas de lectura, manualidades, reciclaje y huertos para realizar en familia.

5 **Categoría derecho a saber:** aborda los protocolos y medidas de prevención y cuidado necesarios en sucursales y Casa Matriz, como uso de mascarilla, lavado de manos, distanciamiento social, señaléticas, movilidad dentro y fuera de las instalaciones del Banco.

Entrenamiento y formación

En los programas implementados en 2020 se generaron 197.230 matrículas, con la participación de 136.298 personas, sumando en total 242.449 horas de formación.

404-2



Trabajadores

De las 913 actividades realizadas, 760 se dictaron en formato digital, representando el 99% del total de participaciones del periodo. Considerando la dotación a diciembre 2020, la cantidad de personas que recibieron al menos una capacitación fue de 10.818 colaboradores.

Asimismo, el 99% de las personas en regiones participó durante el año, lo que equivale a 2.933 participantes.

Inducción de los trabajadores

Durante los meses de enero y febrero se realizaron sesiones presenciales de inducción corporativa y, a partir de abril, se gestionaron sesiones de *webinars* sincrónicas de ciberseguridad para los nuevos ingresos, convocando a todas las personas que se incorporaron al Banco a nivel nacional. Adicionalmente, en la plataforma Más Conectados se dispusieron los cursos normativos sobre riesgo operacional, ciberseguridad, código de conducta, prevención de lavado de activos y prevención de riesgo.



Total anual de capacitación desglosado por sexo y categoría laboral (H/H)

Categoría laboral	2018			2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
TOTAL	143.805	132.742	276.547	125.028	122.563	247.591	126.647	115.802	242.449
Gerentes	2.646	815	3.461	6.162	2.740	8.902	10.510	5.499	16.009
Jefes	17.810	16.413	34.223	15.711	12.406	28.117	31.377	17.609	48.986
Profesionales	42.894	40.103	82.997	27.209	22.774	49.983	19.993	17.466	37.459
Técnicos	37.561	48.718	86.279	33.316	46.581	79.897	26.397	37.811	64.208
Administrativos	42.894	26.693	69.587	42.630	38.062	80.692	38.370	37.417	75.787

En la misma plataforma se habilitó la sección Biblioteca para que los ejecutivos del área comercial tuvieran acceso a información complementaria para el desempeño de sus funciones, además de la activación de cápsulas disponibles.

Adicionalmente, a través de la plataforma Teams, se desarrollaron sesiones de inducción en los temas principales que debían conocer los ejecutivos Pyme de la Red Edwards. En conjunto con la Gerencia Convenios Corporativos se diseñaron cápsulas y material descargable para los ejecutivos que ingresaron a esta gerencia.

Metas 2021 en capacitación

El objetivo es seguir ampliando la oferta de cursos y disponibilidad de programas digitales en la plataforma Más Conectados, incentivando la autogestión del aprendizaje, junto con facilitar el proceso de formación y generar una experiencia de usuario cada vez más atractiva. Se disponibilizarán cursos de universidades prestigiosas a través de plataformas abiertas y, adicionalmente, se buscará generar espacios de integración a través de comunidades de aprendizaje que permitan a grupos afines compartir conocimientos, mejores prácticas y desarrollar un aprendizaje colectivo.

Gestión de la eficacia de los programas de capacitación

El 83% de las actividades formativas se realizó en modalidad digital, lo cual fue acelerado por la contingencia sanitaria. La meta propuesta para el periodo era desarrollar al menos un 60% de las actividades bajo esta modalidad.

Con la digitalización de contenidos se facilita el acceso y la eficiencia de los procesos de entrenamiento y formación, asegurando que la experiencia del usuario sea cada vez más positiva y entregue los conocimientos adecuados para apoyar la gestión y desempeño de los colaboradores.

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 que tiene como objetivo principal entregar conocimientos y herramientas que permitan mejorar el desempeño de los colaboradores en sus respectivas funciones. Cada diseño de programa formativo busca identificar el impacto que tendrá dicha formación para el negocio y generar contenidos que lo apalanquen.

Para ello resulta necesario medir, en primera instancia, la adhesión de los participantes a los programas mediante una encuesta reactiva, así como la transferencia de aprendizaje al participar de un programa.

En 2020 se realizó lo siguiente:

Evaluación reactiva presencial/online: 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. De las actividades presenciales que se realizaron durante el año, recibieron una recomendación de un 97%, con una nota promedio de 6,7. Por otra parte, en las actividades digitales se obtuvo un 98% de recomendación al contenido de las cápsulas y una nota promedio de los cursos de 6,6.

Evaluación de aprendizaje: busca evaluar el conocimiento adquirido por el participante en la actividad de capacitación. Estas pruebas fueron aplicadas en el 57% del total de actividades que se implementaron durante el año con evaluación de aprendizaje.

Alianza del Pacífico y Proyecto de Formación Dual

En el marco de la iniciativa propuesta por la Alianza del Pacífico, enfocada en el desarrollo económico y social de los países que la componen, Banco de Chile está comprometido —desde 2017— con la implementación de programas que brinden oportunidades para los jóvenes del país. Las prácticas profesionales y programas *trainee* son parte de esta iniciativa.



Trabajadores

En esta misma línea, por cuarto año consecutivo la Corporación avanzó en la implementación del proyecto Formación Dual BCH, cuyo objetivo es ofrecer una experiencia laboral temprana a jóvenes de liceos técnicos. Durante el ejercicio 2020, cinco alumnos del Liceo Polivalente Santa Juliana de Recoleta realizaron su práctica técnico-profesional en el Banco, en las áreas de Procesos Contables, Personas y Organización, Unidad de Administración Desarrollo y Formación, Subgerencia Asesoría Contable y Regulatoria, Gerencia Relación con Reguladores, y Área Tributaria y Asesoría Contable, lo que les permitió terminar su proceso de educación secundaria. Debido a la pandemia por Covid-19, en este periodo no fue posible recibir a los alumnos que cursaban Tercero y Cuarto Medio.

Para el año 2021, si las condiciones sanitarias lo permiten, se retomará el programa de Formación Dual incorporando alumnos del liceo antes mencionado.

C. Desarrollo de carrera y evaluación de desempeño

En 2020, la División Personas y Organización inició un proceso de transformación digital basado en la implementación de equipos ágiles, capaces de desarrollar distintos sistemas asociados al desarrollo de las personas, de cara a los desafíos de los tiempos actuales.

Entre estos equipos se estableció uno dedicado exclusivamente al diseño de modelos y sistemas asociados a la gestión de desempeño,

el cual se propuso como meta el desarrollo e implementación de un sistema de evaluación evolutivo y orgánico, capaz de adaptarse a los constantes cambios que experimentan las organizaciones, fomentando la autogestión, la toma de decisiones de jefes y colaboradores y la gestión de personas de manera integral, en base a los siguientes atributos:

- **Útil:** todo lo que se realice debe servir para la gestión de los equipos y la toma de decisiones.
- **Flexible:** capaz de adaptarse a las distintas realidades dentro de la organización y a los cambios que en ella se viven.
- **Simple:** sencillo de usar e interpretar.
- **Oportuno:** entrega información relevante en poco tiempo para permitir una adecuada toma de decisiones por parte del colaborador.
- **Transparente:** promueve la claridad de los aspectos a evaluar y de los resultados obtenidos.
- **Integral:** debe abordar diversos ámbitos del colaborador que permitan reflejar de forma más completa su desempeño.

Dando cumplimiento a la meta propuesta en 2019, en este ejercicio se trabajó en la elaboración de un diccionario de competencias corporativas que se adapten a las nuevas necesidades de la industria, con foco en el contexto de transformación digital, el que ya está siendo utilizado en los procesos de reclutamiento y selección. En 2021 el modelo será lanzado en forma masiva para los procesos de evaluación.

Denominado ADN Banco de Chile, se sustenta en los valores y focos estratégicos de la Corporación, en línea con su visión, misión y desafíos. Su finalidad es aportar a la transformación y evolución de la forma de ser y actuar al interior de la organización, de manera de facilitar el logro eficiente de los objetivos y contribuir a la experiencia positiva de los clientes. Está formado por seis componentes, cada uno de los cuales cuenta con sus respectivas dimensiones.

Principales características del nuevo modelo ADN Banco de Chile:

- **Corporativo y alineado a la estrategia:** sus componentes son transversales a la organización y están estrechamente vinculados con los valores y focos estratégicos.
- **Flexible/ágil:** se articula dependiendo de los desafíos de cada rol y puede cubrir las necesidades de colaboradores y líderes de la organización.



- **Centrado en el desarrollo:** considera elementos que se vinculan con gestionar el desarrollo de habilidades, actitudes, conocimientos y capacidades de los colaboradores. Además, considera pilares y dimensiones que posiblemente son áreas de desarrollo para el Banco en pro de los desafíos de los próximos años.
- **Equilibrado:** considera aspectos funcionales y emocionales, así como factores que permiten el funcionamiento actual y preparar la transformación organizacional.
- **Sencillo/liviano:** su estructura está descrita de manera simple para contribuir a su entendimiento y usabilidad por parte de los colaboradores.

Metas 2021

- Se espera poner en funcionamiento el sistema diseñado y alcanzar una cobertura total de los colaboradores que cumplan con los requisitos para ser evaluados.

Movilidad interna

La movilidad interna se obtiene con respecto a la cantidad de vacantes disponibles en el año y cómo éstas fueron cubiertas, ya sea de forma interna o externa, igual que en los años anteriores. En 2020, la cantidad de promociones y desarrollos da un total de 1.426 (895 desarrollos y 531 promociones), correspondiente al 81,1% del total de vacantes disponibles (1.758 para el año 2020), lo que refleja un incremento con respecto al resultado de movilidad del año 2019 (equivalente a 78,1%), utilizando la misma metodología de cálculo. El 53% de los colaboradores promovidos en este periodo 2020 corresponden a mujeres, y el 47% a hombres. El 68% de la movilidad correspondió a colaboradores de Región

Metropolitana y el 32% a personas de otras regiones.

La mayor movilidad se registró en la División Comercial, aportando el 65,8% del total, seguida por la División Marketing y Banca Digital con un 13,3%.

Movilidad interna

	2018	2019	2020
Desarrollos	1.059	2.124	895
Promociones	895	1.117	531
Vacantes disponibles	2.964	4.149	1.758
% movilidad	65,9%	78,1%	81,1%

Altos desempeños y planes de sucesión

Para garantizar la estabilidad de los equipos de trabajo y asegurar que las personas adecuadas puedan reemplazar posiciones estratégicas, en 2020 se realizó nuevamente el levantamiento del mapa de sucesión para los cargos de primera y segunda línea, identificando a aquellas personas con potencial de crecimiento al interior de la organización.

El Estilo del Chile

Está plasmado en el Programa de Ética, cuyo objetivo es fomentar y garantizar conductas dentro de la normativa vigente y de los más altos estándares éticos, así como en el Programa de Liderazgo, mediante el cual se forma a los líderes del Banco en función de las habilidades y actitudes que deben tener para enfrentar los desafíos de cara al futuro. El Estilo del Chile también se construye a través de las Comunicaciones Internas, que contribuyen a fortalecer la cultura propia de la organización.



Trabajadores



A. Ética

El Código de Conducta bajo el cual se rige el Banco contempla ocho dimensiones: Secreto Bancario, Conflicto de Interés, Uso de Recursos Banco, Manejo de Información Confidencial, Riesgos y Ciberseguridad, Trato Respetuoso y Conducta, Actuaciones en nombre del Banco de Chile y Fraudes Internos y Externos.

La plataforma Desafío de Ética es la herramienta de capacitación con que cuenta Banco de Chile para estas materias, cuya modalidad online facilitó en 2020 la participación de los equipos, especialmente en la segunda mitad del año.

Como hito del ejercicio destaca el relanzamiento de la 5ª versión del Desafío de Ética, proceso que en 2019 quedó parcialmente realizado como consecuencia de las movilizaciones sociales que tuvieron lugar en los últimos meses de ese año. El desafío se retomó en febrero de 2020 para la División Comercial y, a raíz de la contingencia sanitaria, durante los meses de octubre y noviembre para las restantes divisiones. En total participó el 93% de los colaboradores y la dimensión ética obtuvo una satisfacción neta de 72% en la encuesta anual de Comunicaciones Internas.

El foco de trabajo fue profundizar el debate sobre situaciones que atentan contra las dimensiones de conducta del Banco, lográndose un alto porcentaje de participación de las jefaturas y sus equipos en esta actividad. Este hecho es destacable dado el contexto de pandemia imperante durante el año, el cual planteó dilemas éticos con matices diferentes en relación a lo que ocurre en un escenario de normalidad.

Durante este periodo se realizaron los cursos de ética en formato digital, a través de la plataforma de aprendizaje del Banco, para que los colaboradores estuviesen en conocimiento del Código de Conducta. Además, este curso se encuentra disponible en la sección Formación Continua de Más Conectados, para que pueda ser consultado por todo colaborador que quiera revisar la información contenida en este.

Asimismo, continuaron las capacitaciones en ética a través de la plataforma *e-learning*, las que fueron realizadas por 305 personas. En el caso de las inducciones corporativas presenciales, y que se lograron realizar a comienzo de año, participaron 40 trabajadores. Cada inducción presencial tiene una duración de cinco horas y, de ellas, una está dedicada a tratar en profundidad el Código de Conducta de manera específica.

B. Programas de liderazgo

Estos programas 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.

En 2020 se privilegiaron cursos que entregaran herramientas para reforzar la comunicación y colaboración en tiempos de pandemia, apoyar la conexión entre las jefaturas y sus equipos durante el trabajo a distancia, además de preparar a los líderes para acompañar y reintegrar a colaboradores diagnosticados con coronavirus. De igual forma, se les instruyó sobre protocolos de reforzamiento conductual para la prevención y seguridad de la salud de las personas. Todas

205-2
404-2

estas actividades se realizaron por medio de cursos digitales y webinars a través de la plataforma de aprendizaje Más Conectados, en el marco del plan “Cuidándonos: Programa Integral Covid-19”, lográndose una participación de 1.427 líderes del Banco.

Por otra parte, se realizaron *webinars* cerrados para líderes de la División Comercial, con foco en la entrega de herramientas para impulsar su autocuidado, como también estrategias para acompañar a sus equipos en tiempos inciertos, cuidarlos y reforzar el trabajo colaborativo. En estas actividades participaron 471 líderes.

C. Programa de reconocimiento

Debido la contingencia sanitaria, el Programa de Reconocimiento —compuesto por la Selección del Chile y Colaboración—, no se llevó a cabo en 2020. Sin embargo, en la plataforma Más Conectados estuvo disponible un espacio para que los colaboradores pudiesen agradecer a toda persona que destacara por alguno de los atributos de convivencia establecidos por la organización: ser optimista y alegre, asumir responsabilidades, colaborar, tener un estilo franco y directo, realizar más reconocimientos que críticas y comunicarse de forma abierta. En este periodo se realizaron 4.624 agradecimientos entre colaboradores.

Selección del Chile es una herramienta que otorga a los jefes, de forma semestral, la posibilidad de reconocer a las personas de su equipo o de otros, que consideren los focos estratégicos en el centro de su quehacer y de forma colaborativa. Colaboración, por su parte, es un proceso de reconocimiento en el que pueden participar todos los equipos del Banco. 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.

D. Comunicaciones Internas

El trabajo estuvo principalmente enfocado en la pandemia y gestión de la contingencia, en línea con el Plan de Continuidad de Negocios del Banco.

Se implementó un plan de comunicaciones que tuvo diferentes líneas de difusión a través del año, en función del estado de avance de la crisis sanitaria. Durante los primeros meses se enviaron comunicados, se difundieron los nuevos protocolos y se reforzaron las medidas de seguridad, entre otras acciones. Una vez iniciado

el retorno gradual de los colaboradores a las oficinas, se activó la campaña #MuéveteconPrecaución destinada a promover conductas de autocuidado y medidas para prevenir el contagio de Covid-19. Todas estas actividades, en su conjunto, obtuvieron una valoración del 91% de satisfacción neta en la encuesta anual de Comunicaciones Internas.

Desde febrero a diciembre, el área mantuvo una comunicación constante con los diferentes estamentos de la Corporación en relación con las exigencias normativas y, en general, con todos los aspectos que pudieran fomentar la prevención en tiempos de pandemia. Para estos efectos se potenciaron los medios digitales internos, logrando una comunicación más efectiva, pertinente y oportuna.

En este ámbito destaca la renovación de la intranet corporativa, la que migró hacia una plataforma más acorde con las demandas comunicacionales que exige la Corporación en el marco del proceso de transformación digital que lleva adelante. Esto fue posible gracias al trabajo colaborativo con áreas como Tecnología, *Product Manager Office* (PMO) y Ciberseguridad. El proyecto incluyó la coordinación con diferentes contrapartes, especialmente las vinculadas a productos y segmentos comerciales, con las cuales se definieron nuevos criterios de organización de contenidos con el fin de entregar información de manera fácil, amigable y simple. Entre los atributos de la nueva intranet destaca la seguridad de acceso, la implementación de un buscador global de contenidos y su accesibilidad para personas con discapacidad visual.



Trabajadores

Otra innovación realizada en 2020 fue la realización de cuatro *streaming* a nivel nacional, cuyo objetivo principal fue la comunicación del Gerente General hacia los colaboradores, en que se conectaron en promedio 3.000 personas cada vez. Estas actividades tuvieron una valoración del 100% y una satisfacción neta de 95%.

Durante todo el año, además, se reforzaron los temas de ciberseguridad a través de distintas actividades, como concursos, videos de casos, *webinars*, curso online "La ciberseguridad en tu ADN" y un juego online (*atthackers*), entre otras, con el fin de potenciar los conocimientos de los colaboradores en esta materia. Las actividades fueron evaluadas con un 85% de satisfacción neta, según la encuesta anual de Comunicaciones Internas.

También se trabajaron comunicacionalmente los focos de Compromiso con Chile, con énfasis en los ámbitos de emprendimiento y Pymes, medioambiente y la prevención del cáncer.

De igual forma, se apoyó el proceso de transformación digital en curso, a través de la permanente difusión de los avances y novedades, como lanzamientos, actualizaciones de productos y nuevos desarrollos, con el objetivo de mantener informados a todos los equipos sobre los beneficios y ventajas competitivas de la propuesta de valor del Banco en este ámbito. Además, se reforzó el proceso de ajuste cultural que requiere la transformación digital, incorporándola como línea editorial prioritaria en los medios de comunicación y conversaciones internas, y se iniciaron las

primeras iniciativas de concientización/empoderamiento de los colaboradores para convertirlos en protagonistas de este viaje.

La comunicación interna fue evaluada este 2020 con un 71% de satisfacción neta, destacándose algunos temas particulares como los fueron la comunicación por la crisis sanitaria, ciberseguridad y ética, que obtuvieron los más altos porcentajes de valoración, comprensión y recordación en la encuesta anual de Comunicaciones Internas.

Algunos de los desafíos para 2021 son: adecuar la estrategia de comunicación de la contingencia, según su avance en el país y en el mundo; y continuar con la labor de concientización en materias de ciberseguridad y compromiso país.

Trabajadores sanos y seguros

La Subgerencia de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional es responsable de la planificación, organización, gestión y control de la implementación y progreso de los programas de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional, garantizando el cumplimiento de las normas legales vigentes e internas sobre estas materias.

Lo anterior, a través de las siguientes acciones:

- Implementación de un Plan y Programa de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional.
- Monitoreo y seguimiento permanente del Cumplimiento Legal y Normativa interna.

- Implementación de Protocolos MINSAL aplicables.
- Gestionar la relación y administración con el Organismo Administrador, Ley 16.744.
- Elaborar y monitorear *Key Performance Indicator* (KPI) asociados a la gestión de seguridad laboral y salud ocupacional.
- Identificación, evaluación y control de los riesgos de seguridad laboral y salud ocupacional.
- Análisis de la salud ocupacional y seguridad en el trabajo.
- Gestión preventiva asociada a la Ley de Subcontratación, Ley 20.123.

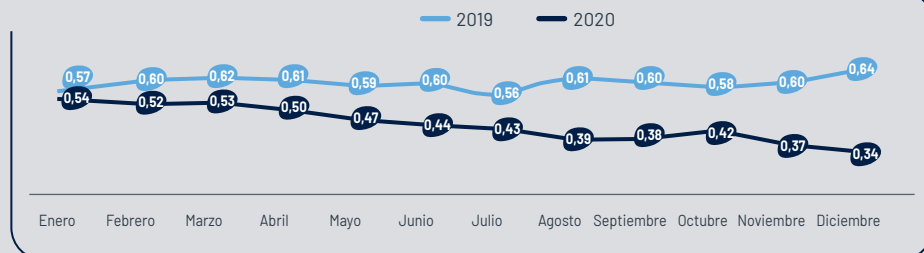
Entre sus principales objetivos se encuentran disminuir la probabilidad de ocurrencia y gravedad asociada a accidentes laborales y enfermedades profesionales, para lo cual se requiere contar con una gestión de los riesgos estratégica y colaborativa que incluya a toda la organización.

Para medir el impacto y eficacia de esta gestión colaborativa se mantiene un control permanente a través de los siguientes indicadores estadísticos:

- Tasa de Accidentalidad
- Tasa de Siniestralidad
- Índice de Frecuencia
- Índice de Gravedad

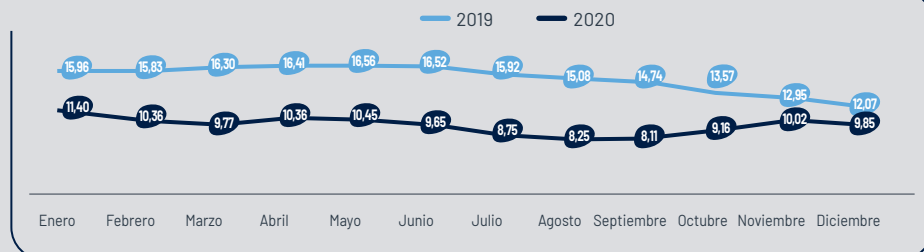


Tasa de Accidentabilidad Acumulada



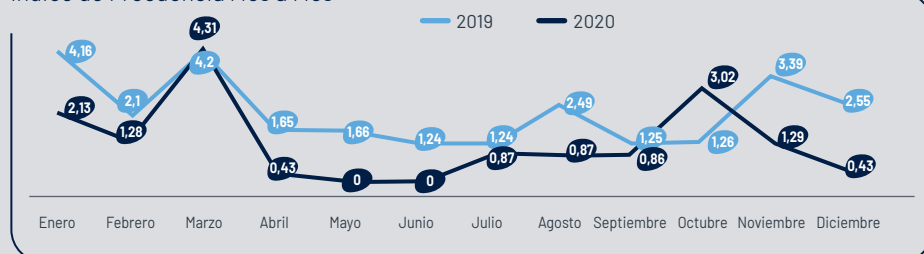
Reducción de un 53% con respecto al año 2019.

Tasa de Siniestralidad Acumulada



Reducción de un 82% con respecto al año 2019 (sin considerar casos Covid-19).

Índice de Frecuencia Mes a Mes



Índice de Gravedad Mes a Mes



403-2

Trabajadores

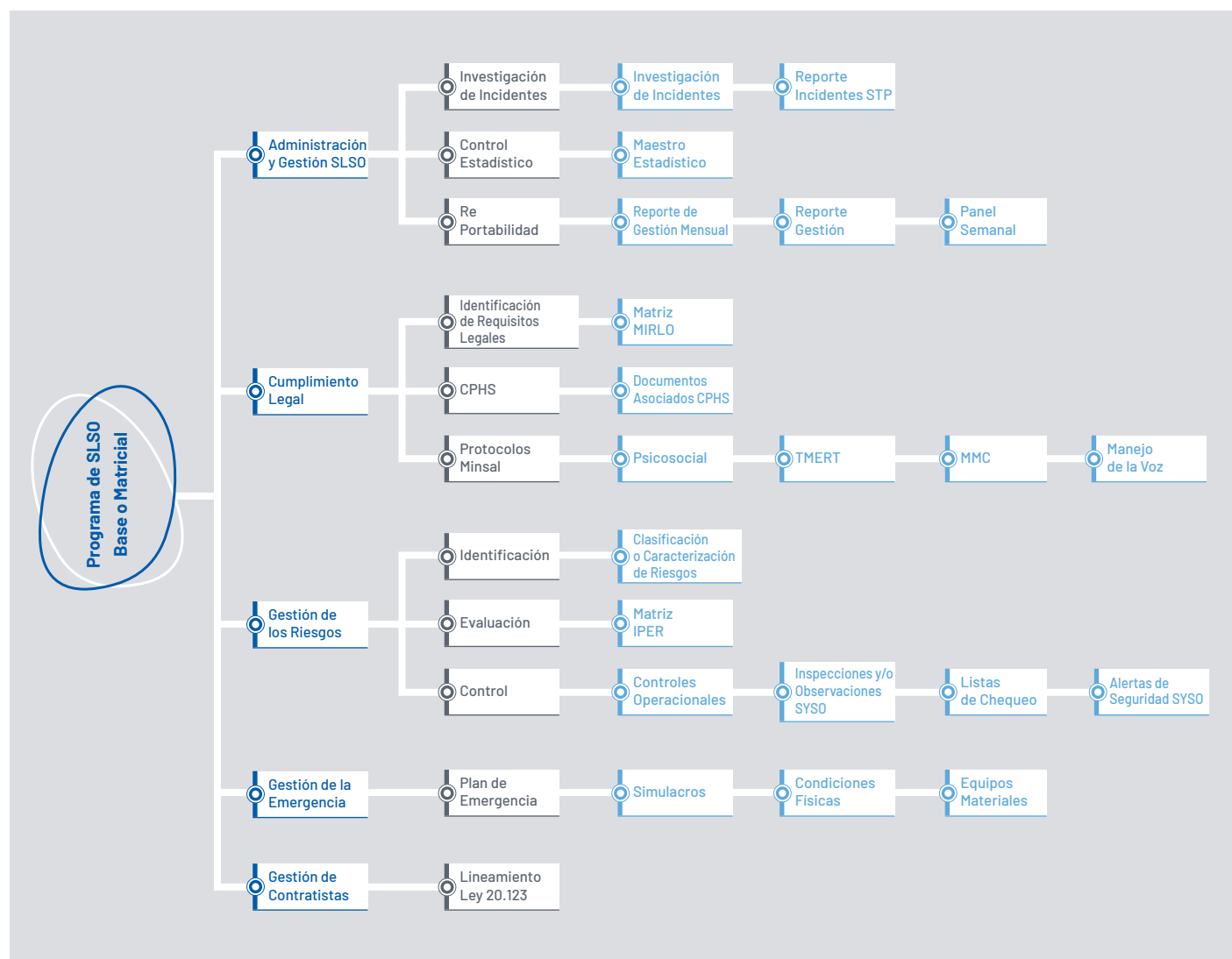
Seguridad laboral y salud ocupacional

1. Sistema de Gestión de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional

Con la finalidad de homologar la gestión asociada a Seguridad Laboral y Salud Ocupacional en todas las instalaciones del Banco, esta Subgerencia ha elaborado un Sistema de Gestión sustentado en cinco pilares:

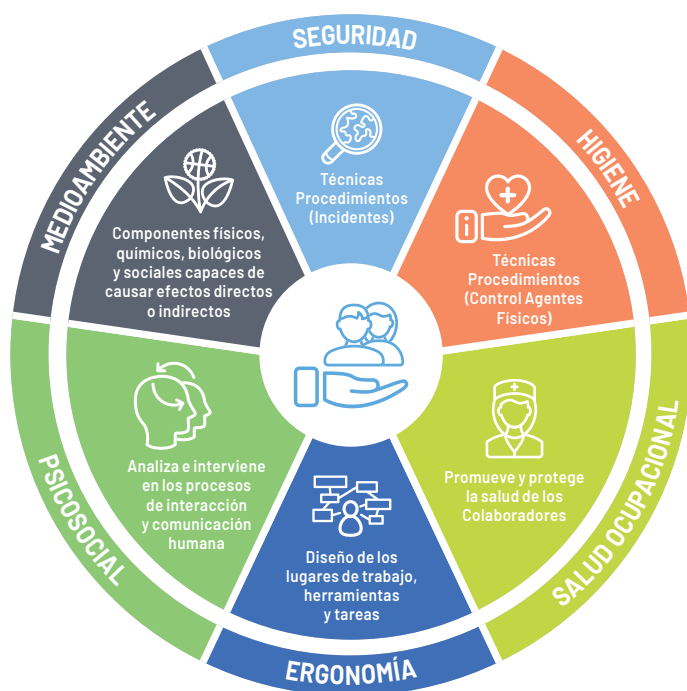
- I. Administración y Gestión Seguridad Laboral y Salud Ocupacional
- II. Cumplimiento Legal
- III. Gestión de los Riesgos
- IV. Gestión de Emergencias
- V. Gestión de Empresas Contratistas

Estos pilares establecen los métodos de trabajo que buscan dar cumplimiento a los requisitos legales vigentes en estas materias, resguardando la seguridad y salud ocupacional de todos los colaboradores del Banco.



103-2

Los aspectos técnicos que contemplan estos pilares son:



Adicionalmente, se está migrando a un modelo de trabajo en que se busca aplicar la automatización de algunos procesos para agilizar la gestión y comunicación con todas las instalaciones del Banco.

2. Plan Nacional de Prevención Covid- 19

Con motivo de la emergencia sanitaria, la Subgerencia de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional confeccionó un Plan Nacional de Prevención del Covid-19, Protocolos y actividades orientadas a la prevención de contagio, las que se detallan a continuación:

- Gestión de contactos estrechos laborales.
- Notificación con MINSAL y SEREMI de Salud.
- Flujo de apoyo para subgerentes de la División Personas y Organización con Mutual de Seguridad.
- Implementación de Programa de búsqueda activa de casos Covid-19.
- Diseño e Implementación de Programa de reforzamiento conductual Covid-19.
- Reuniones semanales de reforzamiento de medidas de prevención de Covid-19 con red de sucursales y áreas administrativas.
- Rondas de reforzamiento conductual y verificación de la implementación de los protocolos para la prevención de Covid-19 en terreno.
- Elaboración de protocolos asociados a la prevención de Covid-19.
- Análisis semanal normativo de Ordenanzas Municipales vigentes en materias Covid-19 y monitoreo de fiscalizaciones a nivel nacional.
- Implementación semanal de una lista de auto verificación de requerimientos legales para dar cumplimiento a todos los protocolos Covid-19 en sucursales y áreas de soporte.
- Curso Obligación de informar Covid-19 para todos los colaboradores que se encuentran trabajando de manera presencial en alguna locación del Banco.
- Difusión y coordinación sobre fases del Plan Nacional de Prevención frente al Covid- 19 en todas las divisiones y sindicatos.
- Validación técnica de artículos de higiene y de protección personal asociados a la prevención de Covid-19, verificando que todos los elementos de protección personal y de higiene se encuentran certificados por los entes reguladores y cumplen todas las características para prevenir el riesgo de contagio.
- Implementación de campaña Muévete con Precaución para programa de retorno al trabajo (definición de aforos y flujos de desplazamiento, instalación de señalización, cápsulas de video, comunicados, instalación de barreras acrílicas, etc.).
- Levantamiento de condiciones mínimas de seguridad en las instalaciones de edificios centrales previo al programa de retorno, donde antes de habilitar los espacios de trabajo para que algún colaborador retorne de manera presencial, se realiza una revisión completa de este, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las medidas de seguridad.
- Para colaboradores que por motivos de la pandemia estaban realizando trabajo en contingencia, se tomaron las siguientes medidas:
 - Envío de sillas ergonómicas a personas con alguna situación de salud.
 - Realización de evaluaciones ergonómicas vía la plataforma Teams, identificando posibles factores de riesgo de trastornos músculo-esqueléticos.
 - Envío de Informes Técnicos Ergonómicos de análisis de puestos de trabajo.
 - Asesorías personalizadas en casos críticos de dolencias músculo-esqueléticas.
 - Cápsula Recomendaciones Trabajo en Contingencia.



- Todas las instalaciones del Banco que estaban en operación fueron sanitizadas y desinfectadas de forma periódica con productos visados por la autoridad sanitaria para el control Covid-19. Se incluyó la limpieza de manillas de puertas, interruptores, pasamanos, mesón atención público, mesón de cajas, escritorios, equipos telefónicos, citófonos, botoneras y cabinas de ascensores y cubiertas de mobiliario, entre otros.

3. Capacitación y Formación en Seguridad Laboral y Salud Ocupacional

En materias de capacitación y formación asociadas a Seguridad Laboral y Salud Ocupacional, en este periodo se realizaron las siguientes actividades:

- Capacitación a jefaturas referida al Programa de Reforzamiento Conductual. Las jornadas se llevaron a cabo entre el 16 de septiembre y el 24 de octubre y un total de 1.500 líderes fueron capacitados.
- Capacitación a coordinadores Covid de las distintas divisiones y a sindicatos con respecto al plan de retorno y Plan de Prevención de Covid-19, entregando las herramientas y conocimientos necesarios para el desarrollo de su rol.
- Capacitación sobre el Protocolo de manejo de contactos estrechos a la División Personas y Organización, en que se define el flujo de actuación en caso de Covid-19 positivos.

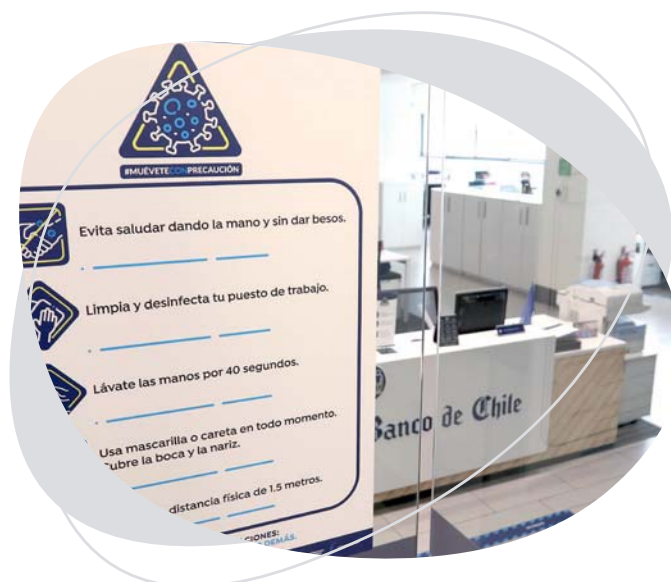
- Capacitación de nivelación de Comités Paritarios a nivel nacional, donde se inicia el proceso de reactivación del funcionamiento de los mismos, debido al cese de actividades en torno a las cuarentenas y situación nacional.
- Cápsula de la obligación de informar Covid-19 para todos los colaboradores que estaban trabajando de manera presencial en alguna locación del Banco.
- Curso Obligación de Informar, Decreto Supremo 40, art. 21 (qué hacer en casos de accidentes, marco regulatorio, Ley de Accidentes del Trabajo 16.744, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, manejo de extintores, etc.).
- Webinars a trabajadores en puntos de ingreso para las principales medidas Covid-19 (vigilantes privados).
- Webinars de principales medidas y preguntas frecuentes en sucursales asociadas a Covid-19, dirigidos a trabajadores en puntos de ingreso (vigilantes privados).
- Cápsula Recomendaciones Trabajo en Contingencia, en que se entregan las principales medidas preventivas relacionadas a dicha modalidad de trabajo.
- Campaña Muévete con Precaución, donde se establece el plan de señalización y cápsulas asociadas a medidas de seguridad y prevención frente al Covid-19.
- Cápsula Volver a la Oficina, ¿Qué debo considerar? Protocolos de conducta y uso correcto de implementos de seguridad, entre otros.

Indicadores estadísticos de seguridad laboral y salud operacional

La Subgerencia de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional se ocupa en forma permanente, en cada una de sus acciones y de manera colaborativa con todas las áreas de la Corporación, de generar espacios de trabajo más seguros y saludables para todos los colaboradores y clientes.

Lo anterior es medible a través de indicadores estadísticos, entre los cuales destacan:

- **Tasa de accidentabilidad:** Corresponde al número de accidentes con días perdidos proyectado por cada 100 colaboradores. El incremento relacionado a la cantidad de días perdidos por enfermedades profesionales con respecto al año 2019 corresponde a los casos asociados a salud mental en contexto de pandemia mundial por Covid-19 y a casos de contactos estrechos laborales.
- **Tasa de siniestralidad:** Corresponde al número de días perdidos proyectado por cada 100 colaboradores.
- **Índice de frecuencia:** Corresponde al número de accidentes a causa o con ocasión del trabajo ocurridos por cada millón de horas trabajadas.
- **Índice de gravedad:** Corresponde al número de días perdidos por cada millón de horas de trabajo.



En cuanto a las metas propuestas para el año, se logró disminuir la Tasa de Accidentabilidad desde un 0,64% registrado en 2019 al 0,34% en 2020, lo que representa una reducción de un 47%.

Considerando lo indicado en el Decreto Supremo N° 110/1968 del Ministerio del Trabajo

y Previsión Social, al rubro de la Banca le corresponde una cotización adicional por riesgo presunto del 0,00%. La cotización adicional actual de Banco de Chile, de acuerdo al D.S. 67 y a los datos anteriores corresponde a 0,00%. Esto último en base a los siguientes indicadores de riesgo:

Indicadores de Salud y Seguridad Ocupacional 2018-2020

	2018	2019	2020
Tasa de accidentabilidad (%)	0,5	0,60	0,34
Tasa de siniestralidad (%)	19,92	12,07	9,85
Índice de gravedad	40,87	43,76	21,64
Índice de frecuencia	1,8	2,40	1,37
Total días perdidos por accidentes del trabajo	2.284	1.377	1.087
Días perdidos por enfermedades	1.103	119	485
Víctimas fatales	-	-	-

El incremento relacionado a la cantidad de enfermedades profesionales con respecto al año 2019 corresponde a los casos asociados a salud mental en el contexto de pandemia mundial por Covid- 19 y a casos de contactos estrechos laborales.

403-2

Trabajadores

De acuerdo con los resultados obtenidos a nivel nacional en ámbitos de Seguridad y Salud en el Trabajo y lo presentado por la Superintendencia de Seguridad Social en su informe regional anual, se observa que Banco de Chile se encuentra en una posición favorable en relación a las metas esperadas y propuestas (<https://www.suseso.cl/607/w3-article-613062.html>).

- Tasa Accidentabilidad Nacional 2018: 3,1
- Tasa Accidentabilidad Nacional 2019: 3,0
- Tasa Accidentabilidad Nacional 2020 se publica en marzo 2021.



Indicadores de seguridad y salud ocupacional por región

Indicadores por región	2019					2020				
	Tasa Accidentabilidad (%)	Tasa Siniestralidad (%)	Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (%)	N° días perdidos	N° víctimas fatales	Tasa Accidentabilidad (%)	Tasa Siniestralidad (%)	Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (%)	N° días perdidos	N° víctimas fatales
Arica y Parinacota	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarapacá	-	-	-	-	-	1,47	4,40	-	3	-
Antofagasta	-	-	-	-	-	0,69	6,92	-	10	-
Atacama	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Coquimbo	-	-	-	-	-	-	1,42	0,71	2	-
Valparaíso	0,31	3,59	-	23	-	0,29	2,94	-	20	-
Metropolitana	0,64	13,29	0,02	1.208	-	0,33	8,35	0,13	708	-
Libertador Bernardo O'Higgins	1,10	9,90	-	18	-	0,51	72,94	-	144	-
Maule	1,04	13,47	-	26	-	-	-	-	-	-
Ñuble	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Biobío	0,51	17,27	-	68	-	0,46	16,72	0,46	72	-
La Araucanía	0,62	13,72	-	22	-	-	-	-	-	-
Los Ríos	-	-	-	-	-	1,26	30,22	-	24	-
Los Lagos	1,04	6,21	-	12	-	0,48	2,40	-	5	-
Aysén	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Magallanes	-	-	-	-	-	1,40	138,62	1,40	99	-

4. Comités Paritarios de Higiene y Seguridad

Comités Paritarios	2018	2019	2020
Colaboradores en Comités Paritarios	612	660	696
Nº Comités Paritarios	51	55	58

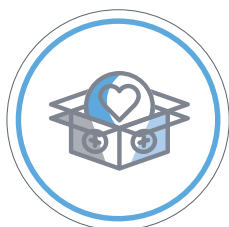
En cumplimiento del Decreto Supremo N°54, se dio curso al proceso de reactivación y constitución de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad según correspondiese en cada instalación del Banco a nivel nacional.

El Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) es el organismo técnico de participación entre la empresa y colaboradores para detectar y evaluar los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales.

Son obligatorios en empresas que posean instalaciones con más de 25 colaboradores y deben estar integrados por tres representantes de la empresa y tres de los trabajadores, considerando un suplente por cada uno de ellos.

La Subgerencia de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional en conjunto con la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), llevó a cabo 21 jornadas de reactivación de Comités Paritarios que debían retomar sus funciones, con una participación total de más de 250 colaboradores; esto, considerando el cese de actividades por los abruptos cambios debidos al transcurso de la pandemia.

Adicional a ello se llevó a cabo el proceso de constitución de los CPHS en instalaciones con más de 25 colaboradores que aún no contasen con el funcionamiento del mismo.



403-1

Trabajadores



Este proceso contempló las siguientes etapas:

- Designación de los correspondientes representantes de la empresa por cada locación.
- Sensibilización y difusión del proceso, haciendo un llamado a candidatos representantes de los colaboradores.
- Sensibilización y difusión del proceso de votación, correspondiente a la elección de representantes de los colaboradores.
- Cierre de votaciones y conteo, proceso en presencia del Organismo Administrador en representación como ministro de fe.
- Finalmente, el proceso concluyó con la reactivación y constitución de un total de 58 Comités Paritarios, lo cual se traduce en una participación constante y activa de casi 600 colaboradores a nivel nacional en instalaciones del Banco.

5. Hitos relevantes

En cuanto a los hitos registrados en materia de salud ocupacional en 2020, destacan las siguientes actividades:

- Cumplimiento legal en Seguridad Laboral y Salud Ocupacional (SLSO). Los puntos más relevantes corresponden a:
 - Actualización del cumplimiento legal asociado a la última versión publicada del Decreto 44, el cual establece requisitos de seguridad y rotulación de extintores portátiles.

- Seguimiento y actualización del Diagnóstico de Cumplimiento Legal Nacional asociado a Seguridad Laboral y Salud Ocupacional a través de la Matriz de Identificación de Requisitos Legales Obligatorios (MIRLO).

- Cápsula de la obligación de informar (qué hacer en casos de accidentes, marco regulatorio, Ley de Accidentes del Trabajo 16.744, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, manejo de extintores).

- Construcción y actualización del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

- Inicio del proceso de implementación Protocolo Psicosocial Istas21, cuyo objetivo principal es identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de las distintas instalaciones del Banco.

- Indicadores y Reportabilidad SLSO: Construcción de Panel de datos, que permite visualizar estadísticas actualizadas por centro de trabajo, gerencia y división, según se requiera, para su reportabilidad y gestión. Esto permite portar los procesos asociados a Seguridad Laboral y Salud Ocupacional a los lineamientos enfocados en transformación digital del Banco de Chile.

- Otros:
 - Programa de visitas de Mutual de Seguridad a salas de telecomunicaciones, realizando un exhaustivo proceso de

403-1

levantamiento de condiciones y posibles factores de riesgo.

- Implementación y seguimiento del plan de trabajo colaborativo con la Mutual de Seguridad.
- De forma colaborativa entre la Subgerencia de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional con Mutual de Seguridad CChC, se realizaron visitas a los centros recreacionales y deportivos del Banco (Estadio Vitacura, Algarrobo y Graneros), realizando un exhaustivo proceso de levantamiento de condiciones y posibles factores de riesgo.
- Análisis normativo y aplicabilidad de la Ley 21.220, la que modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia.
- Asesoría técnica con respecto a las medidas preventivas que deben ser adoptadas en el desarrollo y apertura de ramas deportivas en el Estadio del Banco.
- Coordinación y asesoría técnica referida a las medidas de seguridad y preventivas que deben ser adoptadas en las reuniones estratégicas de la Alta Administración.
- Coordinación y asesoría técnica con respecto a las medidas de seguridad y preventivas que deben ser adoptadas en el desarrollo de actividades masivas, según lo establecido en la Ley.
- Búsqueda activa de posibles casos Covid-19 positivos mediante la aplicación del Test Kor de vigilancia epidemiológica, diseñado por la Pontificia Universidad Católica de Chile y el Instituto Milenio de

Fundamento de los Datos, que permite identificar el estado olfativo de una persona.

- Aplicación de la normativa de la Ley 21.156, que establece la obligatoriedad de disponer de equipos desfibriladores portátiles en establecimientos que contemplen atención permanente a público.



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 las capacidades de liderazgo y comunicación fluida y transparente con los colaboradores. Adicionalmente, es la encargada de fomentar 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 y sexual.

El Banco también garantiza remuneraciones justas, para cuya definición emplea criterios objetivos. Estos solo admiten diferencias asociadas a la capacidad, calificación, idoneidad, responsabilidad y productividad del colaborador en el cargo, entre otras características similares, no admitiendo diferencias basadas en elementos asociados al género, cumpliendo con la Ley 20.348 (Igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres).

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

Durante este periodo se cerraron con éxito dos procesos de negociación colectiva no reglada, con Sindicato Promarket y Sindicato Citibank N.A., con vigencia noviembre 2020 – noviembre 2023. La realización de ambos procesos constituye un hito a destacar, considerando el complejo escenario derivado de la pandemia, el contexto económico marcado por indicadores negativos y el incierto clima político y social imperante durante el año.

Otro hito destacable de la gestión 2020 es la relación de comunicación y colaboración que se mantuvo con todas las organizaciones sindicales ante la contingencia sanitaria, lo que fue un elemento fundamental y necesario en este ejercicio.

Desafíos 2021

- Reforzar el vínculo de comunicación y cooperación con todos los sindicatos.
- Cerrar exitosamente los tres procesos de negociación colectiva que deben realizarse durante el primer semestre de 2021.
- Generar instancias de vinculación fluidas con los colaboradores, en función de la cooperación y trabajo conjunto con todos los estamentos de la organización.

Sindicatos

Al cierre del ejercicio 2020, Banco de Chile contaba con los siguientes sindicatos:

Sindicato V Región Zona Norte
Sindicato Zona Central
Sindicato Zona Sur
Sindicato de Punta Arenas
Sindicato Nacional
Sindicato Banco de Chile
Sindicato Banco de Chile Edwards
Sindicato Citibank
Sindicato Promarket

Porcentaje de sindicalización

	2018	2019	2020
% trabajadores sindicalizados	78	78	81
% trabajadores cubiertos por instrumento colectivo	85	94	98





MEDIOAMBIENTE

Banco de Chile

Medioambiente

Ecoeficiencia corporativa

El desarrollo sostenible es un elemento relevante para Banco de Chile, y por ello implementa diversas iniciativas para mitigar el impacto de su operación sobre el medioambiente, ya sea por el consumo de recursos naturales o por la liberación de emisiones en forma directa e indirecta.

La gestión ambiental del Banco se rige por su Política de Sostenibilidad Ambiental dictada por el Directorio, y publicada en su sitio web^{2/}.

De acuerdo con un extracto de la Política, “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. El propósito de esta política es instar a reducir el impacto sobre el medioambiente, contribuyendo a la estabilidad financiera y al logro de los compromisos del país en la materia”.

Los ámbitos de acción priorizados son los siguientes:

- a) Cumplimiento legal
- b) Energía y cambio climático
- c) Residuos y reciclaje
- d) Eficiencia operacional (uso de recursos)
- e) Colaboradores (involucramiento y concientización del personal)
- f) Gestión de proveedores
- g) Comercio electrónico y productos verdes
- h) Actividad bancaria y financiera

La responsabilidad del diseño e implementación de las políticas es asumida por la Gerencia de Administración —dependiente de la División Gestión y Control Financiero— y la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, que reporta a la División Personas y Organización.

En este contexto, el Banco ha implementado diversos programas orientados a mejorar su eficiencia energética y reducir el uso de papel, además de gestionar los residuos sólidos, cuidar el recurso agua y promover la disminución de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). A su vez, en el marco del programa de Voluntariado Corporativo, se desarrollan iniciativas para mitigar la contaminación y restaurar o rehabilitar zonas degradadas.

2/ <https://portales.bancochile.cl/nuestrobanco/es/gobierno-corporativo/principios-generales-de-gobierno-corporativo/politicas-y-procedimientos>



Para realizar el seguimiento de estos programas la Corporación cuenta con metas e indicadores, los cuales son revisados y actualizados en forma anual.

En 2020 se cumplió con las metas propuestas para la gestión ambiental, con excepción del reciclaje. Se debe tener presente que las mediciones incorporan los efectos del cierre temporal de sucursales y el menor número de colaboradores trabajando en edificios centrales como consecuencia de las restricciones sanitarias. Por lo tanto, el cumplimiento de las metas fue sesgado por el menor nivel de actividad asociado a la pandemia, lo que se debe tener en consideración en la comparación del desempeño con respecto al año previo en cada materia.

Entre los principales hitos de la gestión ambiental del Banco durante 2020 destacan:

- Aprobación de la Política de Sostenibilidad Ambiental.
- Seguimiento de las metas ambientales internas, lo cual constituye una nueva y positiva práctica de gestión ambiental.
- Verificación externa de la información reportada en el capítulo ambiental, en conformidad con los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI).

Banco de Chile fue reconocido *Dow Jones Sustainability Indices*, por sus avances en materias ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG).



El resumen de cumplimiento y actualización de metas es el siguiente:

Tema	Indicador	Tipo	Año 2020	Año 2021
Energía	Consumo eléctrico (kWh/m ²)	Meta	Reducir 1,5%	Reducir 3%
		Desempeño ^(*)	Reducción de 12%	A reportar en 2022
Cambio Climático	Emisiones de GEI alcance 1 y 2 (kgCO ₂ e/m ²)	Meta	Reducir 2,5%	Reducir 5%
		Desempeño	Reducción de 12%	A reportar en 2022
Papel	Consumo de papel (kg)	Meta	Reducir 8%	Reducir 16%
		Desempeño	Reducción de 42%	A reportar en 2022
Reciclaje	Tasa de reciclaje (%)	Meta	Aumentar 5%	Aumentar 5%
		Desempeño	Reducción un 3%	A reportar en 2022
Agua	Consumo de agua (l/m ²)	Meta	Reducir 2%	Reducir 2%
		Desempeño	Reducción de 7%	A reportar en 2022

^(*) Las metas y el nivel de desempeño de gestión ambiental 2020 y 2021 son en base al nivel obtenido en 2019.

Medioambiente

Energía

El 60% del consumo total de energía del Banco es atribuible a la operación de los equipos de aire acondicionado y de calefacción, por lo que los programas de eficiencia energética se centran en el control automático de estos y en el recambio de aquellos menos eficientes.

Por su parte, el 25% del consumo energético proviene de la iluminación y el funcionamiento de los equipos computacionales. Durante 2020 se continuó con la sustitución de la luminaria fluorescente a LED, logrando el reemplazo del 25% en sucursales.

El 15% restante del consumo de energía es utilizado por equipos de oficina (bombas, ascensores, impresoras, fotocopiadoras) y la banca telefónica, entre otros.

En 2020, y como resultado global de los distintos programas e iniciativas implementadas, el Banco logró disminuir el indicador de uso energético en un 10% con respecto al año anterior.

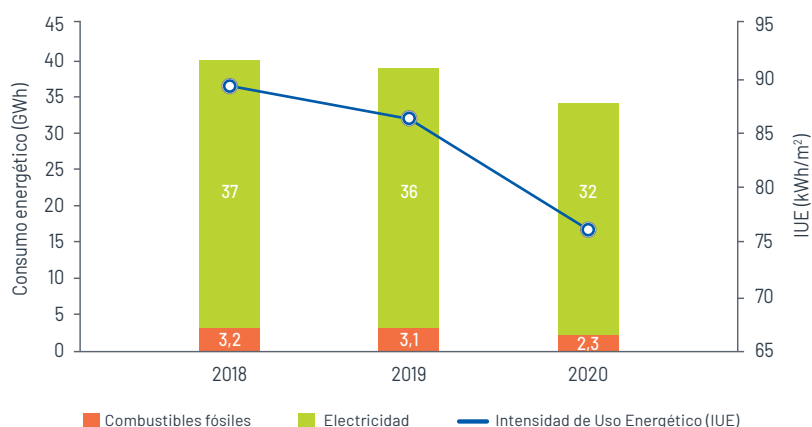
Adicionalmente, se mantuvo la identificación y cuantificación de los consumos energéticos fuera del Banco, con el fin de encontrar potenciales espacios de ahorro. A partir de esta actividad, se concluye que a medida que el Banco fortalece sus canales de atención remotos, disminuye el consumo energético interno y aumenta, en menor proporción, el consumo energético externo.

Consumo energético dentro de la organización 2018-2020

Aspecto	Unidad	2018	2019	2020
Combustibles fósiles	GWh	3,2	3,1	2,3
Electricidad	GWh	37	36	32
Energía total requerida dentro de la organización	GWh	40	39	34
Superficie red Banco de Chile ^(*)	m ²	453.931	450.731	450.436
Intensidad de uso energético	kWh/m ²	89	86	76

(*) Superficie considera: sucursales, edificios y centros recreacionales.

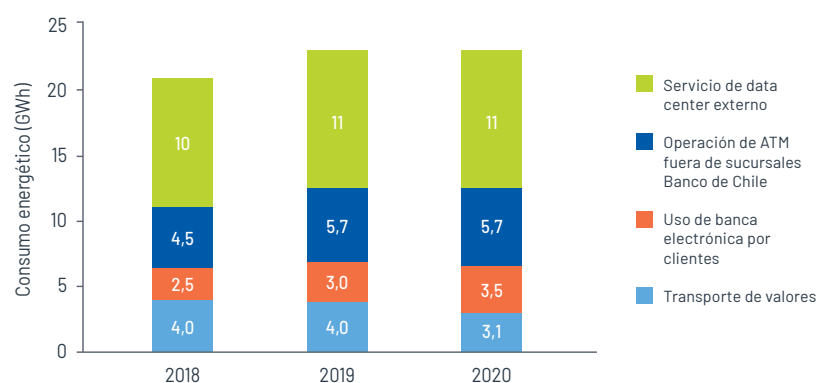
Consumo energético interno (GWh) e IUE (kWh/m²)



Consumo energético fuera de la organización (2018-2020)

Aspecto	Unidad	2018	2019	2020
Transporte de valores	GWh	4,0	4,0	3,1
Uso de banca electrónica por clientes	GWh	2,5	3,0	3,5
Operación de ATM fuera de sucursales Banco de Chile	GWh	4,5	5,7	5,7
Servicio de data center externo	GWh	10	11	11
Energía total requerida fuera de la organización	GWh	21	23	24

Consumo energético externo (GWh)



Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Banco de Chile actualizó la medición de su huella de carbono, considerando las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) directas e indirectas.

La medición de la huella de carbono se realizó con el apoyo de la empresa de ingeniería *Proyectae*^{3/}, utilizando como base el método del *Greenhouse Gas Protocol*^{4/}. Para la cuantificación de GEI corporativos se utilizó el *Corporate Accounting and Reporting Standards* de 2004 (*Corporate Standard*)^{5/} y en el caso del indicador de intensidad, se tomó como referencia el *Product Life Cycle Accounting and Reporting Standard* de 2011^{6/}.

En este proceso se involucró a los proveedores de servicios vinculados a *data center*, transporte de valores y transporte de *courier*, recopilando 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 año 2020, la huella de carbono fue de 52 mil toneladas de dióxido de carbono equivalente (52.422 tCO₂e), siendo las principales fuentes de emisión el transporte de clientes hacia las sucursales, el consumo eléctrico y el transporte diario de los colaboradores a sus lugares de trabajo.



3/ www.proyectae.cl.

4/ www.ghgprotocol.org

5/ www.ghgprotocol.org/standards/corporate-standard.

6/ www.ghgprotocol.org/standards/product-standard.

Medioambiente



Emisiones directas e indirectas de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de la Organización 2018-2020

Alcance	Categoría	2018	2019	2020	
		tCO ₂ e	tCO ₂ e	tCO ₂ e	%
1	Combustión en fuentes fijas	57	63	82	0,1%
1	Combustión en fuentes móviles	806	770	523	1%
1	Emisiones fugitivas	900	874	606	1%
	Subtotal alcance 1	1.763	1.707	1.211	2%
2	Consumo eléctrico	15.910	14.643	13.088	20%
	Subtotal alcance 2	15.910	14.643	13.088	20%
	Subtotal alcance 1+2	17.673	16.349	14.299	23%
3	Transporte de Clientes	39.460	35.284	21.020	49%
3	Transporte de Colaboradores	8.013	7.996	5.624	11%
3	Servicio de <i>Data Center</i> Externo	4.165	4.304	4.654	6%
3	Uso de banca electrónica por clientes	2.944	3.653	3.721	5%
3	Viajes de negocios	1.687	1.714	881	2%
3	Otros	3.378	3.260	2.224	4%
	Subtotal alcance 3	59.648	56.211	38.124	77%
	Total de emisiones de GEI	77.321	72.561	52.422	100%

Intensidad de las emisiones GEI 2018-2020

Emisiones	Unidad	2018	2019	2020
Emisiones de GEI (A1-2) sobre unidad de superficie	kgCO ₂ e/m ²	39	36	32

El total de la huella de carbono se redujo un 28% con respecto al año anterior; y el indicador de intensidad (en función de la superficie de sucursales) se redujo un 12%.



En el contexto de la pandemia, la sustitución entre viajes presenciales de clientes y colaboradores por acceso remoto a los canales y plataformas de trabajo digitales, permitieron potenciar la reducción de la huella de carbono.

Uno de los principales impactos ambientales de la Corporación se vincula con el transporte de sus colaboradores, ya que para los desplazamientos hacia y desde sus lugares de trabajo se requiere combustible y se generan emisiones de GEI. En virtud de lo anterior, a partir de 2015 el Banco comenzó a implementar iniciativas para promover el transporte sostenible de sus trabajadores, entre las que destacan BiciChile y "Viaja con el Chile". Sin embargo, dado que 2020 no fue un año de operación normal como consecuencia de la crisis sanitaria, la continuidad de estos programas se vio afectada.

En el mismo contexto, en este periodo Banco de Chile respaldó el sistema de trabajo remoto, y lo seguirá haciendo hasta que las condiciones sanitarias permitan la normal actividad laboral en oficinas.

Para 2021, las metas vinculadas a la gestión de emisiones siguen los lineamientos de *Science Based Targets*, iniciativa 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 5% con respecto al valor del año base 2019.

Residuos y reciclaje

La generación de residuos sólidos y líquidos, en su mayoría producto del funcionamiento de instalaciones tales como casinos, edificios centrales y sucursales, constituye otra de las fuentes de impacto ambiental.

Durante el año 2020, se continuó con el reciclaje de residuos involucrando a los colaboradores del Banco para que sean protagonistas del programa bajo el nombre "¡En el Chile decidimos reciclar!". El proyecto contempló la instalación de 228 puntos de



reciclaje en las regiones Metropolitana y de Valparaíso, incluyendo sucursales, Casa Matriz y edificios centrales.

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 este procedimiento y traslado del material a plantas de reciclaje^{7/}, donde es procesado y convertido en otros productos. Al cierre de 2020, el programa logró reciclar 92(t) desglosados en papel, cartones, plástico, vidrio aluminio y residuos electrónicos.

306-2

En lo referido a los equipos computacionales dados de baja en los procesos de renovación tecnológica, se continuó el trabajo con la Fundación Chilenter^{8/} para la recolección y transformación sustentable de los residuos electrónicos. A través de esta alianza durante el periodo 2020 se recuperaron 6 toneladas de e-waste.

Residuos por tipo y método de disposición final 2018-2020
(toneladas)

Residuos	Unidad	2018	2019	2020
Banco de Chile (edificios + sucursales)				
totales generados	t	2.009	2.053	1.486
Edificios centrales totales generados	t	1.421	1.461	894
Tasa de reciclaje	%	11%	10%	10%
No peligrosos a relleno sanitario	t	1.265	1.320	802
Reciclaje y/o tratamiento	t	156	141	92
Papeles y cartones	t	154	115	61
E-waste: pilas y baterías	t	0,91	0,84	0,30
E-waste: CPU, pantallas y otros	t	1	11	6
Otros reciclables (Kyklos)	t	0	15	25
Sucursales totales generados	t	587	592	592

7/ Plantas de reciclaje tales como Recipet, Metalum, Comberplast, Cristalerías Chile y SOREPA.

8/ www.chilenter.com

Medioambiente



306-2

La tasa de reciclaje fue de 7% en los edificios centrales, bajo la meta de 15%. Al respecto, y tal como se menciona al inicio de este capítulo, el cierre parcial de sucursales y la habilitación de trabajo remoto de una parte importante de colaboradores, tuvo impacto directo sobre las mediciones, algunas de las cuales no permiten comparar con exactitud el desempeño con respecto al año previo. En el caso particular de la tasa de reciclaje, se registró un cambio de composición de residuos, por ejemplo, una menor cantidad de generación de papeles y cartones versus una mayor generación de materiales de aseo y sanitización.



Proyecto Chile Sin Basura 2040

Impulsado por la empresa B de cultura ambiental Kyklos, este proyecto tiene como objetivo reducir, reutilizar y reciclar el 100% de la basura al año 2040. Se trata de un desafío de grandes dimensiones, considerando que Chile es el país de Sudamérica que más basura genera per cápita, con más de 1 kilo diario por persona en promedio.

Con el fin de aportar al logro de la meta, Banco de Chile se adhirió a esta campaña comprometiendo la participación tanto de la administración como de sus colaboradores en las diferentes iniciativas que se realicen en el marco del proyecto, el cual contempla cuatro ejes: Educación y Cultura, Infraestructura y Logística, Diseño y Construcción, y Políticas Públicas.

Durante el año 2020, la iniciativa tuvo amplio impacto a través de sus redes sociales (Facebook e Instagram), contando con una comunidad activa de más de 175 mil seguidores.

Compra y uso de insumos

El papel es un insumo relevante y el principal residuo de la Corporación. Por esta razón, su uso eficiente se ha convertido en uno de los focos de la gestión de impactos ambientales internos.

El año 2020 no fue un año de operación normal, por volumen de ventas y por el trabajo remoto de una parte de los colaboradores, por lo que se obtuvieron reducciones importantes (42%) en el consumo de papel y otros materiales e insumos para la operación.

Consumo de papel 2018- 2020 (t)

Insumos	Unidad	2018	2019	2020
Consumo de papel	t	606	491	286

Es relevante destacar la gestión de los elementos de higiene y protección personal (mascarillas, alcohol gel, desinfectante, guantes, termómetros, entre otros) en el contexto de la pandemia. Para este efecto se establecieron estándares de consumo y un proceso centralizado de logística para racionar y asegurar la disponibilidad en más de 250 puntos de atención a clientes y en áreas centrales. El Banco logró mantener adecuados stocks de seguridad de dichos materiales, optimizando el consumo a través del análisis, capacitaciones y reforzamiento.

Durante el primer semestre de 2021 se planea finalizar la renovación del parque de impresoras personales y multifuncionales de todo el Banco, disminuyendo de 7.000 a 4.000 máquinas. Las nuevas funcionalidades contemplan, entre otras, la validación del usuario mediante escaneo de credencial corporativa, lo que ayudará a evitar impresiones duplicadas o innecesarias. Los sistemas de información permitirán, a su vez, analizar los tipos de documentos y usuarios que generan los mayores consumos y con ello poder establecer acciones de mejora.

Agua

Si bien este recurso no es una de las principales variables de impacto ambiental en la operación del Banco, se reconoce la importancia de su gestión eficiente y se suma al compromiso país de preservarlo. La gestión sostenible del agua considera el cumplimiento normativo, la definición de métricas, y su monitoreo permanente para la adecuada gestión del recurso.

Desde hace algunos años el Banco considera iniciativas de uso eficiente de agua, y a partir de 2019 comenzó a reportar la información recolectada. Cabe mencionar que el suministro de agua de todas las instalaciones proviene exclusivamente de redes públicas de agua potable.

Consumo de agua por fuente 2018- 2020 (en millones de metros cúbicos)

Agua	Unidad	2018	2019	2020
Suministro realizado por terceros	M m ³	0,30	0,28	0,26
Captura superficial	M m ³	0,00	0,00	0,00
Captura subterránea	M m ³	0,00	0,00	0,00
Total de agua extraída	M m ³	0,30	0,28	0,26
Consumo de agua sobre unidad de superficie	m ³ /m ²	0,66	0,62	0,58

301-1
303-1

El consumo de agua disminuyó 6%, cifra por sobre la meta de reducción de 2%. En este desempeño, al igual que los anteriores, debe considerarse las condiciones particulares de asistencia presencial de colaboradores y clientes en el contexto de la crisis sanitaria.



Cultura ambiental dentro de la organización

Los colaboradores tienen un rol clave como agentes de cambio en la cultura ambiental de la organización. La Política de Sostenibilidad tiene como aspecto importante el promover, concientizar y apoyar el comportamiento amigable con el medioambiente por parte de los colaboradores, tanto en el lugar de trabajo como en su vida diaria. Además de la campaña de difusión Chile Sin Basura, el Banco de Chile ha promovido actividades y voluntariados tales como:

En alianza con Corporación Cultiva: Se construyeron espacios eco participativos, entregando más áreas verdes y espacios de distinción a instituciones de personas con discapacidad y niños con cáncer. En estas actividades se promovió el uso de árboles nativos y especies de bajo riego.

Banchile Corredora de Seguros: La campaña "1 Seguro Digital, 1 Árbol" buscó apoyar la reforestación en Chile. Significó que, por la compra de un seguro de hogar, de salud, oncológico, de protección personal, seguro 360 y cualquier otro seguro de prima mensual recurrente, a través de canales digitales, se plantaría un árbol nativo durante el año 2020 en nombre del cliente. Este trabajo colaborativo con Fundación Reforestemos permitió el compromiso de plantación de 22.437 árboles en las regiones de Aysén, Biobío y Maule.

Estrategia climática

El cambio climático es el gran reto que actualmente enfrenta la humanidad. En este contexto, Banco de Chile reconoce como tema relevante la gestión de sus emisiones de GEI y la cuantificación de su Huella de carbono en sus tres alcances.

En el 2019 Banco de Chile se comprometió a incorporar el Cambio Climático en la Matriz de Riesgo del banco, sin embargo, debido a los acontecimientos del año, esta meta se postergó.

En el desarrollo de su estrategia frente al cambio climático, cabe recordar que Banco de Chile se incorporó como signatario del Acuerdo Verde lanzado en diciembre de 2019 por el Ministerio de Hacienda. Se trata de 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. Su objetivo es contribuir a la estabilidad financiera y al logro de los compromisos del país en materia climática. Sus cuatro focos de acción son: Gobernanza, Estrategia y Oportunidades, Administración del Riesgo y Objetivos y Métricas.

Durante el año 2020 la organización participó en más de cuatro sesiones de la Mesa Público-Privada de Finanzas Verdes de la que deriva este acuerdo.





COMUNIDAD

Banco de Chile

Comunidad

Un pilar fundamental de la estrategia corporativa de Banco de Chile es la sostenibilidad de su operación. En este contexto se enmarca su contribución al desarrollo del país y de las personas, entregándoles más y mejores oportunidades que les permitan optar a una mejor calidad de vida y, de esta forma, aportar a la construcción de una sociedad más inclusiva y solidaria.

La Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible es la responsable de definir, gestionar y medir la Estrategia de Sostenibilidad del Banco, e implementar acciones tendientes a cumplir con el foco estratégico de Compromiso con Chile. Además, está a cargo de reforzar los valores y la cultura corporativa a través de la comunicación externa, gestión de los grupos de interés y del Programa de Voluntariado Corporativo, junto con generar alianzas con fundaciones y organismos públicos y privados.

La Estrategia de Sostenibilidad del Banco no sufrió modificaciones durante 2020. Sin embargo, algunos focos fueron enfatizados debido a la crisis sanitaria, económica y social imperante durante el ejercicio. Se implementaron diversas iniciativas para ir en ayuda directa de los sectores más afectados por la pandemia, incluyendo adultos mayores, familias vulnerables, personas con discapacidad, microempresas, Pymes y la comunidad en general, brindándoles herramientas y espacios de desarrollo para consolidar su recuperación.

Inversión social^(*) 2018-2020 (\$)

	2018	2019	2020
Total en \$	9.703.422.292	6.447.403.796	5.927.104.245

^(*) Incluye donaciones aceptadas y no aceptadas, auspicios, franquicia tributaria SENCE, recursos adicionales entregados para apoyar en la emergencia sanitaria y otras actividades desarrolladas por el área.

Evaluaciones

Banco de Chile emplea diversos canales de comunicación para gestionar la relación con sus grupos de interés, mediante los cuales recoge información, responde consultas y gestiona inquietudes. Para abordar su relacionamiento externo, cuenta con redes sociales para difundir lo que realiza en materia de sostenibilidad y una banca telefónica dedicada a gestionar consultas y requerimientos de clientes y la comunidad. Durante 2020, además, la plataforma *Teams* fue una de las herramientas más utilizadas para apoyar la comunicación en el contexto de pandemia.

A través de Banchile Inversiones, el Banco mantuvo su adhesión a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de la Organización de Naciones Unidas (ONU) y cuenta con una estrategia y prácticas para incorporar factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en las decisiones de inversión. Asimismo, el Programa de Educación y Bienestar Financiero "Cuentas con el Chile" y el "Concurso Nacional Desafío Emprendedor" son iniciativas reconocidas como respuesta a los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) 4 "Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos". Y 8 "Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos".

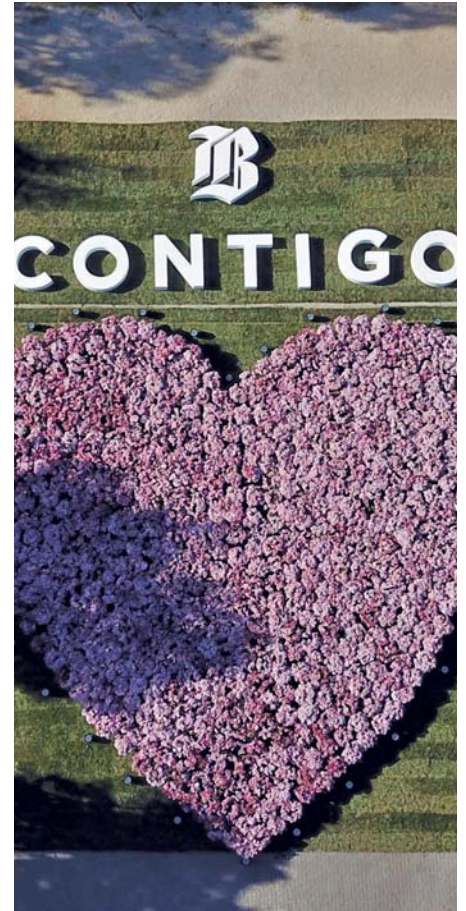


De igual forma, el Banco continuó avanzando en la alineación de su Estrategia de Sostenibilidad con los ODS, sumando el Objetivo 11 “Lograr que las ciudades y asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”.

Reconocimientos 2020

- “*Outstanding Crisis Leadership 2020*” (“Liderazgo Sobresaliente en Crisis”), otorgado por la revista internacional *Global Finance*, por las iniciativas de apoyo directo a personas mayores, familias vulnerables y comunidad en general, reprogramación y facilidades de pago de créditos a clientes, y medidas de protección y concientización sobre el autocuidado para los colaboradores. Banco de Chile fue la única entidad nacional en recibir este premio en la categoría “Finanzas y Negocios”.
- Banco de Chile fue el primer y único banco privado incluido en el ranking de las Marcas Ciudadanas 2020 en Clave Covid-19, según el estudio de Cadem.
- Obtención del Sello DJSI (*Dow Jones Sustainability Indices*), el que solo se les entrega a las empresas como reconocimiento por sus avances en materias ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Este sello es reconocido por los inversionistas.

Estrategia de Sostenibilidad



Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA

Comunidad

Pilar transversal	Pilar	Compromisos 2019	Actividades realizadas 2020	Compromisos 2021
Relacionamiento Comunitario Alianzas estratégicas	Inclusión de personas con discapacidad	<p>Alcanzar la meta, Promover la participación de los trabajadores del Voluntariado Corporativo.</p> <p>Aumentar la atracción, retención y promoción de talentos.</p>	<p>Se afianzó posicionamiento como empleador inclusivo a través de su participación en la Red de Empresas Inclusivas de Sofofa, Mesa de Políticas Públicas y en la elaboración del Manual de Buenas Prácticas para ser una empresa inclusiva del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.</p>	<p>Continuar posicionando a Banco de Chile como el Banco de la Inclusión.</p> <p>Incentivar la participación activa del Banco en redes a nivel público y privado.</p>
		<p>Mantener el trabajo realizado, con foco en la incorporación de tecnologías para el desarrollo laboral de las personas con discapacidad.</p>	<p>Formación de grupo de trabajo especializado para mejorar la accesibilidad en los canales digitales del banco y favorecer la participación de clientes con discapacidad.</p>	<p>Impulsar una mesa estratégica interna que promueva la construcción de una cultura organizacional diversa e inclusiva, incorporando nuevos grupos de interés al ámbito de la inclusión.</p>
		<p>Continuar con el reemplazo del parque total de cajeros automáticos hasta lograr que el 100% de ellos sean inclusivos.</p>	<p>Taller de sensibilización a Gerencia de Transformación Digital: a la Gerencia UX para todos.</p>	
		<p>Afianzar el rol de empleador inclusivo.</p>	<p>Realización de curso nivel 1 y nivel 2 de Lengua de Señas a equipo de la División de Operaciones y Tecnología, que cuenta con un colaborador sordo.</p> <p>Implementación de aplicación "Vi-sor" para facilitar la comunicación de colaboradores con discapacidad auditiva.</p> <p>Ciclo de capacitación en procesos de selección y reclutamiento inclusivos a equipo de Reclutamiento y Selección.</p>	<p>Consolidar el trabajo en accesibilidad para clientes con discapacidad.</p> <p>Favorecer la inclusión a través de la transformación digital y el uso de nuevas tecnologías.</p> <p>Fomentar una cultura diversa e inclusiva, mediante la capacitación y concientización a los colaboradores y la comunidad.</p>
		<p>Consolidación del uso del Manual Comunicacional Inclusivo.</p>	<p>Lanzamiento de e-learning sobre Diseño Universal de Aprendizaje, dirigido a los relatores internos.</p>	<p>Incentivar la contratación y atracción de talentos diversos.</p>
		<p>Continuar apoyando eventos que promuevan la inclusión laboral de personas con discapacidad.</p> <p>Consolidación de piloto a programa de prácticas inclusivas para estudiantes con discapacidad.</p>	<p>Soporte a colaboradores que integran el Programa de Inclusión, entregando apoyo ergonómico para el trabajo remoto en condiciones adecuadas.</p> <p>Consolidación del modelo de apoyo a colaboradores con discapacidad a lo largo del ciclo de vida laboral en el Banco.</p> <p>Implementación de modelo de prácticas inclusivas de manera exitosa a nivel nacional.</p>	<p>Incorporar las variables diversidad e inclusión como factor prioritario en las acciones de relacionamiento comunitario.</p> <p>Consolidar el Programa de Mentores de Educación Financiera Inclusiva, incorporando nuevos grupos de beneficiarios y ampliando el plan formativo de mentores.</p>
		<p>Apoyar la XXIII versión del campeonato de tenis en silla de ruedas Chilean Open y mantener auspicio a tenistas paraolímpicos.</p>	<p>Inicio del programa de Mentores de Educación Financiera Inclusiva, preparando a colaboradores para capacitar a personas con discapacidad cognitiva, sordos y migrantes.</p> <p>Charlas de educación financiera a personas sordas en las regiones Metropolitana y de La Araucanía.</p> <p>Realización de diversas acciones de apoyo a personas con discapacidad a nivel nacional.</p> <p>Participación en Expo Inclusión 2020 como <i>main sponsor</i>, y en el Congreso Internacional.</p> <p>Por 42 años consecutivos continuó el apoyo a la Teletón.</p>	<p>Promover la participación activa de los colaboradores en la campaña Teletón.</p>

Pilar transversal	Pilar	Compromisos 2019	Actividades realizadas 2020	Compromisos 2021
Relacionamiento Comunitario Alianzas estratégicas	Educación y emprendimiento	Formar la segunda generación de Mentores de Educación Financiera.	Elaboración de plan formativo anual para fortalecer las herramientas de los mentores en torno al bienestar financiero.	Consolidar el programa Cuentas con el Chile a través de un tercer llamado voluntario.
		Lanzar Programa de Educación y Bienestar Financiero Digital para centros educativos. Lanzar Plan de Educación Financiera Inclusiva.	Se realizaron talleres de educación financiera a 4.634 jóvenes, adultos, microempresarios y Pymes.	Fortalecer las instancias de capacitación y puesta al día de los mentores.
		Realizar la final de la cuarta versión del Concurso Nacional Desafío Emprendedor y lanzar la quinta versión.	Se construyó un glosario para informar a la comunidad sorda de la Ley de portabilidad Financiera Se lanzó programa de Educación Financiera Digital para colegios. Se realizó la premiación del cuarto Concurso Nacional Desafío Emprendedor, y se lanzó la quinta versión del mismo.	Realizar una encuesta anual a colaboradores para implementar un plan formativo de educación financiera interno. Desarrollar un programa enfocado en la Rehabilitación Financiera. Lanzar la sexta versión del Concurso Nacional Desafío Emprendedor.
	Respuesta a la emergencia	Realizar cuarto llamado de voluntarios de emergencia en la Región Metropolitana.	Por la pandemia, se congeló la cuarta convocatoria y el plan formativo definido. Al alero de las acciones de apoyo a la comunidad se potenciaron los equipos regionales, quienes participaron de diferentes instancias de voluntariado en favor de los grupos más afectados.	Consolidar la participación de los colaboradores, promoviendo un foco regional para la respuesta a la emergencia.





Inclusión de personas con discapacidad

Desde 2016 Banco de Chile cuenta con un plan para promover la inclusión al interior de la organización, basado en una Política y una Declaración de Principios, que se materializa en diversas iniciativas de apoyo a los colaboradores, clientes y la comunidad, entre las que destacan: el Programa de Inclusión para Personas con Discapacidad y la Mesa de Trabajo para la Inclusión, Accesibilidad Física y Digital y la campaña solidaria de Teletón.

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 busca aportar al desarrollo nacional.

A. Programa de Inclusión para Personas con Discapacidad y Mesa de Trabajo para la Inclusión

Inclusión

A través de su Programa de Inclusión Laboral, Banco de Chile gestiona tanto el ciclo de vida laboral de las personas con discapacidad como el rol de sus jefaturas y equipos. La iniciativa considera desde la evaluación de un especialista en inclusión, la implementación de un Plan Integral de Acompañamiento, hasta un proceso de desvinculación, cuando así se requiere, que entrega herramientas concretas para construir un nuevo proyecto de vida.

Personas con discapacidad contratadas en el Banco 2019-2020

Año	Total empleados	% de personas con discapacidad	Cantidad de personas con discapacidad acreditadas
2019	11.140	1,22	136
2020	10.875	1,35	147

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, cuyo rol es revisar, actualizar y mejorar los procesos y flujos de ingresos al Programa de Inclusión. En 2019 se incorporó una evaluación integral de terapia ocupacional.

Durante 2020 se realizó un acompañamiento constante a los colaboradores que integran dicho programa, recibiendo orientación psicológica y social desde el Programa Orienta, además de recibir apoyo ergonómico para facilitar sus labores de manera remota y optimizar su desempeño y bienestar.

B. Accesibilidad

Banco de Chile comenzó hace algunos años la adaptación de su red de sucursales para hacerlas accesibles y con movilidad para atender a personas con discapacidad. En 2020 disponibilizó 1.771 cajeros automáticos, todos los cuales cumplen con los estándares de la *American with Disabilities Acts* (ADA) de altura, y habilitó 464 equipos con audio guía de inclusión, instalados en sucursales y puntos clave a nivel nacional, para lo cual se contó con el apoyo de la Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible y del personal de Lazarillo App (aplicación para personas ciegas y con baja visión).

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 estas deben ser atendidas cuando las cajas presentan dificultad de acceso o desplazamiento (en subterráneos, segundo piso o en niveles con escalones).

En términos de accesibilidad digital, se formó un equipo multidisciplinario (Transformación Digital, Desarrollo y Relaciones Laborales, Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible y Tecnología), con instancias de trabajo periódicas y asesoría de expertos en la materia. Junto a ellos, se desarrolló un estudio de necesidades de personas con discapacidad y test de usuarios a los canales digitales internos y externos, y un diagnóstico de canales digitales en base a pautas internacionales WACG 2.1 y *softwares* automatizados: Banco en Línea, app Mi Banco, app Mi Pago y app Mi Pass.

Además, se inició un proceso de concientización a través de un ciclo de charlas de accesibilidad a todo el equipo de Transformación Digital del Banco y la construcción de manuales para el desarrollo de canales digitales accesibles.

C. Iniciativas de inclusión

En este periodo, Banco de Chile implementó un plan de apoyo especial para las personas con discapacidad, con el objeto de atender sus necesidades de información referidas a la pandemia de Covid-19, brindarles orientación médica gratuita y facilitarles la accesibilidad a los servicios bancarios. Se potenciaron los canales remotos, de tal forma que no tuvieran que salir de sus hogares y exponerse a un eventual contagio.



Ocho mil personas con discapacidad auditiva tuvieron acceso a orientación médica gratuita, a través de la plataforma online Vi-Sor, por parte de especialistas de la Red de Salud UC Christus y un intérprete de lengua de señas de Red Apis.

En todas las sucursales se dispuso el uso de mascarillas especiales que facilitan la lectura de labios, para que los ejecutivos pudieran atender a personas sordas de manera segura. Estos implementos fueron adquiridos a una emprendedora con discapacidad auditiva que destina sus ingresos al Centro de Apoyo a Personas Sordas (CAPS).

Asimismo, por medio de la aplicación Lazarillo, 17 mil personas ciegas recibieron notificaciones con información relevante como consejos de prevención y autocuidado, y también sobre disponibilidad y accesibilidad de los servicios bancarios.

A través de una iniciativa impulsada por la filial Banchile Corredores de Seguros, se entregaron 200 tablets a diferentes escuelas de Fundación Coanil a lo largo del país —institución que provee servicios de apoyo a personas con discapacidad intelectual—, para contribuir a la continuidad de los estudios de los niños y facilitar su inclusión en el ámbito laboral.

Comunidad

Teletón

El compromiso de Banco de Chile con la inclusión de personas con discapacidad se inició hace 42 años a través de una alianza con la Fundación Teletón, entidad a la que ha apoyado ininterrumpidamente desde sus inicios.

Tras postergarse la campaña correspondiente a 2019 debido a la crisis social que tuvo lugar a fines de ese año en el país, el evento se realizó en abril de 2020. Dado el nuevo contexto de contingencia sanitaria que afectó a Chile y al mundo en este periodo, la cruzada solidaria se efectuó de manera *online*, es decir, las donaciones se hicieron solo de manera digital.

Para cuidar a sus trabajadores y a la comunidad en general, Banco de Chile no abrió sus sucursales e invitó a los principales bancos del país a sumarse a la iniciativa mediante la instalación de un botón digital en los sitios web de cada entidad y redireccionado a la emblemática cuenta 24.500-03. Se logró una recaudación histórica, con un monto total de \$39.835.201.003, permitiendo a Teletón mantener la labor de rehabilitación de niños y jóvenes con discapacidad durante este ejercicio.

Expo Inclusión 2020

Por tercer año consecutivo Banco de Chile apoyó la Feria Expo Inclusión 2020, evento que se realizó en noviembre con un innovador formato digital 3D, convirtiéndose en el primer congreso totalmente inclusivo vía *streaming*, con lengua de señas y reclutamiento *online*. La iniciativa conectó a personas con discapacidad con más de 100 empresas, 40 fundaciones y 60 Pymes y emprendedores, ofreciendo capacitación y oportunidades laborales con más de 1.000 ofertas de empleo.

El Banco participó con charlas de inclusión laboral, en que especialistas de selección entrevistaron en línea a los postulantes y, además, se hizo parte de mentorías para personas con discapacidad en modalidad uno a uno.

Chilean Open Copa Banco de Chile

La Corporación lleva 22 años apoyando el campeonato chileno de tenis silla de ruedas Copa Banco de Chile. En este periodo el torneo se suspendió a causa de la pandemia por Covid-19.

Auspicio tenistas en silla de ruedas

Banco de Chile lleva nueve años como auspiciador oficial de la tenista paraolímpica Macarena Cabrillana (1º ranking nacional y lugar 12 en ranking mundial). En 2020 también continuó apoyando al tenista Alexander Cataldo (1º ranking nacional y lugar 27 en ranking mundial).



Emprendimiento y educación

Uno de los pilares de la Estrategia de Sostenibilidad del Banco es su compromiso con el emprendimiento y la educación, cuyo propósito es contribuir al desarrollo del país y de las personas. En 2020 se implementaron diversas iniciativas que no solo beneficiaron a micro, pequeños y medianos empresarios, sino también a la comunidad en general —incluyendo migrantes, escolares, estudiantes universitarios, juntas de vecinos y gremios del sector, entre otros—, a través del Concurso “Desafío Emprendedor”, el programa de educación y bienestar financiero “Cuentas con el Chile” y la estrategia de impulso a la educación.

A. Concurso Desafío Emprendedor

Banco de Chile, en conjunto con la Fundación Desafío Levantemos Chile, crearon en 2016 el Concurso Desafío Emprendedor para fomentar el emprendimiento. Está enfocado en potenciar y dar visibilidad a micro y pequeños empresarios a través de financiamiento y capacitaciones que ofrecen herramientas técnicas aplicables a sus negocios, como endeudamiento responsable, modelo de negocios y sostenibilidad.

En mayo de 2020 se realizó la premiación de la 4ta versión del concurso, a la que postularon 56.532 participantes a nivel nacional, la cifra más alta desde que la iniciativa fuera lanzada.

Debido a la contingencia sanitaria, la fase final del concurso, que incluía presentaciones de los 30 finalistas frente al jurado, se realizó de manera remota, mientras que la tradicional Feria de Emprendedores no se llevó a cabo

en resguardo de la salud de emprendedores y público en general. De igual forma, Banco de Chile puso a disposición todas sus plataformas de comunicación y pauta publicitaria para que los finalistas pudieran visibilizar sus proyectos. La representante de la Región de Los Ríos, María Loreto Mendoza, fue la ganadora del primer lugar con su proyecto “Bioxiplas”, que produce uniformes desechables biodegradables para ser utilizados en plantas de procesos de alimentos, como también bolsas de basura y envases.

En agosto se lanzó el 5º Concurso Nacional Desafío Emprendedor, el cual convocó a 56.123 postulantes de todo el país. Del total de inscritos, 401 microempresas y Pymes fueron preseleccionadas para avanzar a la siguiente fase, consistente en capacitaciones y talleres online sobre modelos de negocios sostenibles, endeudamiento responsable y educación financiera. Con 32 finalistas, la premiación tuvo lugar en diciembre. En la categoría Microempresa, el ganador fue Diego Cartes con su emprendimiento “Green Bricks”, empresa de la Región del Biobío que transforma los residuos plásticos en materiales para la construcción sustentable como pastelones y revestimientos de muro de alta gama. En la categoría Pyme, el primer lugar recayó en Mario Bustamante, de la Región Metropolitana, con su emprendimiento “Instacrops”, plataforma agrícola virtual que permite aumentar la producción a través del uso de sensores y *software* para entregar recomendaciones en tiempo real a los agricultores. Recibieron un premio de \$20 millones cada uno para hacer crecer sus negocios.



413-1





Debido al retroceso a Fase 2 del Plan Paso a Paso del Gobierno en la Región Metropolitana, tanto el *pitch* (presentación de un resumen ejecutivo de su proyecto) como la ceremonia de premiación se realizó de manera semipresencial, cumpliendo con las medidas establecidas por las autoridades sanitarias para evitar la exposición de los emprendedores y miembros del jurado.

Concurso Desafío Emprendedor

	2016	2017	2018	2019	2020	Total a la fecha
Postulantes	15.968	23.019	30.140	56.532	56.123	181.782
Electos por región	20	20	20	23	23	106
Ferías regionales	15	15	15	3	-	48
Premiados	5	5	5	6	6	27
Talleres de capacitación	20	20	20	16	16	92

B. Programa de educación y bienestar financiero “Cuentas con el Chile”

Un elemento diferenciador de Banco de Chile es su compromiso con la educación financiera de calidad, el que se concretó a través de las siguientes iniciativas:

Programa de educación y bienestar financiero “Cuentas con el Chile”, cuyo objetivo es aportar a la educación e inclusión financiera mediante la realización de diversas actividades. Entre ellas: educación financiera digital, educación financiera presencial y mentores de educación financiera. En 2020 la iniciativa permitió capacitar a más de 4.634 emprendedores, entre microempresarios, Pymes, dirigentes del sector, juntas de vecinos, migrantes y estudiantes de distintas universidades, colegios y regiones del país.

En el marco del mismo programa, en abril se habilitó una plataforma online gratuita (Educación Financiera Digital) en alianza con la Fundación País Digital, para que estudiantes y profesores de establecimientos educacionales realizaran un curso digital orientado a fomentar hábitos financieros saludables, como el ahorro y el gasto responsable. A diciembre se contaba con 38 establecimientos educacionales y 3.415 alumnos inscritos, tanto de la Región Metropolitana como de otras regiones del país. Al cierre del ejercicio, 29 colegios finalizaron el curso y otros tres están cursándolo.

Durante el ejercicio 2020, además, se realizó una nueva convocatoria de mentores de educación financiera. Para ello se elaboró un plan formativo que incluye materias de economía, ahorro, inversión, seguridad de la información y portabilidad, entre otras, y se potenció con una iniciativa de preparación inclusiva en que se entregaron herramientas para adaptar las presentaciones, enfocada en las personas con discapacidad cognitiva y auditiva, y migrantes.

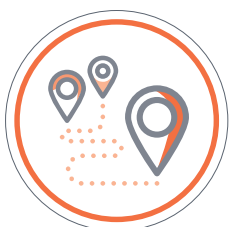
Para 2021 la meta es construir un plan formativo dirigido y ejecutado por colaboradores del Banco, fortaleciendo la línea de mentores inclusivos e incorporando la lengua creole.

Adicionalmente, Banco de Chile pone a disposición recursos provenientes de los excedentes del uso de Franquicia Tributaria a través de la modalidad Becas Laborales, normadas y supervisadas por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), para desarrollar competencias laborales especialmente en personas con discapacidad, mujeres y emprendedores, a lo que se suman módulos especiales de educación financiera. Durante este periodo, 821 personas con discapacidad y emprendedores de 11 organizaciones sociales fueron beneficiadas con este aporte.

También se fomentó la participación activa de los colaboradores como voluntarios para brindar apoyo a los microempresarios que sufrieron un impacto relevante en sus ingresos. Banco de Chile abrió un llamado especial del Programa Fondos Concursables Cuentas con el Chile, dirigido a aportar recursos para promover la reactivación económica de clientes microempresas y Cajas Chile de comunas especialmente afectadas por la pandemia.

C. Impulso a la Educación

Banco de Chile promueve el acceso a la educación de niños y jóvenes a nivel nacional. Para estos efectos, desde hace 17 años apoya financieramente a 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, en la Región Metropolitana.



Respuesta a la emergencia

Dar respuesta a la emergencia concentró la gestión de sostenibilidad del Banco en este periodo. Se implementó una serie de medidas de apoyo a clientes y a la comunidad en general, las que fueron agrupadas en un Plan Nacional de Apoyo que contempló tres dimensiones: Social, Comercial y Pública.

413-1

En la dimensión Social se realizaron, entre otras, las siguientes acciones:

- Apoyo directo a adultos mayores vulnerables. El aporte contempló la entrega de artículos de aseo, cuidado y salud personal para dos meses para 11 hogares de adultos mayores de escasos recursos, distribuidos en ocho regiones del país. Los artículos fueron adquiridos a microempresarios y Pymes de cada región.
- Entrega de casi 9.000 cajas de alimentos de primera necesidad a adultos mayores, personas con discapacidad y familias vulnerables en las 16 regiones del país. Los productos fueron adquiridos a microempresarios y Pymes, y distribuidos por transportistas locales, como una forma de apoyarlos y reimpulsar la actividad económica local.
- 42.000 entregas puerta a puerta de medicamentos, alimentos y horas de telemedicina a adultos mayores vulnerables de las comunas de Puente Alto, Renca, Colina, Santiago, Independencia, El Bosque, La Granja, Pedro Aguirre Cerda y La Pintana, en alianza con la plataforma ServiSenior y la Red de Salud UC Christus.

Comunidad

- Celebración del Día de la Madre, con la construcción de un gran corazón formado por 270 mil crisantemos adquiridos a 100 pequeñas productoras de flores de la comuna de Hijuelas, Región de Valparaíso, las que posteriormente fueron entregadas por voluntarios del Banco al personal de salud de algunos hospitales y centros de salud familiar en señal de agradecimiento. La actividad fue acompañada por un concierto móvil de la cantante nacional Javiera Parra que pudo ser seguido por miles de personas desde la seguridad de sus hogares y a través de las plataformas móviles del Banco.
- Con motivo del Día del Padre, se entregaron más de cuatro mil cuellos de lana a trabajadores recolectores de basura de 14 comunas de las regiones de Valparaíso, Metropolitana y O'Higgins, para ayudarlos a enfrentar los efectos de las lluvias y bajas temperaturas, y agradecerles su sacrificio en la emergencia sanitaria. Los cuellos fueron adquiridos a mujeres tejedoras de La Ligua, Puente Alto y San Bernardo, para apoyarlas ante la fuerte baja en sus ventas.
- Por segundo año consecutivo el Banco adhirió al Plan Código Azul de la campaña de invierno del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, entregando 3.500 kits de emergencia para abrigar y proteger a personas en situación de calle. Los kits incluyeron mantas, bufandas, guantes y gorros, y permitieron cubrir la totalidad de camas que se habilitaron en los 157 albergues disponibles a nivel nacional. Los artículos fueron adquiridos a emprendedores clientes de Banco de Chile, beneficiando a 36 familias que los confeccionaron.
- Se entregaron 45 mil mascarillas a la red de sucursales de la Corporación para proteger la salud y seguridad de los colaboradores, las que fueron adquiridas a clientes Pyme del Banco.
- En julio, Banco de Chile auspició la vitrina virtual "Tienda Paula Hecho a Mano", iniciativa que permitió a más de 60 emprendedores, micro, pequeñas y medianas empresas del país exhibir y comercializar una gran variedad de productos confeccionados a mano, como tejidos, telares, bordados, cerámicas, orfebrería, maquillaje, zapatos y carteras, entre otros.
- Entre el 30 de julio y el 3 de agosto, el Banco y Bazar ED realizaron una gran feria en apoyo de Pymes y emprendedores, la que se realizó 100% digital debido a la pandemia. Más de 200 emprendedores, micro, pequeñas y medianas empresas ofrecieron su productos y servicios a través de esta vitrina virtual.
- Celebración especial y con sentido del Día del Niño. La iniciativa contempló la entrega de más de 1.000 ajueres para recién nacidos o menores de 1 año, y más de 2.000 cajas de alimentos en beneficio de familias vulnerables de 170 campamentos ubicados en siete regiones del país. Los artículos fueron confeccionados por Pymes locales, generando un círculo virtuoso integral que permitió apoyar tanto a emprendedores clientes del Banco como a los transportistas de la plataforma ServiSenior que distribuyeron los artículos.
- Se entregó apoyo a Cajas Chile a través de elementos de protección sanitaria a 250 almacenes ubicados en las 183 comunas menos bancarizadas, que son los encargados de atender a los clientes del Banco en esas zonas, generando espacios seguros para la realización de trámites bancarios en los distintos barrios del país.



413-1

- En acción conjunta con Desafío Levantemos Chile, se apoyó a la Región de La Araucanía mediante la entrega de 20 monitores médicos modulares al Servicio de Salud regional, además de equipos de protección para personal de la salud, kits de higiene y cajas de alimentos.
- Se abrió un llamado especial de fondos concursables dirigido a aportar recursos para promover la reactivación económica de clientes microempresas y Cajas Chile de comunas especialmente afectadas por la pandemia. Se apoyó a 72 clientes con capacitaciones, mentorías y ayuda financiera.
- En agosto se lanzó la campaña “Yo elijo local”, consistente en una vitrina gratuita para que múltiples Pymes y emprendedores ofrecieran sus productos y generaran un repunte en sus negocios. La campaña duró seis semanas, periodo en que el público pudo conocer los distintos bienes y servicios a través de espacios masivos de difusión, como los sitios web de Banco de Chile y Desafío Levantemos Chile.
- En septiembre el Banco se sumó a la campaña solidaria “Vamos Chilenos” en apoyo de las personas mayores en situación de vulnerabilidad, iniciativa impulsada por Fundación Teletón y la Universidad Católica de Chile. Para facilitar el proceso de recaudación, se habilitó la “cuenta corriente 2020” y los fondos se canalizaron a través de la Fundación Conecta creada por esa universidad.
- En diciembre se celebró la Semana Pymes para Chile, iniciativa en formato digital que incluyó diversas acciones dirigidas tanto a



clientes del Banco como a emprendedores, micro, pequeñas y medianas empresas, y público en general. En este contexto se lanzó el Manual de Reactivación para Pymes, desarrollado por COMPITE, organización que brinda asesoría a pequeñas y medianas empresas para mejorar su productividad y competitividad; y se potenció la participación de emprendedores en el programa “Academia de Emprendedores Banco de Chile”, el primer espacio radial de educación continua con contenidos prácticos para mejorar y potenciar la gestión de las Pymes.

- Gran parte de las acciones ejecutadas por la Corporación no serían posible sin el apoyo y compromiso de los voluntarios del Banco,

en conjunto con la coordinación y gestión de diversas instituciones externas. Dado el escenario de pandemia, las acciones y aportes realizados en este contexto estuvieron relacionados con la situación de contingencia.

- La alianza con Desafío Levantemos Chile, vigente desde 2012, permitió al Banco apoyar en la emergencia sanitaria, logrando recaudar \$2.379.136.066, beneficiando con distintas iniciativas a más de 439 mil personas.

Voluntariado Corporativo

El Programa de Voluntariado Corporativo promueve la participación de los colaboradores del Banco en diversas iniciativas relacionadas principalmente con la inclusión de personas con discapacidad, el cuidado del medioambiente, la respuesta ante emergencias, el emprendimiento y la educación financiera, todas las cuales son posibles gracias a alianzas generadas con diversas organizaciones sociales. Los voluntarios actúan como facilitadores del Compromiso con Chile y de los pilares de sostenibilidad del Banco.

Dado el escenario de pandemia, la Corporación restringió las participaciones y focalizó su trabajo en un nuevo rol de patrocinador, en que un colaborador de cada área/sucursal gestionó directamente con la institución beneficiada, y motivó a sus integrantes a interactuar mediante el uso de herramientas digitales.

Voluntarios Banco de Chile de emergencia

Debido a la emergencia sanitaria, se congeló la tercera convocatoria y el plan formativo definido. Sin embargo, al alero de acciones de apoyo a la comunidad, se potenciaron los equipos regionales, cuyos integrantes participaron en diferentes instancias de voluntariado en favor de los grupos más afectados.

Durante 2020 se priorizó la respuesta a la emergencia sanitaria (ver detalle de actividades en Respuesta a la Emergencia). Además, los colaboradores promovieron una Navidad con Sentido en instituciones de personas con discapacidad, adultos mayores y migrantes, beneficiando a 6.850 personas a nivel nacional.

Durante el mes de enero se llevaron a cabo acciones de cuidado del medioambiente junto a Corporación Cultiva, a través de la construcción de espacios eco participativos en Escuela Especial Bella Esperanza de la comuna de Quilicura, donde fueron beneficiados 104 niños con discapacidad. Se mejoraron el acceso, el patio de actos y patio educativo, incorporando plantación de especies nativas, composteras, jardineras, pérgolas y juegos. En esta misma línea también se apoyó al Hospital Sótero del Río en alianza con la Fundación para la Infancia Ronald Mc Donald, realizando mejoras en áreas verdes, incorporando huertos medicinales y jardineras, además de la instalación de mobiliario, pérgolas y murales.

Banco Edwards y la prevención del cáncer

A través de Banco Edwards, desde 2016 la Corporación apoya a la Fundación ChilesinCáncer, institución privada sin fines de lucro que busca disminuir la desigualdad de oportunidades frente al cáncer.

Banco Edwards se sumó por segundo año consecutivo a la Campaña Contra el Cáncer de Mama 2020, impulsada por la multinacional *Estée Lauder Companies* desde hace 28 años, para promover su concientización a nivel mundial. Es así como en octubre se realizaron distintas actividades dirigidas tanto a los colaboradores como a clientes y la comunidad en general.

El Banco ha hecho suya esta causa social en el marco de su compromiso con el país y su participación busca promover la prevención, detección temprana y concientización de la población sobre esta enfermedad, que representa la principal causa de muerte en Chile.

En el marco de la iniciativa Navidad con Sentido, Banco Edwards —a través de sus colaboradores— apadrinó ocho unidades pediátricas oncológicas de las regiones de Valparaíso, Metropolitana, Biobío y de La Araucanía en alianza con la Fundación Nuestros Hijos y la Fundación para la Infancia Ronald McDonald, beneficiando a 641 niños con cáncer.





PROVEEDORES

Banco de Chile

Proveedores

Relación con proveedores

La red de proveedores de bienes y servicios forma parte de la cadena de valor de Banco de Chile. Por lo anterior, la Corporación vela por generar relaciones sólidas y con visión de largo plazo con sus proveedores, promoviendo el beneficio mutuo.

La gestión de proveedores está normada por la Política de Administración y Selección de Proveedores, cuya finalidad es asegurar que los bienes y servicios demandados por el Banco sean adquiridos y contratados a través de procesos abiertos, transparentes, oportunos y en condiciones competitivas, previniendo potenciales conflictos de interés y garantizando un trato justo para las partes.

En cuanto a la relación de los trabajadores del Banco con los proveedores y contratistas, esta debe mantenerse bajo estricta independencia y de acuerdo con los intereses corporativos, sin asumir ningún tipo de compromiso ni parcialidad con respecto a alguno de ellos, debiendo siempre considerar en su evaluación los elementos financieros y la calidad.

La responsabilidad principal de resguardar el cumplimiento de dicho marco normativo es la Gerencia de Administración, que reporta a la División Gestión y Control Financiero.

Durante el año 2020, en que el país y el mundo se vieron azotados por una crisis sanitaria sin precedentes, Banco de Chile fortaleció los canales de comunicación formal con sus proveedores y contratistas con el objeto de conocer las distintas realidades y condiciones en que estaban desarrollando su operación, validando el cumplimiento de los lineamientos y medidas sanitarias adoptadas para proteger a sus respectivos trabajadores y subcontratistas. Adicionalmente, en el caso de las empresas que durante este periodo prestaron servicios presenciales en las instalaciones del Banco, dada la criticidad de los mismos, ellos fueron incorporadas en el estricto plan de monitoreo y control que la Corporación implementó para sus colaboradores.

Durante el año destacó también la renovación -por octavo año consecutivo- del Sello ProPyme por parte de la Subsecretaría

de Economía y Empresas de Menor Tamaño, lo que demuestra un sostenido compromiso del Banco con el pago oportuno a sus proveedores Pyme. Cabe mencionar que, como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley N°21.131 y su modificación mediante la Ley N°21.193, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo decidió poner término a este reconocimiento a fines del año 2020, por lo que no será necesario la recertificación para 2021. A lo anterior se suma la reducción del plazo de pago de facturas a proveedores Pyme desde un promedio de 21 días a 10 días, dando así cumplimiento a la meta propuesta para el año.

Como desafío para 2021 Banco de Chile se ha propuesto mejorar, agilizar y hacer más eficientes los procesos de contratación de servicios prestados por empresas externas, además de actualizar la política de Administración con el fin de incorporar la metodología de definición y clasificación de riesgos de ciberseguridad de proveedores en los casos que sea atingente. También, continuará con la optimización de los procesos de pago a proveedores no Pyme, de tal forma de reducir el plazo promedio actual de 16 días a 14 días.



Cantidad total de proveedores /contratistas activos

A diciembre de 2020 Banco de Chile mantiene contratos activos con 805 proveedores y contratistas, de los cuales 33 tienen la categoría de críticos.

Caracterización de proveedores y contratistas activos	2018	2019	2020
Nº total de proveedores con contratos activos	529	680	687
Nº total de contratistas con contratos activos	120	132	118
Nº de proveedores y/o contratistas críticos con contratos activos	20	31	33

Proveedores Pyme

En total, la base de proveedores Pyme del Banco ascendió a 10.622 durante el ejercicio 2020, lo que representa un aumento de 5,8% con respecto al año anterior.

En 2020, la proporción de compras a proveedores locales se mantuvo en un 97%, al igual que en los dos años previos.

Proporción de compras a proveedores locales

Tipo	2018	2019	2020
Compras a proveedores locales ⁽¹⁾ (%)	97	97	97
Compras a otros proveedores (%)	3	3	3

Fuente: Gerencia Administración.

⁽¹⁾ El Banco define como local a las compras realizadas a proveedores ubicados en el territorio nacional.

Procesos de selección y evaluación de proveedores

El proceso de selección y evaluación de proveedores está contenido en la Política de Administración y Selección de Proveedores, la que es extensiva a todas las áreas del Banco y a sus filiales. De acuerdo con ese marco, el proceso de selección comienza con la acreditación de la empresa, en que se verifican aspectos legales, comerciales, financieros y laborales. Una vez acreditado, el proveedor



102-9
204-1
308-1
414-1

Proveedores

puede participar en licitaciones o cotizaciones. Previo a la adjudicación y/o contratación, se determina la criticidad del servicio a ser prestado, para cuyos efectos se evalúan aspectos referidos a la continuidad del negocio, seguridad de la información, resultado financiero, riesgo legal y riesgo reputacional. En el caso de la externalización de servicios, se consideran aspectos adicionales que dicen relación con el impacto en los clientes, niveles de concentración y el riesgo país (este último aplica para los proveedores extranjeros).

Al proceso anterior 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 N°18.046 de Sociedades Anónimas y con los lineamientos de operaciones con Personas Expuestas Políticamente (PEP) contenida en la Recopilación Actualizada de Normas de la CMF, orientada a la consideración de criterios de tipo reputacional y comercial.

La contratación de 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 basa en lo que establece la Ley de Subcontratación y su objetivo es velar por la

calidad del servicio contratado en consideración y observancia de la ley laboral vigente; contribuir a una adecuada relación comercial entre las partes, velar por el cumplimiento de las obligaciones laborales y evitar multas, sanciones y conflictos laborales no deseados.

Por su parte, el reglamento establece los estándares, procedimientos administrativos, requerimientos y obligaciones legales de prevención de riesgos que deben observar y cumplir los empleados de las empresas contratistas y subcontratistas durante la ejecución de sus labores. De esta manera se busca asegurar que estas se realicen bajo los criterios de calidad exigida y con riesgos controlados de forma tal que protejan a trabajadores, el medioambiente y los bienes físicos.

La Corporación cumple con la normativa chilena sobre protección de los derechos fundamentales en el trabajo tales como la no discriminación, salud y seguridad laboral, jornada laboral y derechos de protección maternal, entre otros, que se encuentran contenidos tanto en el Reglamento Interno de Salud y Seguridad como en el Marco de Acción para Compromiso País. Banco de Chile no cuenta a la fecha con una política específica sobre evaluación de cumplimiento de aspectos vinculados a derechos humanos y ambientales en la contratación de proveedores y contratistas.

Durante 2020, y en el contexto de la pandemia de Covid-19, Banco de Chile aplicó una mayor rigurosidad en sus procesos de selección y evaluación de proveedores, principalmente en cuanto a las formalidades requeridas para velar por el cumplimiento de las obligaciones y la prevención de riesgos laborales.

Desafíos 2021

El Banco se ha planteado dos importantes desafíos en materia de gestión de proveedores:

- Actualizar el Protocolo de Relación con las Empresas Contratistas, con énfasis en la trazabilidad de los procesos relacionados con la entrega de información.
- Implementar alertas e indicadores de riesgo contractual.





Banco de Chile

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	157	17. Impuestos Corrientes e Impuestos Diferidos:	247
Estados de Situación Financiera Consolidados	158	18. Otros Activos:	252
Estados del Resultado Consolidados	160	19. Depósitos y Otras Obligaciones a la Vista:	253
Estados de Otros Resultados Integrales Consolidados	161	20. Depósitos y Otras Captaciones a Plazo:	253
Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados	162	21. Obligaciones con Bancos:	254
Estados de Flujos de Efectivo Consolidados	164	22. Instrumentos de Deuda Emitidos:	255
1. Antecedentes de la Institución:	166	23. Otras Obligaciones Financieras:	258
2. Principales Criterios Contables Utilizados:	166	24. Provisiones:	258
3. Pronunciamientos Contables Recientes:	192	25. Otros Pasivos:	261
4. Cambios Contables:	202	26. Contingencias y Compromisos:	262
5. Hechos Relevantes:	203	27. Patrimonio:	266
6. Segmentos de Negocios:	206	28. Ingresos y Gastos por Intereses y Reajustes:	270
7. Efectivo y Equivalente de Efectivo:	210	29. Ingresos y Gastos por Comisiones:	272
8. Instrumentos para Negociación:	211	30. Resultados de Operaciones Financieras:	273
9. Operaciones con Pacto de Retrocompra y Préstamos de Valores:	212	31. Utilidad (Pérdida) de Cambio Neta:	273
10. Contratos de Derivados Financieros y Coberturas Contables:	216	32. Provisiones por Riesgo de Crédito:	274
11. Adeudado por Bancos:	224	33. Remuneraciones y Gastos del Personal:	276
12. Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes:	226	34. Gastos de Administración:	277
13. Instrumentos de Inversión:	234	35. Depreciaciones, Amortizaciones y Deterioros:	278
14. Inversiones en Sociedades:	236	36. Otros Ingresos Operacionales:	279
15. Intangibles:	241	37. Otros Gastos Operacionales:	280
16. Activo fijo y activo por derecho a usar bienes en arrendamiento y obligaciones por contratos de arrendamiento:	242	38. Operaciones con Partes Relacionadas:	280
		39. Valor Razonable de Activos y Pasivos Financieros:	284
		40. Vencimiento de Activos y Pasivos:	296
		41. Administración del Riesgo:	300
		42. Hechos Posteriores:	333

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 2020 y 2019 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. 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 2020 y 2019 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.

Charles A. Bunce

Santiago, 28 de enero de 2021

EY Audit SpA

Banco de Chile y sus Filiales

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de

		2020	2019
	Notas	MM\$	MM\$
ACTIVOS			
Efectivo y depósitos en bancos	7	2.560.216	2.392.166
Operaciones con liquidación en curso	7	582.308	584.672
Instrumentos para negociación	8	4.666.156	1.872.355
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	9	76.407	142.329
Contratos de derivados financieros	10	2.618.004	2.786.215
Adeudado por bancos	11	2.938.991	1.139.433
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	12	30.190.058	29.334.052
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	13	1.060.523	1.357.846
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	13	—	—
Inversiones en sociedades	14	44.649	50.758
Intangibles	15	60.701	58.307
Activo fijo	16	217.928	220.262
Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	16	118.829	150.665
Impuestos corrientes	17	22.949	357
Impuestos diferidos	17	357.945	320.948
Otros activos	18	579.467	862.968
TOTAL ACTIVOS		46.095.131	41.273.333

Las notas adjuntas números 1 al 42 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

		2020	2019
	Notas	MM\$	MM\$
PASIVOS			
Depósitos y otras obligaciones a la vista	19	15.167.229	11.326.133
Operaciones con liquidación en curso	7	1.302.000	352.121
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	9	288.917	308.734
Depósitos y otras captaciones a plazo	20	8.899.541	10.856.618
Contratos de derivados financieros	10	2.841.756	2.818.121
Obligaciones con bancos	21	3.669.753	1.563.277
Instrumentos de deuda emitidos	22	8.593.595	8.813.414
Otras obligaciones financieras	23	191.713	156.229
Obligaciones por contratos de arrendamiento	16	115.017	146.013
Impuestos corrientes	17	311	76.289
Impuestos diferidos	17	—	—
Provisiones	24	733.911	684.663
Otros pasivos	25	565.120	643.498
TOTAL PASIVOS		42.368.863	37.745.110
PATRIMONIO	27		
De los propietarios del banco:			
Capital		2.418.833	2.418.833
Reservas		703.206	703.272
Cuentas de valoración		(51.250)	(56.601)
Utilidades retenidas:			
Utilidades retenidas de ejercicios anteriores		412.641	170.171
Utilidad del ejercicio		463.108	593.008
Menos:			
Provisión para dividendos mínimos		(220.271)	(300.461)
Subtotal		3.726.267	3.528.222
Interés no controlador		1	1
TOTAL PATRIMONIO		3.726.268	3.528.223
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		46.095.131	41.273.333

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 comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de

		2020	2019
	Notas	MM\$	MM\$
Ingresos por intereses y reajustes	28	1.873.019	2.111.645
Gastos por intereses y reajustes	28	(560.007)	(742.270)
Ingreso neto por intereses y reajustes		1.313.012	1.369.375
Ingresos por comisiones	29	562.146	589.172
Gastos por comisiones	29	(116.178)	(131.870)
Ingreso neto por comisiones		445.968	457.302
Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras	30	(11.458)	116.409
Utilidad (pérdida) de cambio neta	31	156.662	30.886
Otros ingresos operacionales	36	34.559	40.548
Total ingresos operacionales		1.938.743	2.014.520
Provisiones por riesgo de crédito	32	(462.680)	(347.274)
INGRESO OPERACIONAL NETO		1.476.063	1.667.246
Remuneraciones y gastos del personal	33	(457.176)	(475.599)
Gastos de administración	34	(318.881)	(329.705)
Depreciaciones y amortizaciones	35	(73.357)	(70.541)
Deterioros	35	(1.661)	(2.555)
Otros gastos operacionales	37	(31.256)	(32.604)
TOTAL GASTOS OPERACIONALES		(882.331)	(911.004)
RESULTADO OPERACIONAL		593.732	756.242
Resultado por inversiones en sociedades	14	(4.661)	6.450
Resultado antes de impuesto a la renta		589.071	762.692
Impuesto a la renta	17	(125.962)	(169.683)
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO		463.109	593.009
Atribuible a:			
Propietarios del banco	27	463.108	593.008
Interés no controlador		1	1
Utilidad por acción de los propietarios del banco:		\$	\$
Utilidad básica	27	4,58	5,87
Utilidad diluida	27	4,58	5,87

Las notas adjuntas números 1 al 42 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

ESTADOS DE OTROS RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS
por los ejercicios comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de

		2020	2019
	Notas	MM\$	MM\$
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO		463.109	593.009
OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO			
Utilidad (pérdida) neta por valoración instrumentos de inversión disponibles para la venta	13	(3.026)	13.763
Utilidad (pérdida) neta de derivados de cobertura de flujo de caja	10	10.358	(37.546)
Subtotal otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio		7.332	(23.783)
Impuesto a la renta relativo a componentes de otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio		(1.981)	6.404
Total otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio		5.351	(17.379)
OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO			
Ajuste por planes de beneficios definidos	24	(91)	(247)
Subtotal otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio		(91)	(247)
Impuesto a la renta relativo a componentes de otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio	17	25	66
Total otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado del ejercicio		(66)	(181)
RESULTADO INTEGRAL CONSOLIDADO DEL EJERCICIO		468.394	575.449
Atribuible a:			
Propietarios del banco		468.393	575.448
Interés no controlador		1	1

Las notas adjuntas números 1 al 42 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

Banco de Chile y sus Filiales

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADOS
por los ejercicios comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 y 2019

			Reservas		
			Capital Pagado	Otras reservas no provenientes de utilidades	Reservas provenientes de utilidades
	Nota	MM\$	MM\$	MM\$	
Saldos al 31.12.2018		2.418.833	31.961	585.636	
Retención de utilidades		—	—	—	
Retención (liberación) de utilidades según estatutos		—	—	85.856	
Dividendos distribuidos y pagados	27	—	—	—	
Efecto patrimonial cambio en política contable		—	—	—	
Otros resultados integrales:					
Ajuste por planes de beneficios definidos (neto)		—	(181)	—	
Ajuste de derivados de cobertura de flujo de caja	27	—	—	—	
Ajuste por valoración de inversiones disponibles para la venta	27	—	—	—	
Utilidad del ejercicio 2019	27	—	—	—	
Provisión para dividendos mínimos	27	—	—	—	
Saldos al 31.12.2019		2.418.833	31.780	671.492	
Retención de utilidades	27	—	—	—	
Dividendos distribuidos y pagados	27	—	—	—	
Otros resultados integrales:					
Ajuste por planes de beneficios definidos (neto)		—	(66)	—	
Ajuste de derivados de cobertura de flujo de caja	27	—	—	—	
Ajuste por valoración de inversiones disponibles para la venta	27	—	—	—	
Utilidad del ejercicio 2020	27	—	—	—	
Provisión para dividendos mínimos	27	—	—	—	
Saldos al 31.12.2020		2.418.833	31.714	671.492	

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\$
(9.936)	(43.494)	14.208	17.481	594.872	(305.409)	3.304.152	1	3.304.153
—	—	—	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)
3.827	(81.040)	20.612	170.171	593.008	(300.461)	3.528.222	1	3.528.223
—	—	—	242.470	(242.470)	—	—	—	—
—	—	—	—	(350.538)	300.461	(50.077)	(1)	(50.078)
—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	(66)	—	(66)
—	10.358	(2.797)	—	—	—	7.561	—	7.561
(3.026)	—	816	—	—	—	(2.210)	—	(2.210)
—	—	—	—	463.108	—	463.108	1	463.109
—	—	—	—	—	(220.271)	(220.271)	—	(220.271)
801	(70.682)	18.631	412.641	463.108	(220.271)	3.726.267	1	3.726.268

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 comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de

		2020	2019
	Notas	MM\$	MM\$
FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN:			
Utilidad consolidada del ejercicio		463.109	593.009
Cargos (abonos) a resultados que no significan movimientos de efectivo:			
Depreciaciones y amortizaciones	35	73.357	70.541
Deterioros	35	1.661	2.555
Provisiones para créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos	32	378.290	393.737
Provisión de créditos contingentes	32	19.149	1.512
Provisiones adicionales	32	107.000	—
Ajuste valor razonable de instrumentos para negociación		(909)	294
Cambio en los activos y pasivos por impuestos diferidos	17	(36.156)	(46.694)
(Utilidad) pérdida neta por inversiones en sociedades con influencia significativa	14	5.099	(6.039)
(Utilidad) pérdida neta en venta de activos recibidos en pago	36	(7.891)	(10.793)
(Utilidad) pérdida neta en venta de activos fijos	36	(30)	(90)
Castigos de activos recibidos en pago	37	3.984	8.778
Otros cargos (abonos) que no significan movimiento de efectivo		28.599	8.882
Variación neta tipo de cambio, intereses, reajustes y comisiones devengadas sobre activos y pasivos		(7.117)	146.774
Cambios en activos y pasivos que afectan al flujo operacional:			
(Aumento) disminución neta en adeudado por bancos		(1.800.134)	354.308
(Aumento) disminución en créditos y cuentas por cobrar a clientes		(1.137.533)	(2.343.162)
(Aumento) disminución neta de instrumentos de negociación		226.023	2.801
(Aumento) disminución de otros activos y pasivos		272.887	103.135
Aumento (disminución) de depósitos y otras obligaciones a la vista		3.843.145	1.738.840
Aumento (disminución) de contratos de retrocompra y préstamos de valores		(33.488)	1.711
Aumento (disminución) de depósitos y otras captaciones a plazo		(1.901.014)	184.946
Venta de bienes recibidos en pago o adjudicados		21.618	30.795
Total flujos originados en actividades de la operación		519.649	1.235.840

Las notas adjuntas números 1 al 42 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

		2020	2019
	Notas	MM\$	MM\$
FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:			
(Aumento) disminución neta de instrumentos de inversión disponibles para la venta		284.691	(302.427)
Pagos por contratos de arrendamiento	16	(28.705)	(29.374)
Cambios netos en el activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	16	(847)	(1.725)
Compras de activos fijos	16	(28.471)	(43.512)
Ventas de activos fijos		401	92
Adquisición de intangibles	15	(18.631)	(20.928)
Adquisición de inversiones en sociedades	14	—	(671)
Dividendos recibidos de inversiones en sociedades	14	1.439	963
Total flujos originados (utilizados) en actividades de inversión		209.877	(397.582)
FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:			
Rescate de letras de crédito		(2.382)	(3.268)
Emisión de bonos	22	889.135	2.625.176
Rescate de bonos		(1.221.026)	(1.546.572)
Dividendos pagados	27	(350.538)	(356.311)
Aumento (disminución) de obligaciones con bancos del exterior		(999.925)	44.755
Aumento (disminución) de otras obligaciones financieras		52.683	42.664
Aumento (disminución) de obligaciones con Banco Central de Chile		3.110.600	—
Pago de otros préstamos obtenidos a largo plazo		(16.963)	(4.005)
Total flujos originados en actividades de financiamiento		1.461.584	802.439
FLUJO NETO TOTAL POSITIVO DEL EJERCICIO		2.191.110	1.640.697
Efecto de las variaciones del tipo de cambio		(34.366)	34.299
Saldo inicial del efectivo y equivalente de efectivo		3.931.371	2.256.375
Saldo final del efectivo y equivalente de efectivo	7	6.088.115	3.931.371
Flujo de Efectivo Operacional de Intereses:			
		2020	2019
		MM\$	MM\$
Intereses y reajustes percibidos		1.777.086	2.010.563
Intereses y reajustes pagados		(505.557)	(460.115)

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 2020 y 2019

1. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN:

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 N°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"). 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").

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 y servicios de asesoría financiera.

El domicilio legal del Banco de Chile es Ahumada 251, Santiago de Chile y su página web es www.bancochile.cl.

Los Estados Financieros Consolidados de Banco de Chile correspondientes al ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020 fueron aprobados por el Directorio el día 28 de enero de 2021.

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 CMF 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 CMF, primarán estos últimos.

Las notas a los Estados Financieros Consolidados, contienen información adicional a la presentada en el Estado de Situación Financiera Consolidado, en el Estado del Resultado Consolidado, Estado de Otros Resultados Integrales Consolidado, Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado y en el Estado de Flujos de Efectivo Consolidado. En ellas se suministra descripciones narrativas o desagregación de tales estados en forma clara, relevante, fiable y comparable.

(b) Bases de consolidación:

Los Estados Financieros del Banco de Chile al 31 de diciembre de 2020 y 2019, 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

valorización 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 2020 y 2019 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	
				2020 %	2019 %	2020 %	2019 %	2020 %	2019 %
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

(*) Ver nota N° 42.

(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) menos cualquier ajuste por deterioro.

(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 2020 y 2019 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 conformidad 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 la norma ya mencionada, no controlan dichos fondos cuando ejercen su autoridad para tomar decisiones. Por lo tanto, al 31 de diciembre de 2020 y 2019 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 (Notas 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 2020 no se han producido cambios significativos en las estimaciones realizadas distintos a los revelados en la Nota N°4 de Cambios Contables.

(e) Valorización de activos y pasivos financieros:

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 u 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 valorado 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.

(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 2020, 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 \$711,90 por US\$1 (\$751,88 por US\$1 en 2019).

El saldo de \$156.662 millones correspondiente a la utilidad de cambio neta (\$30.886 millones en 2019) 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 operación:

El Banco revela información por segmento de acuerdo a lo indicado en NIIF 8. 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, 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, las cuales, de acuerdo con 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 2020 y 2019 no existen operaciones correspondientes a préstamos de valores.

(l) Contratos de derivados financieros:

Un "Derivado Financiero" es un instrumento financiero cuyo valor cambia como respuesta a los cambios en una variable observable de mercado (tal como un tipo de interés, de cambio, el precio de un instrumento financiero o un índice de mercado, incluyendo las calificaciones crediticias), cuya inversión inicial es muy pequeña en relación a otros instrumentos financieros con respuesta similar a los cambios en las condiciones de mercado y que se liquida, generalmente, en una fecha futura.

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.

Banco de Chile

y sus Filiales

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.

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 discontinúa 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 determinables 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 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 encaillarse 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)

(v) Provisiones por riesgo de crédito

El Banco mantiene permanentemente evaluada la totalidad de la cartera de colocaciones y créditos contingentes, con el objetivo de constituir oportunamente las provisiones necesarias y suficientes para cubrir las pérdidas esperadas asociadas a las características de los deudores y sus créditos, basado en el pago y posterior recuperación.

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. Dichos modelos, como asimismo las modificaciones en su diseño y su aplicación, son aprobados por el Directorio del Banco.

(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 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.

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. 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.

Tratándose de garantías reales, el Banco debe demostrar que el valor asignado a esa deducción refleja razonablemente el valor que obtendría en la enajenación de los bienes o instrumentos de capital. También, en casos calificados, se podrá permitir la sustitución del riesgo de crédito del deudor directo por la calidad crediticia del aval o fiador. En ningún caso los valores avalados podrán descontarse del monto de la exposición, pues ese procedimiento sólo es aplicable cuando se trate de garantías financieras o reales.

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, (Colocaciones + Créditos Contingentes) – Garantías financieras o reales

EA = Exposición avalada

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 aquellos para los cuales es necesaria una reestructuración forzosa de sus deudas, disminuyendo la obligación o postergando el pago del principal o los intereses 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 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:

$$\text{Tasa de Pérdida Esperada} = (\text{E} - \text{R}) / \text{E}$$

$$\text{Provisión} = \text{E} \times (\text{PP} / 100)$$

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)

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 (v.i) 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. 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.

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.

(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

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:

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 \leq 60%	5,0	3,2
	60% < PTVG \leq 75%	20,3	12,8
	75% < PTVG \leq 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. Podrán considerarse los excesos de garantía asociados a los créditos para la vivienda a que se refiere el numeral 3.1.1 Cartera hipotecaria para la vivienda del Capítulo B-1, computados como la diferencia entre el 80% del valor comercial de la vivienda, de acuerdo con las condiciones allí establecidas, y el crédito para la vivienda que cauciona.

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 el cociente 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), diferentes a las asociadas a excesos de garantía provenientes de créditos para la vivienda a que se refiere la cartera hipotecaria para la vivienda, 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 (Valor Razonable de Instrumentos Financieros) 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.

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.

(v.vi) Provisiones relacionadas a financiamientos con garantía FOGAPE COVID-19

Con fecha 17 de julio de 2020 la CMF solicitó determinar provisiones específicas de los créditos avalados por la garantía del FOGAPE COVID-19, para las que se deberá determinar las pérdidas esperadas estimando el riesgo de cada operación, sin considerar la sustitución de la calidad crediticia del aval, según el método de análisis individual o grupal que corresponda, de acuerdo con las disposiciones del Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables. Este procedimiento debe realizarse de manera agregada, agrupando todas aquellas operaciones a las que resulte aplicable un mismo porcentaje de deducible.

El deducible será aplicado por el Administrador del Fondo, que deberá ser soportado por cada institución financiera y que no depende de cada operación en particular, sino que se determina en función del total de los saldos garantizados por el Fondo, para cada grupo de empresas que tengan una misma cobertura, según su tamaño de ventas netas.

(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:

- 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.
- 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.
- 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.

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.

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 (I).

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, 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 2020 y 2019 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:

- (i) es una obligación actual como resultado de hechos pasados;
- (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
- (iii) 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 entienden como créditos contingentes las operaciones o compromisos en que el Banco asume un riesgo de crédito al obligarse ante terceros, frente a la ocurrencia de un hecho futuro, a efectuar un pago o desembolso que deberá ser recuperado de sus clientes.

Se califican como créditos contingentes en información fuera de balance lo siguiente:

- i. Avals y fianzas: Comprende los avals, 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 irrevocables vinculadas al estado de avance de proyectos, o de los créditos para estudios superiores a que se refiere la Ley N° 20.027.
- 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 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) Aavales y fianzas	100 %
b) Cartas de crédito del exterior confirmadas	20 %
c) Cartas de crédito documentarias emitidas	20 %
d) Bolelas 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 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 o 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 (2,31% al 31 de diciembre de 2020 y 3,17% al 31 de diciembre de 2019).

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 a los propietarios del 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 2020 y 2019 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 comerciales, 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.

(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 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.

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.

(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.

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 2020 el saldo de provisiones adicionales asciende a \$320.252 millones (\$213.252 millones en diciembre de 2019), las que se presentan en el rubro "Provisiones" del pasivo en el Estado de Situación Financiera. Ver Notas Hechos Relevantes y Nota de Provisiones.

(af) Reclasificación:

No se han producido reclasificaciones significativas al cierre del ejercicio 2020.

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 Financieros 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.

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 si 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.

Esta modificación no tuvo 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 periodo de incertidumbre, previo al reemplazo de las tasas de interés de referencia existentes.

Esta modificación no tuvo impactos en los Estados Financieros Consolidados de Banco de Chile y sus filiales.

Enmienda a NIIF 16 Arrendamientos, por facilidades otorgadas a los arrendatarios relacionados con COVID-19.

Durante el mes de mayo de 2020 el IASB emitió la enmienda a la NIIF 16 Arrendamientos, para facilitar a los arrendatarios la contabilización de cambios en los contratos de arrendamiento, por efecto de la pandemia declarada por el COVID-19.

La enmienda agrega una simplificación práctica que permite apartarse de los requerimientos contenidos en la NIIF 16, y es proporcionado solo para darles a los arrendatarios un alivio práctico durante el COVID-19. Por consiguiente, no es mandatorio y faculta al arrendatario la elección de utilizar o no la simplificación práctica.

Un arrendatario que realiza dicha elección debe reconocer contablemente los cambios procedentes de las reducciones del pago por arriendo, relacionadas directamente con el COVID-19, de forma consistente con el tratamiento que actualmente existe en la norma, para reflejar una modificación que no signifique un cambio en el contrato de arriendo.

Los arrendatarios están obligados a aplicar retrospectivamente la enmienda, reconociendo cualquier diferencia que surja en la aplicación inicial en el saldo de apertura de resultados acumulados al comienzo del periodo anual de reporte del cual el arrendatario aplique por primera vez la enmienda.

La modificación es aplicable a los ejercicios anuales iniciados en o con posterioridad al 1 de junio de 2020.

La implementación de esta enmienda no tuvo impacto para el Banco de Chile y sus filiales.

Normas Contables emitidas por la CMF.**Circular N°2.247. Bienes recibidos o adjudicados en pago. Se amplía el plazo de enajenación.**

Con fecha 25 de marzo de 2020, la CMF publicó la presente circular, que incorporó modificaciones al Capítulo 10-1 "Bienes recibidos o adjudicados en pago de obligaciones" de la RAN. Esta circular se enmarca dentro del trabajo que está realizando la CMF ante el brote mundial del virus COVID-19.

La disposición transitoria establece un plazo adicional de hasta 18 meses para enajenar los bienes, cuando se trate de activos que se hayan recibido o adjudicados en pago desde el 1 de marzo de 2019 hasta el 30 de septiembre de 2020.

La norma además autoriza a los bancos que hagan uso de ese plazo adicional, para que el castigo que actualmente deben efectuar a los 12 meses se realice en parcialidades, debiendo encontrarse castigado al menos una proporción del valor del bien, equivalente a la relación entre la cantidad de meses transcurridos desde la fecha de su recepción y el número de meses comprendidos entre esa fecha y aquella que el banco fije para su enajenación al amparo del plazo adicional otorgado.

El Banco hizo uso del plazo adicional para aquellos bienes que cumplen con los requisitos requeridos para la aplicación de esta norma, no generando un impacto material sobre los resultados del ejercicio.

Circular N°2.248. Patrimonio para efectos legales y reglamentarios. Tratamiento de garantías a favor de terceros en acuerdos de compensación bilateral.

En relación con las razones mínimas que el Patrimonio Efectivo debe cumplir respecto de sus activos ponderados por riesgo definidos en el Capítulo 12-1 de la Recopilación Actualizada de Normas, con fecha 30 de marzo de 2020, la CMF emitió instrucciones para el tratamiento de las garantías constituidas a favor de terceros para los contratos de compensación bilateral, permitiendo que los bancos puedan descontar de ellas, el valor razonable neto de las posiciones compensadas negativas, para determinar el activo sujeto a ponderación por riesgo, en la medida que se cumplan ciertas condiciones relativas a la base legal que las ampara y a los controles que estos mantengan sobre las mismas.

Estas instrucciones son coherentes con las disposiciones del Marco de Basilea III, en lo que respecta a la determinación de las exposiciones netas de activos y pasivos amparados en contratos de compensación legalmente reconocidos en las jurisdicciones a las que se acogen las partes.

Las nuevas disposiciones fueron implementadas al cierre de marzo de 2020 sin generar un impacto significativo en los indicadores de suficiencia patrimonial.

Circular N°2.250. Patrimonio para efectos legales y reglamentarios. Permite sumar a las provisiones adicionales una proporción de las garantías del Estado.

Atendida la situación que enfrentan los mercados financieros y las entidades fiscalizadas a raíz de la crisis sanitaria originada por la pandemia del COVID-19, con fecha 20 de abril la CMF publicó la Circular N°2.250, mediante la cual los Bancos podrán sumar a las provisiones adicionales, dentro del límite del 1,25%, un monto de hasta el 15% de las garantías que amparan los activos ponderados por riesgo, las garantías que correspondan a avales o refinanciamientos otorgados por el Fisco de Chile, CORFO y el FOGAPE.

Las nuevas disposiciones fueron implementadas al cierre de abril de 2020 sin generar un impacto significativo en los indicadores de suficiencia patrimonial en la fecha de implementación, no obstante, esta norma fue posteriormente derogada con fecha 21 de agosto de 2020 (Ver Circular N°2.265).

Circular N°2.252. Aspectos relacionados a las Líneas de Garantía COVID-19 del Fondo de Garantías para Pequeños y Medianos Empresarios (FOGAPE), en materia de provisiones y otros asuntos.

Con fecha 30 de abril de 2020 la CMF publicó esta circular que norma aspectos relacionados a las Líneas de Garantía COVID-19 del FOGAPE, abordando las siguientes materias:

- 1) Medidas excepcionales para el tratamiento de las provisiones de los créditos en cuotas de la cartera comercial;
- 2) La clasificación de los deudores y el cómputo de la mora;
- 3) El establecimiento de procedimientos de control de las condiciones de elegibilidad de los deudores;
- 4) El destino de los financiamientos y;
- 5) El envío de la información periódica a la CMF incorporando nuevos archivos regulatorios.

Entre los aspectos principales de la normativa, destaca que para aquellos créditos que se otorguen al amparo del programa del FOGAPE COVID-19, las provisiones de los créditos en cuotas del deudor que se reprogramen, y que cumpla con las condiciones establecidas, podrán mantenerse constantes durante el periodo de gracia o reprogramación que le otorgue la institución financiera. Esto hasta por un periodo de seis meses.

Con esta medida se facilitan las condiciones para el otorgamiento de estos financiamientos y, al mismo tiempo, se resguardan aspectos prudenciales del riesgo de crédito que deben observar las instituciones financieras que participen en las líneas de crédito COVID-19 del FOGAPE.

Estas modificaciones tienen vigencia hasta el 31 de octubre de 2021.

Circular N°2.257. Permite el reconocimiento del excedente de garantía hipotecaria para la vivienda en el modelo estándar de provisiones como mitigador de riesgo de la cartera comercial grupal.

Con fecha 22 de mayo de 2020, la CMF publicó la Circular N°2.257 la que introduce modificaciones al Capítulo B-1 "Provisiones por riesgo de crédito" del Compendio de Normas Contables para Bancos.

Debido a los efectos que la crisis sanitaria originada por la pandemia del COVID-19 tendrá sobre la actividad y el riesgo de crédito de la banca, la modificación permitió el reconocimiento del excedente de garantía hipotecaria asociada a los créditos para la vivienda en el modelo estándar como mitigador en el modelo estándar de provisiones de la cartera comercial grupal. Lo anterior, se trata de una flexibilización de carácter transitorio, una vez implementado el nuevo marco de capital de Basilea III, se revisarán los modelos estándar de provisiones para hacerlos consistentes con los utilizados para el cálculo de los activos ponderados por riesgo de crédito.

La aplicación de esta modificación no generó un impacto material en los resultados del ejercicio.

Circular N°2.265. Modifica RAN Capítulo 12-1 (Activos Ponderados por Riesgo (APR) de los créditos bancarios garantizados por el Fisco, CORFO y FOGAPE).

Con fecha 21 de agosto de 2020, la CMF modificó el Capítulo 12-1 de la recopilación actualizada de normas (RAN) que corresponde al Patrimonio para efectos legales y reglamentarios, con este nuevo tratamiento, se incorporan a la categoría 2 de la clasificación de activos ponderados por riesgo, los montos de los créditos que se encuentran garantizados por el Fisco de Chile, CORFO y el FOGAPE, pasando estos, en consecuencia, de tener un ponderador por riesgo de crédito de 100% a 10%. En consecuencia, se modificó lo normado en la Circular N°2.250 de fecha 20 de abril.

La adopción de esta norma significó un aumento en el índice de solvencia de aproximadamente 0,4%.

Circular N°2.267. Operaciones de Factoring.

Con fecha 31 de agosto de 2020, la CMF publicó la Circular N°2.267, en la que imparte instrucciones relativas al descuento de facturas por parte de los bancos y sus filiales de factoraje, que actualmente está acotado a la cesión de créditos originados en las ventas de bienes o prestación de servicios no financieros, efectuadas por las personas naturales o jurídicas con que se pacte la operación de factoraje, o por cuenta de cuyos compradores se asume el compromiso de pago, la CMF resolvió permitir el descuento de facturas de cesionarios distintos a su originador, dado los resguardos que contempla la Ley N°19.983 vigente al día hoy.

El Banco y sus filiales no tuvieron impacto por la implementación de esta norma ya que no han realizado operaciones de factoraje efectuando el descuento de facturas de cesionarios distintos al originador.

Otras instrucciones emitidas por la CMF – Cartas a Gerencia.

Con fecha 2 de abril de 2020, en el contexto de las circunstancias que enfrentó el país a causa de la pandemia por COVID-19 y con el fin de facilitar la implementación por parte de los bancos de flexibilizaciones de pago a sus deudores, la CMF mediante Carta a Gerencia autorizó transitoriamente y bajo ciertas condiciones, medidas de excepción al tratamiento de las provisiones de las operaciones crediticias para las carteras de créditos evaluadas grupalmente (hipotecaria, comercial y consumo) que fueron objeto de reprogramación.

La vigencia del periodo excepcional para el tratamiento de provisiones para las carteras grupales comenzó el 18 de marzo de 2020 y finalizó el 31 de julio de 2020, ambas fechas inclusive. Como condición necesaria para utilizar las flexibilizaciones en provisiones, los bancos debían evaluar a cabalidad la condición financiera y crediticia de los deudores que eran elegibles para el otorgamiento de las condiciones de flexibilización. En ningún caso el tratamiento podía incluir a deudores en incumplimiento conforme a la normativa de provisiones. Adicionalmente, los deudores elegibles para el tratamiento especial de provisiones, fueron aquellos que se encontraban al día o tenían una mora no superior a 30 días en el mes en que se realizó la reprogramación, durante el periodo de vigencia.

El tratamiento excepcional permitió a las entidades mantener las provisiones asociadas en la matriz estándar de provisiones que correspondían al momento de realizarse la reprogramación. Por su parte, en el caso de carteras de consumo se podían mantener los parámetros de Pérdida Esperada del crédito (PI y PDI), de acuerdo con los modelos propios de provisiones utilizados por cada institución.

En este mismo ámbito, con fecha 31 de julio de 2020, la CMF extendió las medidas transitorias señaladas anteriormente hasta el día 31 de agosto de 2020. El tratamiento especial para el cómputo de provisiones se extendió en la medida que se observaran condiciones tales como: i) evaluación de la situación financiera y crediticia de los deudores elegibles, ii) deudores al día en el pago de sus obligaciones o con una mora no superior a 30 días en el mes en que se realice la reprogramación, iii) plazo máximo de prórroga de 3 meses para créditos hipotecarios y comerciales, iv) en el caso de créditos con reprogramación previa, la suma del plazo de prórroga total no podrá superar 6 meses.

Con fecha 17 de julio de 2020, la CMF instruyó mediante Carta a la Gerencia la forma en que las instituciones debían calcular e implementar el cómputo de provisiones de los créditos COVID-19, y las condiciones bajo las cuales se puede sustituir el riesgo de crédito del deudor directo por la calidad crediticia del FOGAPE. Dichas instrucciones establecieron como plazo máximo el cierre del año 2020, para constituir la totalidad de las provisiones por este concepto. En esta materia, Banco de Chile reconoció el efecto total de dichas provisiones al cierre del mes de septiembre registrando un cargo acumulado a los resultados del ejercicio por \$57.866 millones antes de impuestos, de los cuales \$27.700 millones correspondieron al efecto de constitución de Provisiones para deducible.

Otras regulaciones adoptadas.

Ley N°21.167

El 1 de enero de 2020 entró en vigencia la Ley N°21.167, que regula las formas de pago de las líneas de crédito asociadas a las cuentas corrientes bancarias. Esta ley estableció el pago automático de la línea de sobregiro asociada a la cuenta corriente, la que opera por defecto, a menos que el cliente instruya a su banco que opere una modalidad de pago distinta que le resulte más cómoda.

La implementación de esta nueva ley generó una disminución en los intereses ganados y en los volúmenes de colocaciones.

Ley N°21.210

Con fecha 24 de febrero de 2020, se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.210, que moderniza la legislación tributaria, incorporando modificaciones a distintos cuerpos legales, principalmente al Código Tributario, la Ley sobre Impuesto a la Renta y la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios (IVA).

En relación al régimen de tributación de impuesto a la renta, se mantiene el régimen con imputación parcial de créditos.

En términos de gastos necesarios para producir la renta de las empresas, se establece una nueva definición, vinculándola al interés, desarrollo o mantención del giro del negocio, del impuesto único establecido en el artículo 21 de la Ley de la Renta.

En relación con la Ley de IVA uno de los cambios correspondió a la incorporación de ciertos servicios vinculados al entretenimiento, intermediación, software y otras prestaciones que se realizan a través de plataformas digitales.

Otra modificación fue el establecimiento de una sobretasa de impuesto territorial incorporada en la Ley N°17.235, que grava el conjunto de bienes raíces que estén inscritos a nombre del contribuyente, incorporando los bienes inmuebles entregados en arrendamiento con opción de compra (Leasing).

La implementación de estos cambios legales no tuvo impactos relevantes en los Estados Financieros Consolidados de Banco de Chile y sus filiales.

Ley N° 21.234

Con fecha 29 de mayo de 2020 se publicó en el Diario Oficial con vigencia a contar de la misma fecha, la Ley N°21.234, que modifica y sustituye la Ley N°20.009, limitando la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.

Esta nueva ley se aplica a los usuarios o titulares de “Medios de Pago” definidos como todas las tarjetas de pago (tarjetas de débito, crédito y de pago previa provisión de fondos), sean o no emitidas por entidades sujetas a la fiscalización de la CMF y a las transacciones electrónicas, dándose al efecto una definición bastante amplia, que engloba a todas las operaciones efectuadas por medios electrónicos que originen cargos, abonos o giros de dinero en distintos tipos de cuenta.

Los usuarios o titulares de Medios de Pago están obligados a enviar un aviso al emisor respectivo, tan pronto tomen conocimiento de un extravío, robo, hurto o fraude que afecte a sus medios de pago. Inmediatamente después de recibido este aviso, el emisor deberá proceder a su bloqueo.

Tratándose de operaciones posteriores al aviso, el usuario o titular quedará exento de responsabilidad, debiendo responder de ellas el emisor respectivo.

Para operaciones anteriores al aviso, el usuario o titular tendrá un plazo de 30 días hábiles siguientes al aviso, para reclamar de ellas, pudiendo referirse a operaciones realizadas hasta 120 días corridos anteriores a la fecha del aviso.

El peso de la prueba por operaciones que el usuario desconozca haber autorizado recaerá siempre en el emisor, quien también está impedido de ofrecer a los usuarios la contratación de seguros cuya cobertura corresponda a riesgos o siniestros que el emisor deba asumir en conformidad a esta ley.

La implementación de esta nueva ley no tuvo impactos significativos en los Estados Financieros Consolidados de Banco de Chile y sus filiales.

Ley N° 21.236

Con fecha 3 de junio de 2020, se publicó la Ley N°21.236 que regula la Portabilidad Financiera la que tiene por objeto facilitar que las personas, micro y pequeñas empresas se cambien de un proveedor de servicios financieros a otro, o de un producto o servicio financiero vigente a otro nuevo contratado con el mismo proveedor, por estimarlo conveniente.

Esta nueva ley entró en vigencia a contar del 8 de septiembre de 2020. Banco Chile y sus filiales implementaron las medidas necesarias para dar cumplimiento a la ley de portabilidad.

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 2020, según el siguiente detalle:

Normas Contables emitidas por el IASB.

NIC 28 Inversiones en asociadas y negocios conjuntos y NIIF 10 Estados Financieros Consolidados.

En septiembre de 2014, el IASB publicó esta modificación, la cual aclara el alcance de las utilidades y pérdidas reconocidas en una transacción que involucra a una asociada o negocio conjunto, y que este depende de si el activo vendido o contribución constituye un negocio. Por lo tanto, IASB concluyó que la totalidad de las ganancias o pérdidas deben ser reconocidas frente a la pérdida de control de un negocio. Asimismo, las ganancias o pérdidas que resultan de la venta o contribución de una subsidiaria que no constituye un negocio (definición de NIIF 3) a una asociada o negocio conjunto deben ser reconocidas solo en la medida de los intereses no relacionados en la asociada o negocio conjunto.

Durante el mes de diciembre de 2015 el IASB acordó fijar en el futuro la fecha de entrada en vigencia de esta modificación, permitiendo su aplicación inmediata.

Banco de Chile y sus filiales no tendrán impactos en los Estados Financieros Consolidados producto de la aplicación de esta enmienda.

Enmiendas de alcance limitado y Mejoras anuales 2018-2020.

En mayo de 2020 el IASB publicó un paquete de enmiendas de alcance limitado, así como a las Mejoras Anuales 2018-2020, cuyos cambios aclaran la redacción o corrigen consecuencias menores, omisiones o conflictos entre los requerimientos de las Normas.

Entre otras modificaciones contiene enmiendas a la NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes las cuales especifican los costos que debe incluir una entidad al evaluar si un contrato causará pérdidas.

Estas enmiendas serán efectivas a partir del 1 de enero de 2022 y se estima que Banco de Chile y sus filiales no tendrán impactos significativos en los Estados Financieros Consolidados producto de la aplicación de estas enmiendas.

NIIF 9 Instrumentos Financieros, NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar y NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimientos y Medición, NIIF 4 Contratos de Seguro y NIIF 16 Arrendamientos. Reforma de la tasa de interés de referencia.

En agosto de 2020, el IASB emitió un conjunto de enmienda relacionadas con la fase 2 de la Reforma de Referencia de Tasas de Interés que modifica las NIIF 9, NIC 39, NIIF 7, NIIF 4 y NIIF 16.

Las enmiendas complementan los cambios emitidos durante el año 2019 y se centran en los efectos sobre los estados financieros cuando una empresa sustituye el antiguo tipo de interés de referencia por un tipo de referencia alternativo. Las enmiendas en la fase dos se refieren a los cambios que repercuten en los flujos de efectivo contractuales. Una empresa no necesita dar de baja/ajustar el valor contable de los instrumentos financieros por los cambios, sino actualizar el tipo de interés efectivo para reflejar el cambio a un punto de referencia alternativo. En el caso de la contabilidad de coberturas, una empresa no necesita interrumpir la contabilidad de coberturas porque realiza los cambios requeridos por la reforma si la cobertura cumple otros criterios de contabilidad de coberturas. En cuanto a las divulgaciones, la empresa debe revelar información sobre los nuevos riesgos derivados de la reforma y la forma en que gestiona la transición a los tipos de referencia alternativos.

Las enmiendas entran en vigencia para los períodos de presentación de informes anuales que comienzan el 1º de enero de 2021 o después de esa fecha. También se permite la adopción anticipada de las modificaciones.

Banco de Chile y sus filiales no tendrán impactos significativos en sus Estados Financieros producto de la aplicación de esta enmienda.

Normas Contables emitidas por la CMF.

Circular N°2.243. Modifica Compendio de Normas Contables para Bancos.

Con fecha 20 de diciembre de 2019 la CMF publicó la Circular N°2.243 que actualiza las instrucciones del Compendio de Normas Contables (CNC) para Bancos.

Los cambios propenden a 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 CNC corresponden a:

- 1) Incorporación de la NIIF 9 con excepción del Capítulo 5.5 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 (Capítulo B-1 del CNC, sobre provisiones).
- 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 a 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 CNC, 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, para cualquier crédito que presente una morosidad igual o mayor a 90 días (Capítulo B-2 del CNC). En la actualidad la suspensión del reconocimiento de intereses y reajustes se produce a los 180 días.
- 8) Adecuación de las limitaciones y precisiones al uso de las NIIF contenidas en el Capítulo A-2 del CNC.

De acuerdo con lo establecido en la Circular N°2.249 de fecha 20 de abril de 2020, las nuevas disposiciones serán aplicables a partir del 1 de enero de 2022, con fecha de transición el 1 de enero de 2021, para efectos de los Estados Financieros comparativos que se deben publicar a partir de marzo de 2022.

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 2022.

El Banco y sus filiales han estructurado un proyecto de implementación y ha establecido diversos Comités para asegurar su implementación. Lo anterior, con el propósito de cumplir con los nuevos estándares exigidos para la preparación y presentación de los Estados Financieros. La aplicación de la norma de suspensión del reconocimiento de intereses y reajustes sobre base devengada a los 90 días de morosidad no tendrá un impacto significativo en los estados financieros consolidados.

3.1.3 Normas relacionadas con la implementación de Basilea III.

Durante el año 2019, la CMF dio inicio al proceso normativo para la implementación de los estándares de Basilea III en Chile, de acuerdo con lo establecido en la Ley N°21.130 que moderniza la legislación bancaria. La nueva Ley adopta los más altos estándares internacionales en materia de regulación y supervisión bancaria, fortaleciendo la competitividad internacional y contribuyendo a la estabilidad financiera del país.

El 30 de marzo de 2020, la CMF informó que, en coordinación con el Banco Central de Chile, resolvió postergar en un año la implementación de las exigencias de Basilea III y mantener el marco normativo general vigente para los requerimientos de capital de la banca hasta diciembre de 2021.

Con fecha 1 de diciembre de 2020 la CMF finalizó el proceso de dictación de la normativa necesaria para la implementación del marco de capital de los estándares de Basilea III. La culminación de este proceso normativo, iniciado con la primera norma en consulta pública en agosto del año 2019, representa un paso relevante en el fortalecimiento de la solvencia y estabilidad del sistema financiero. El nuevo marco de capital permitirá contar con una banca más sólida y robusta, condición fundamental para enfrentar con mejores herramientas los impactos de los ciclos de contracción de la economía.

Los nuevos estándares, además de incrementar los niveles de capitalización de la banca chilena; facilitan el acceso a nuevas y mejores fuentes de financiamiento; armonizan los requerimientos entre filiales de bancos extranjeros y bancos locales; y contribuyen al proceso de internacionalización de la banca chilena.

El nuevo cuerpo normativo emitido por la CMF para la implementación completa de las nuevas exigencias de capital corresponde al siguiente:

- Patrimonio para efectos legales y reglamentarios.
- Instrumentos de Capital Adicional Nivel 1 para la constitución de patrimonio efectivo: acciones preferentes y bonos sin plazo fijo de vencimiento del artículo 55 bis de la LGB.
- Instrumentos de capital Nivel 2 para la constitución de patrimonio efectivo: bonos subordinados del artículo 55 de la LGB.
- Determinación de los activos ponderados por riesgo de crédito.
- Determinación de los activos ponderados por riesgo de mercado.
- Metodología estandarizada para el cómputo de activos ponderados por riesgo operacional.
- Factores y metodología para Bancos o grupo de bancos calificados de importancia sistémica y exigencias que se podrán imponer como consecuencia de esta calificación.
- Capital Básico Adicional, artículos 66 Bis y 66 Ter de la LGB.
- Evaluación de la Suficiencia de Patrimonio Efectivo de los Bancos.
- Disciplina de mercado y transparencia.
- Relación entre el capital básico y los activos totales.

Circular N°2.270. Actualiza Capítulo 1-13 “Clasificación de gestión y solvencia” e introduce a la RAN el nuevo Capítulo 21-13 “Evaluación de la suficiencia de patrimonio efectivo de los bancos”.

Con fecha 11 de septiembre de 2020 la CMF emitió la norma que fija los criterios y directrices generales para la determinación de requerimientos patrimoniales adicionales como resultado del proceso de supervisión, denominada Pilar 2. El nuevo Capítulo 21-13 distingue 2 procesos: (1) El proceso de autoevaluación de capital, en que los propios bancos determinarán su objetivo interno de patrimonio efectivo, necesario para cubrir sus riesgos en un horizonte de al menos tres años y (2) La evaluación de la CMF sobre la suficiencia de patrimonio efectivo de los bancos para respaldar su perfil de riesgo, según lo determinado en el proceso de revisión supervisora anual. Esta normativa tendrá vigencia inmediata. El informe de autoevaluación de patrimonio efectivo que deberán presentar los bancos en 2021 se basará sólo en riesgo de crédito, y el de 2022 incorporará los riesgos de mercado y operacional. Ambos informes tendrán un formato simplificado. A partir de 2023 se requerirá el informe con todas sus secciones, considerando todos los riesgos materiales de la institución, incluidos aquellos para los cuales no existe un estándar de medición.

Circular N°2.272. Incorpora a la RAN Capítulo 21-12 “Capital básico adicional, artículos 66 bis y 66 ter de la LGB”.

Con fecha 25 de septiembre de 2020 la CMF publicó la normativa que define los procedimientos operativos para el cálculo, implementación y supervisión de los cargos adicionales de capital, conocidos como colchones de capital (Colchón de conservación y un Colchón contra cíclico). Ambos colchones deberán ser constituidos con capital ordinario nivel 1 (CET1, por sus siglas en inglés), y su cumplimiento será requisito para calificar con nota A de solvencia.

El Colchón de Conservación es un cargo fijo equivalente al 2,5% de los APR netos de provisiones exigidas. El Colchón contra Cíclico es un cargo variable que va entre 0% y 2,5% de los APR netos de provisiones exigidas.

A partir del 1 de diciembre de 2021, el requerimiento del Colchón de Conservación será de 0,625%, aumentando en el mismo porcentaje cada año, hasta llegar a régimen el 1 de diciembre de 2024. El mismo requerimiento transitorio aplicará para el valor máximo del Colchón Contra cíclico que puede definir el Banco Central de Chile.

Circular N°2.273. Incorpora a la RAN el Capítulo 21-30 “Relación entre el capital básico y los activos totales”.

Con fecha 5 de octubre de 2020, la CMF emitió la norma que regula el cálculo de la relación entre capital básico y activos totales (razón de apalancamiento). La norma introduce perfeccionamientos tanto en la medición del capital básico (numerador) como de los activos totales del banco (denominador). El límite inferior de 3% para la razón de apalancamiento fue introducido en la regulación bancaria chilena en la reforma a la LGB de 1997 (artículo 66). La norma tiene vigencia a partir del 1 de diciembre de 2020, sin perjuicio de las disposiciones transitorias para el cálculo del capital regulatorio, contempladas en el Título V del Capítulo 21-1 “Patrimonio para efectos legales y reglamentarios” de la RAN.

El primer descuento deberá realizarse el 1 de diciembre de 2022, correspondiente al 15% de los descuentos. Este monto se incrementará a 30% el 1 de diciembre de 2023 y 65% el 1 de diciembre de 2024, hasta alcanzar la implementación total a partir del 1 de diciembre de 2025.

Circular N°2.274. Incorpora a la RAN el Capítulo 21-1 “Patrimonio para efectos legales y reglamentarios” en reemplazo del Capítulo 12-1 “Patrimonio para efectos legales y reglamentarios”.

Con fecha 8 de octubre de 2020 la CMF estableció las directrices para el cálculo del patrimonio para efectos legales y reglamentarios depurando partidas de baja calidad o cuyo valor es incierto ante un escenario de liquidación y fija reglas prudenciales de concentración, de acuerdo con el marco legal vigente. La normativa considera la definición de tres niveles de capital, para lo cual se utiliza la terminología utilizada por el Comité de Basilea, esto es: el capital ordinario nivel 1 (CET1), capital adicional nivel 1 (AT1) y el capital nivel 2 (T2). El primer ajuste deberá realizarse el 1 de diciembre de 2022, correspondiente al 15% de los descuentos. Este monto se incrementará a 30% el 1 de diciembre de 2023 y 65% el 1 de diciembre de 2024, hasta alcanzar la implementación total a partir del 1 de diciembre de 2025.

Circular N°2.276. Incorpora a la RAN el Capítulo 21-11 “Factores y metodología para bancos o grupo de bancos calificados de importancia sistémica y exigencias que se podrán imponer como consecuencia de esta calificación”.

Con fecha de fecha 2 de noviembre de 2020 la CMF, previo acuerdo favorable del Banco Central de Chile, estableció las disposiciones que tienen como marco referencial la metodología de evaluación establecida por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y la práctica internacional, considerados para la identificación y tratamiento de los bancos sistémicamente importantes a nivel local. Asimismo, en línea con la metodología utilizada para la tipificación de bancos sistémicos a nivel global y los factores establecidos en la LGB, la identificación se basa en un índice o medida de importancia sistémica por banco, construido a partir de variables que reflejan el impacto local de su deterioro financiero o eventual insolvencia. En función del valor de este índice se establece un rango de exigencias adicionales de capital.

Los resultados del proceso de identificación de bancos de importancia sistémica, y sus requisitos adicionales, se informarán mediante resolución fundada, con acuerdo previo del Banco Central de Chile, a partir de marzo de 2021.

Los requisitos derivados de la primera aplicación podrán constituirse gradualmente. El cargo inicial en diciembre de 2021 será de 0% y aumentará un 25% cada año hasta llegar a régimen en diciembre de 2025.

Circular N°2.279. Incorpora a la RAN los Capítulos 21-2 “Instrumentos de Capital Adicional Nivel 1 para la constitución de patrimonio efectivo: acciones preferentes y bonos sin plazo fijo de vencimiento del artículo 55 bis de la LGB” y 21-3 “Instrumentos de capital Nivel 2 para la constitución de patrimonio efectivo: bonos subordinados del artículo 55 de la LGB”.

Con fecha 24 de noviembre de 2020 la CMF incorporó a la RAN el Capítulo 21-2, que contiene los requisitos y condiciones mínimas que deben satisfacer las acciones preferentes y los bonos sin plazo fijo de vencimiento del artículo 55 bis de la LGB y el Capítulo 21-3 de la RAN que contiene los requisitos y condiciones mínimas que deben satisfacer los bonos subordinados del artículo 55 de la LGB, este capítulo deroga y sustituye el capítulo 9-6 de la RAN.

Esta normativa entró en vigencia el 1 de diciembre de 2020, fecha en que los bancos deberán determinar el nivel de capital AT1 y T2 que resulte aplicable, conforme a las disposiciones de las normas.

Durante el primer año de vigencia, los bonos subordinados y provisiones voluntarias podrán computarse como equivalente a instrumentos AT1, con un límite del 1,5% de los APR netos de provisiones exigidas. A partir del segundo año, el límite de sustitución disminuirá de forma progresiva (en 0,5%) para llegar a 0% en 4 años.

Circular N°2.280. Metodología estandarizada para el cómputo de los Activos Ponderados por Riesgo Operacional (APRO). Incorpora a la RAN el Capítulo 21-8.

Con fecha 1° de diciembre de 2020, la CMF publicó la norma definitiva relacionada con la metodología estandarizada para el cómputo de los APRO, incorporando el capítulo 21-8 a la RAN. Las disposiciones de este nuevo Capítulo consideran como marco referencial la metodología establecida por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Para el cómputo del riesgo operacional, se establece un único método estándar, acorde con las recomendaciones del referido Comité, no permitiéndose para este tipo de riesgo la utilización de metodologías propias a las que se refiere el inciso segundo del artículo 67.

La normativa entró en vigencia el 1 de diciembre de 2020. Asimismo, se dispuso que hasta el 1 de diciembre de 2021 los activos ponderados por riesgo operacional sean iguales a 0.

Circular N°2.281. Determinación de los Activos Ponderados por Riesgo de Crédito (APRC). Incorpora a la RAN el Capítulo 21-6.

Con fecha 1° de diciembre de 2020 la CMF publicó la normativa definitiva relacionada con la determinación de los APRC incorporando el Capítulo 21-6 a la RAN. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67 de la LGB, corresponde a la CMF establecer metodologías estandarizadas para cubrir los riesgos relevantes de las empresas bancarias, entre los cuales se encuentra el riesgo de crédito, previo acuerdo favorable del Banco Central de Chile.

Esta nueva norma contempla una disposición transitoria, que establece que el cómputo de los activos ponderados por riesgo de crédito se realice de acuerdo con las actuales disposiciones del Título II del Capítulo 12-1 de la RAN, hasta el 30 de noviembre de 2021; debiendo aplicarse la nueva metodología a partir del 1 de diciembre de 2021.

Circular N°2.282. Incorpora a la RAN el nuevo Capítulo 21-7 sobre determinación de Activos Ponderados por Riesgo de Mercado (APRM).

Con fecha 1° de diciembre de 2020 la CMF incorporó a la RAN el nuevo Capítulo 21-7 sobre determinación de APRM.

Para la aplicación de las disposiciones de este nuevo Capítulo, que rige a partir del 1 de diciembre de 2020, se contempla una disposición transitoria que considera una ponderación por riesgo de mercado igual a cero hasta el 1 de diciembre de 2021.

Circular N°2.283. Promoción de la disciplina y transparencia de mercado a través de la divulgación de requerimientos de información desde las entidades bancarias (Pilar 3). Incorpora el Capítulo 21-20 a la RAN.

Con fecha 1° de diciembre de 2020 la CMF publicó la norma definitiva relacionada con la promoción de la disciplina y transparencia de mercado a través de la divulgación de requerimientos de información desde las entidades bancarias (Pilar 3) Incorporando el Capítulo 21-20 a la Recopilación actualizada de Normas (RAN).

Este nuevo capítulo contiene las disposiciones para promover la disciplina de mercado y transparencia financiera a través de la divulgación de información significativa y oportuna desde las entidades bancarias hacia los agentes de mercado, basándose en los estándares internacionales propuestos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea el año 2017. Las condiciones establecidas operan como complemento a las exigencias de Pilar 1 y 2 en coherencia con la implementación local de cada uno de estos estándares, además de ser concordantes con las disposiciones de la LGB.

La información a la que se refiere este nuevo Capítulo, que rige a partir del 1 de diciembre de 2022 y debe publicarse por primera vez en el año 2023 con información referida al trimestre enero-marzo de dicho año.

4. CAMBIOS CONTABLES:

En marzo de 2020, el COVID-19 fue declarado pandemia global por la Organización Mundial de la Salud. La mayor incertidumbre asociada a los efectos de esta pandemia introduce una mayor complejidad en el desarrollo de estimaciones confiables.

En virtud de lo anterior, durante el ejercicio la Administración del Banco ha revisado las estimaciones y supuestos relevantes relacionados con los modelos de provisiones de riesgo de crédito de la cartera grupal, efectuando una recalibración de la probabilidad de Incumplimiento, dando una mayor ponderación a los períodos recesivos, en concordancia con los lineamientos que para estos efectos ha definido el regulador. De acuerdo a NIC 8 Políticas contables y cambios en las estimaciones contables, el impacto de este cambio en la estimación significó un cargo a los resultados del mes de septiembre por \$71.051 millones antes de impuestos.

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020, no han ocurrido cambios contables distintos al mencionado anteriormente.

5. HECHOS RELEVANTES:

- (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 propuso la distribución como dividendo, del 59,1% de las utilidades del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019.

- (c) Con fecha 21 de febrero de 2020 Banco de Chile informó que conforme a lo dispuesto en los artículos 19 y siguientes de la Ley N°19.913 la Unidad de Análisis Financiero impuso una amonestación escrita y multa ascendente a UF 800 (ochocientas Unidades de Fomento), con motivo de no haber informado oportunamente operaciones sospechosas conforme a lo previsto en el numeral 1) del Capítulo I de la Circular UAF N°49, de 2012.
- (d) Con fecha 12 de marzo de 2020 Banco de Chile informó que en Sesión Ordinaria celebrada ese día, el Directorio acordó que, a contar del presente ejercicio se deberán constituir provisiones para dividendos mínimos sobre el saldo de la utilidad líquida mensual que resulte de rebajar o agregar a 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. Se acordó asimismo mantener en un 60% la provisión mensual sobre el saldo de la utilidad así calculada.
- (e) Con fecha 26 de marzo de 2020, la Junta Ordinaria de Accionistas de Banco de Chile aprobó la distribución del dividendo N°208, correspondiente a \$3,47008338564 por acción, pagadero con cargo a la utilidad líquida correspondiente al ejercicio 2019.

Adicionalmente, la Junta Ordinaria de Accionistas procedió a la renovación total del Directorio, por haberse cumplido el periodo legal y estatutario de tres años respecto del Directorio que cesó en sus funciones.

Realizada la correspondiente votación en la señalada Junta, resultaron elegidos como Directores del Banco, por un nuevo periodo de tres años, las siguientes personas:

Directores Titulares:

Hernán Büchi Buc	
Andrés Ergas Heymann	
Alfredo Cutiel Ergas Segal	(Independiente)
Jaime Estévez Valencia	(Independiente)
Julio Santiago Figueroa	
Pablo Granifo Lavín	
Álvaro Jaramillo Escallon	
Samuel Libnic	
Andrónico Luksic Craig	
Jean Paul Luksic Fontbona	
Francisco Pérez Mackenna	

Primer Director Suplente:

Paul Fürst Gwinner	(Independiente)
--------------------	-----------------

Segundo Director Suplente:

Sandra Marta Guazzotti	
------------------------	--

Por otra parte, en sesión Ordinaria de Directorio de misma fecha se acordaron los siguientes nombramientos y designaciones:

Presidente:	Pablo Granifo Lavín
Vicepresidente:	Andrónico Luksic Craig
Vicepresidente:	Julio Santiago Figueroa

- (f) Con fecha 20 de abril de 2020, la filial Banchile Administradora General de Fondos S.A. informó que en Sesión Ordinaria celebrada ese día, el Directorio aceptó la renuncia presentada por el Director don Francisco Javier Brancoli Bravo. Con motivo de la señalada renuncia, el Directorio acordó designar como nuevo Director a don Paul Javier Fürst Gwinner.
- (g) Con fecha 19 de junio de 2020, la filial Banchile Corredores de Bolsa S.A. informó que en Sesión Ordinaria celebrada ese día, el Directorio designó como Director al señor Jorge Antonio Carrasco De Groote, en reemplazo del señor Fuad Jorge Muvdi Arenas, quien presentó su renuncia al cargo de director.
- (h) Con fecha 24 de septiembre de 2020, en Sesión Ordinaria el Directorio aceptó la renuncia presentada por el Director Titular señor Alvaro Jaramillo Escallon.

Asimismo, el Directorio designó en su reemplazo, hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, al señor Raúl Anaya Elizalde como Director Titular.

- (i) Con fecha 16 de octubre de 2020, la filial Banchile Administradora General de Fondos S.A. informó que a partir del día 19 de octubre de 2020 su nuevo domicilio social será Enrique Foster Sur N° 20, Piso 10°, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago.
- (j) Con fecha 16 de octubre de 2020, la filial Banchile Corredores de Bolsa S.A. informó que a partir del día 19 de octubre de 2020 su nuevo domicilio social será Enrique Foster Sur N° 20, Piso 6°, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago.
- (k) Con fecha 26 de noviembre de 2020, la filial Banchile Administradora General de Fondos S.A. ("Banchile AGF") informó como hecho esencial que con esa fecha suscribió con BlackRock Chile Asesorías Limitada ("BlackRock") un Memorándum de Entendimiento que establece los términos y condiciones básicos de los acuerdos de colaboración que serán celebrados entre BlackRock y sus relacionadas con Banchile AGF en diversas materias, tales como: estrategias y soluciones de inversiones; transferencia de conocimiento (know-how y experiencia); y soporte en la distribución y marketing de productos.

En virtud de lo anterior, con esa misma fecha Banchile AGF suscribió con entidades relacionadas a BlackRock un contrato de licencia de uso de marcas y un contrato denominado "Model Portfolio Services Agreement" en virtud del cual BlackRock proveerá a Banchile AGF recomendaciones de inversión en valores extranjeros para fondos bajo su administración.

- (l) Con fecha 26 de noviembre de 2020, la filial Banchile Corredores de Bolsa S.A. ("Banchile Inversiones") informó como hecho esencial que con esa fecha suscribió con BlackRock Chile Asesorías Limitada ("BlackRock") un Memorándum de Entendimiento que establece los términos y condiciones básicos de los acuerdos de colaboración que serán celebrados entre BlackRock y sus relacionadas con Banchile Inversiones en diversas materias, tales como: estrategias y soluciones de inversiones; transferencia de conocimiento (know-how y experiencia); y soporte en la distribución y marketing de productos.

En virtud de lo anterior, con esa misma fecha Banchile Inversiones celebró un contrato de licencia de uso de marcas con sociedades relacionadas a BlackRock, que le permitirá a Banchile Inversiones utilizar las marcas "iShares" y "BlackRock" en la oferta de ETFs de BlackRock.

- (m) Durante el mes de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud ("OMS") calificó al brote de la nueva cepa de Coronavirus ("COVID-19") como una pandemia. La propagación mundial de esta enfermedad obligó a las autoridades a adoptar drásticas medidas sanitarias y financieras para contener y mitigar sus efectos sobre la salud mundial y la actividad económica.

Conforme a lo anterior, con fecha 18 de marzo de 2020 el Gobierno decretó Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por Calamidad Pública en todo el territorio nacional, como asimismo adoptó diversas medidas sanitarias tales como aislamientos o cuarentenas a poblaciones generales, a localidades y a personas determinadas; cordones sanitarios; aduanas sanitarias y otras medidas de protección.

Por su parte, el Gobierno y el Banco Central de Chile implementaron un conjunto de medidas fiscales y financieras destinadas a mitigar el impacto del COVID-19 en la economía y a garantizar el correcto funcionamiento del sistema financiero. Dentro de las medidas implementadas por el Banco Central para entregar liquidez a la economía y apoyar el flujo de crédito, destacaron el establecimiento de la Facilidad de Crédito Condicional al Incremento de las Colocaciones (FCIC), como una línea financiera especial para las empresas bancarias complementada con la activación de una "Línea de Crédito de Liquidez" (LCL) para la cual se definió un límite equivalente al Encaje Promedio en moneda nacional de cada entidad. La FCIC se encuentra disponible para las empresas bancarias que poseen colocaciones comerciales y de consumo, sujeto al otorgamiento por parte de éstas de garantías prendarias suficientes a favor del Banco Central. El límite para la línea FCIC es de hasta el 15% de la cartera base (suma de las colocaciones comerciales y de consumo), el cual fue ampliado con el establecimiento de un segundo programa anunciado durante el mes de junio denominado FCIC2, con condiciones financieras similares al primero, orientado a profundizar y extender el crédito comercial para responder a la prolongación de la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19. Al 31 de diciembre, el Banco ha hecho uso de estas facilidades de financiamiento por un monto de \$3.110.600 millones. Para acceder a la FCIC, el Banco ha constituido garantías a favor del Banco Central de Chile por un monto total aproximado de \$2.371.842 millones, correspondientes a Colocaciones comerciales de la cartera individual de alta calidad crediticia por \$2.021.688 millones, y títulos de renta fija por un monto aproximado de \$350.154 millones. En el caso de la LCL, la garantía constituida corresponde al encaje mantenido por el Banco.

A partir del mes de marzo, el Banco de manera proactiva ofreció a sus clientes que, cumpliendo con los parámetros y condiciones comerciales y de riesgo de crédito definidas previamente por el propio Banco, entre ellas el haber mantenido un buen comportamiento de pago previo a la actual coyuntura, la posibilidad de optar a planes de alivio financiero, en atención a la extraordinaria situación económica y financiera imperante. Por su parte, la CMF adoptó posteriormente medidas tendientes a la flexibilización transitoria del tratamiento de provisiones por riesgo de crédito de las carteras grupales por el período comprendido entre el 18 de marzo y el 31 de julio de 2020. Este tratamiento excepcional, permitió que las operaciones otorgadas como parte del plan de alivio en el pago de cuotas a determinados clientes que cumplieron con los requisitos de elegibilidad determinados por el Banco, mantuvieran las provisiones asociadas en la matriz estándar (hipotecaria y comercial) que correspondían al momento de realizarse la reprogramación. Por su parte, en el caso de las carteras de consumo se mantuvieron los parámetros de Pérdida Esperada del crédito, de acuerdo con los modelos propios de provisiones utilizados.

Con fecha 31 de julio, la CMF resolvió extender hasta el 31 de agosto de 2020 el tratamiento especial de las provisiones por riesgo de crédito de las carteras grupales mencionadas anteriormente, en la medida que se observaran las siguientes condiciones: i) evaluación de la situación financiera y crediticia de los deudores, ii) deudor con situación crediticia al día o con una mora no superior a 30 días en el mes en que se realice la reprogramación, iii) plazo máximo de prórroga de 3 meses para créditos hipotecarios y comerciales, iv) en el caso de créditos con reprogramación previa, la suma del plazo de prórroga total no podrá superar 6 meses.

En virtud de lo anterior, el Banco ha concedido facilidades crediticias a sus clientes en las condiciones y requisitos mencionados anteriormente por un monto aproximado de \$560.128 millones al 31 de diciembre de 2020.

Durante el mes de abril de 2020, el Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios (FOGAPE), anunció la ampliación de su capital en hasta US\$3.000 millones, con la finalidad de garantizar financiamientos por hasta US\$ 25.000 millones. El objetivo de esta iniciativa fue facilitar el acceso a créditos para capital de trabajo para personas naturales y jurídicas con ventas anuales menores a UF 1.000.000 afectadas por la pandemia COVID-19. La cobertura de garantías de estos créditos - diferenciado según tramo de ventas, se sitúa entre un 60% y un 85% del financiamiento, después de aplicado un deducible que no supera el 5% del monto garantizado. Desde el inicio del programa y hasta el 31 de diciembre de 2020, el Banco ha cursado 39.245 operaciones por un monto agregado de \$1.875.298 millones. Para tales fines el Banco estableció los parámetros, requisitos y condiciones, adicionales a los previstos en el respectivo reglamento de FogaPe COVID-19, para resolver acerca de las solicitudes que se le formularan, y los montos de financiamiento que se otorgarían en función a lo anterior, teniendo en consideración entre otros aspectos, los niveles de venta y la circunstancia que se indica a continuación. Adicionalmente, el Reglamento de administración aplicable a las líneas de garantía COVID-19 consideró la opción de refinanciar cualquier amortización de capital de los créditos comerciales preexistentes que venzan en los 6 meses siguientes al momento de otorgar el financiamiento con Garantía COVID-19.

En este contexto, nuestro Banco adoptó diversas medidas, junto con la ejecución de planes de contingencia, con el objeto de: (i) salvaguardar la salud de clientes y trabajadores, incluida la suspensión temporal de funcionamiento de algunas sucursales; (ii) asegurar la continuidad operativa de los servicios y mitigar potenciales riesgos operacionales; y, (iii) fortalecer los canales de atención remotos y la implementación de trabajo remoto para un gran número de empleados.

Aun cuando a la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros, el impacto de la pandemia sobre nuestros resultados operacionales es de difícil cuantificación, es posible anticipar ciertos factores tales como: (i) incertidumbre en ciertos sectores económicos, (ii) bajas tasas de interés durante un largo período de tiempo, (iii) debilidad de la demanda interna, (iv) altos niveles de desempleo, (v) medidas de cuarentena totales o parciales que afecten la comercialización de bienes y servicios, y (vi) restricciones a la movilidad; generarán un efecto adverso en nuestros ingresos operacionales, provisiones por riesgo de crédito y gastos operacionales. Si bien estos efectos han sido significativos y persistirán aun en el tiempo, su magnitud dependerá de la duración y profundidad de los efectos de la pandemia.

Como resultado del análisis prospectivo de los efectos económicos y financieros asociados a la propagación del COVID-19, tanto en el país como a nivel internacional, el Banco procedió a recalibrar en el mes de septiembre, sus modelos de provisiones para las carteras de evaluación grupal de manera coherente con la evolución de la actividad económica. Dicha recalibración generó un mayor gasto en los resultados del ejercicio por \$71.051 millones antes de impuesto de acuerdo a lo señalado en Nota N° 4. Adicionalmente, de conformidad a la política vigente en la materia, el Banco ha establecido provisiones adicionales incrementales por \$107.000 millones durante el presente ejercicio, totalizando de esta forma \$320.252 millones al 31 de diciembre de 2020.

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.
- Las provisiones por riesgo de crédito se determinan a nivel de clientes en función a las características de cada una de sus operaciones. En el caso de las provisiones adicionales estas se asignan a los distintos segmentos de negocio en función de los activos ponderados por riesgo de crédito que posee cada segmento.
- 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 2020 y 2019 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 2020 y 2019 por cada segmento definido anteriormente:

	Minorista		Mayorista		Tesorería	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Ingreso (gasto) neto por intereses y reajustes	940.088	1.020.346	377.301	366.638	(3.603)	(13.511)
Ingreso (gasto) neto por comisiones	265.233	268.345	55.704	49.492	(1.969)	(2.917)
Resultado operaciones financieras y de cambio	2.650	10.069	36.005	46.946	74.119	42.087
Otros ingresos operacionales	23.583	27.156	13.181	15.207	—	—
Total ingresos operacionales	1.231.554	1.325.916	482.191	478.283	68.547	25.659
Provisiones por riesgo de crédito	(325.852)	(332.833)	(136.448)	(14.375)	—	—
Depreciaciones y amortizaciones	(59.933)	(57.826)	(7.155)	(6.605)	(271)	(264)
Otros gastos operacionales	(569.247)	(588.997)	(151.367)	(151.949)	(3.249)	(2.967)
Resultado por inversión en sociedades	(5.139)	4.826	97	1.020	(91)	111
Resultado antes de impuesto	271.383	351.086	187.318	306.374	64.936	22.539
Impuesto a la renta						
Resultado después de impuesto						

La siguiente tabla presenta los saldos totales de activos y pasivos de los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 por cada segmento definido anteriormente:

	Minorista		Mayorista		Tesorería	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activos	18.800.897	18.215.859	10.811.021	10.765.728	15.400.139	11.351.141
Impuestos corrientes y diferidos						
Total activos						
Pasivos	13.647.952	10.735.252	9.980.003	9.160.441	18.208.458	17.337.471
Impuestos corrientes y diferidos						
Total pasivos						

Filiales		Subtotal		Ajuste Consolidación		Total	
2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
(1.923)	(7.650)	1.311.863	1.365.823	1.149	3.552	1.313.012	1.369.375
143.863	153.330	462.831	468.250	(16.863)	(10.948)	445.968	457.302
33.440	51.624	146.214	150.726	(1.010)	(3.431)	145.204	147.295
2.551	2.307	39.315	44.670	(4.756)	(4.122)	34.559	40.548
177.931	199.611	1.960.223	2.029.469	(21.480)	(14.949)	1.938.743	2.014.520
(380)	(66)	(462.680)	(347.274)	—	—	(462.680)	(347.274)
(5.998)	(5.846)	(73.357)	(70.541)	—	—	(73.357)	(70.541)
(106.591)	(111.499)	(830.454)	(855.412)	21.480	14.949	(808.974)	(840.463)
472	493	(4.661)	6.450	—	—	(4.661)	6.450
65.434	82.693	589.071	762.692	—	—	589.071	762.692
						(125.962)	(169.683)
						463.109	593.009

Filiales		Subtotal		Ajuste Consolidación		Total	
2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
830.910	964.695	45.842.967	41.297.423	(128.730)	(345.395)	45.714.237	40.952.028
						380.894	321.305
						46.095.131	41.273.333
660.869	781.052	42.497.282	38.014.216	(128.730)	(345.395)	42.368.552	37.668.821
						311	76.289
						42.368.863	37.745.110

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:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Efectivo y depósitos en bancos:		
Efectivo (*)	615.842	889.911
Depósitos en el Banco Central de Chile (*)	641.890	178.429
Depósitos en bancos nacionales	14.506	75.651
Depósitos en el exterior	1.287.978	1.248.175
Subtotal - efectivo y depósitos en bancos	2.560.216	2.392.166
Operaciones con liquidación en curso netas	(719.692)	232.551
Instrumentos financieros de alta liquidez (**)	4.212.719	1.192.188
Contratos de retrocompra (**)	34.872	114.466
Total efectivo y equivalente de efectivo	6.088.115	3.931.371

(*) 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 periodos 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:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Activos		
Documentos a cargo de otros bancos (canje)	123.267	222.261
Fondos por recibir	459.041	362.411
Subtotal - activos	582.308	584.672
Pasivos		
Fondos por entregar	(1.302.000)	(352.121)
Subtotal - pasivos	(1.302.000)	(352.121)
Operaciones con liquidación en curso netas	(719.692)	232.551

8. INSTRUMENTOS PARA NEGOCIACIÓN:

El detalle de los instrumentos designados como instrumentos financieros para negociación es el siguiente:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile		
Bonos del Banco Central de Chile	3.186	16.490
Pagarés del Banco Central de Chile	4.006.490	1.008.035
Otros Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	149.616	99.164
Instrumentos de Otras Instituciones Nacionales		
Bonos de otras empresas del país	5.396	1.556
Bonos de bancos del país	5.494	55.094
Depósitos de bancos del país	93.905	315.415
Otros instrumentos emitidos en el país	1.003	3.272
Instrumentos Emitidos en el Exterior		
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	—	—
Otros instrumentos del exterior	164	—
Inversiones en Fondos Mutuos		
Fondos administrados por entidades relacionadas	400.902	373.329
Fondos administrados por terceros	—	—
Total	4.666.156	1.872.355

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 \$217.614 millones al 31 de diciembre de 2020 (\$15.243 millones en diciembre de 2019). Los pactos de retrocompra tienen un vencimiento promedio de 4 días al cierre del ejercicio 2020 (3 días en diciembre de 2019). Adicionalmente, bajo este rubro se mantienen instrumentos para dar cumplimiento a las exigencias de constitución de reserva técnica por un monto equivalente a \$2.986.000 millones (\$699.400 millones en diciembre 2019).

Bajo el mismo rubro, 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 en diciembre de 2019. Al 31 de diciembre de 2020 no existe monto por este concepto.

Bajo Instrumentos de Otras Instituciones Nacionales se incluyen instrumentos vendidos con pacto de retrocompra a clientes e instituciones financieras, por un monto de \$52.809 millones al 31 de diciembre de 2020 (\$251.158 millones en diciembre de 2019). Los pactos de retrocompra tienen un vencimiento promedio de 9 días al cierre del ejercicio 2020 (7 días en diciembre de 2019).

Adicionalmente, el Banco mantiene inversiones en letras de crédito de propia emisión por un monto ascendente a \$5.156 millones al 31 de diciembre de 2020 (\$8.029 millones en diciembre de 2019), las cuales se presentan rebajando al rubro de pasivo "Instrumentos de Deuda Emitidos".

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 2020 y 2019, el detalle es el siguiente:

	Hasta 1 mes		Más de 1 y hasta 3 meses		Más de 3 y hasta 12 meses		
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile							
Bonos del Banco Central de Chile	—	11.184	—	—	—	—	
Pagarés del Banco Central de Chile	—	—	—	—	—	—	
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	10.006	18.459	—	—	—	—	
Subtotal	10.006	29.643	—	—	—	—	
Instrumentos de Otras Instituciones Nacionales							
Pagarés de depósitos en bancos del país	—	—	—	—	—	—	
Letras hipotecarias de bancos del país	—	—	—	—	—	—	
Bonos de bancos del país	—	15.407	—	—	—	—	
Depósitos de bancos del país	—	—	—	—	—	—	
Bonos de otras empresas del país	—	—	—	—	—	—	
Otros instrumentos emitidos en el país	29.089	57.007	20.591	29.393	16.721	10.879	
Subtotal	29.089	72.414	20.591	29.393	16.721	10.879	
Instrumentos de Instituciones Extranjeras							
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	—	—	—	—	—	—	
Otros instrumentos del exterior	—	—	—	—	—	—	
Subtotal	—	—	—	—	—	—	
Inversiones en Fondos Mutuos							
Fondos administrados por entidades relacionadas	—	—	—	—	—	—	
Fondos administrados por terceros	—	—	—	—	—	—	
Subtotal	—	—	—	—	—	—	
Total	39.095	102.057	20.591	29.393	16.721	10.879	

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 2020, el valor razonable de los instrumentos recibidos asciende a \$82.585 millones (\$142.370 millones en diciembre de 2019).

Estados Financieros Consolidados

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 2020 y 2019, los pactos de retrocompra son los siguientes:

	Hasta 1 mes		Más de 1 y hasta 3 meses		Más de 3 y hasta 12 meses		
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile							
Bonos del Banco Central de Chile	—	7.301	—	—	—	—	
Pagarés del Banco Central de Chile	183.083	9.067	—	—	—	—	
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	47.763	—	—	—	—	—	
Subtotal	230.846	16.368	—	—	—	—	
Instrumentos de Otras Instituciones Nacionales							
Pagarés de depósitos en bancos del país	—	—	—	—	—	—	
Letras hipotecarias de bancos del país	—	—	—	—	—	—	
Bonos de bancos del país	—	—	—	—	—	—	
Depósitos de bancos del país	57.648	280.696	43	8.583	—	—	
Bonos de otras empresas del país	—	—	—	—	—	—	
Otros instrumentos emitidos en el país	380	1.647	—	—	—	1.440	
Subtotal	58.028	282.343	43	8.583	—	1.440	
Instrumentos de Instituciones Extranjeras							
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	—	—	—	—	—	—	
Otros instrumentos del exterior	—	—	—	—	—	—	
Subtotal	—	—	—	—	—	—	
Inversiones en Fondos Mutuos							
Fondos administrados por entidades relacionadas	—	—	—	—	—	—	
Fondos administrados por terceros	—	—	—	—	—	—	
Subtotal	—	—	—	—	—	—	
Total	288.874	298.711	43	8.583	—	1.440	

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 2020 asciende a \$288.523 millones (\$305.593 millones en diciembre de 2019). 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.

Estados Financieros Consolidados

10. CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES:

(a) El Banco al 31 de diciembre de 2020 y 2019, mantiene la siguiente cartera de instrumentos derivados:

	Monto Nocial de contratos con vencimiento final			
	Hasta 1 mes MM\$	Más de 1 y hasta 3 meses MM\$	Más de 3 y hasta 12 meses MM\$	
Al 31 de diciembre de 2020				
Derivados mantenidos para coberturas de valor razonable				
Swaps de monedas y tasas	—	—	—	
Swaps de tasas de interés	—	—	—	
Subtotal derivados coberturas de valor razonable	—	—	—	
Derivados de cobertura de flujo de efectivo				
Swaps de monedas y tasas	—	—	164.330	
Subtotal derivados de cobertura de flujo de efectivo	—	—	164.330	
Derivados de negociación				
Forwards de monedas	7.320.775	5.754.021	7.753.967	
Swaps de tasas de interés	1.516.969	2.797.327	10.330.399	
Swaps de monedas y tasas	439.244	809.124	3.459.603	
Opciones Call monedas	10.581	25.382	34.294	
Opciones Put monedas	9.605	20.470	26.893	
Subtotal derivados de negociación	9.297.174	9.406.324	21.605.156	
Total	9.297.174	9.406.324	21.769.486	

Monto Ncional de contratos con vencimiento final				Valor Razonable	
Más de 1 y hasta 3 años MM\$	Más de 3 y hasta 5 años MM\$	Más de 5 años MM\$	Total MM\$	Activo MM\$	Pasivo MM\$
5.031	—	—	5.031	—	1.646
—	—	29.508	29.508	—	4.873
5.031	—	29.508	34.539	—	6.519
171.925	213.811	667.391	1.217.457	51.062	65.172
171.925	213.811	667.391	1.217.457	51.062	65.172
823.355	60.193	26.340	21.738.651	551.964	637.186
12.705.904	6.658.095	10.180.750	44.189.444	1.167.416	1.189.828
5.892.574	3.442.030	4.850.644	18.893.219	845.831	940.646
1.657	—	—	71.914	269	306
427	—	—	57.395	1.462	2.099
19.423.917	10.160.318	15.057.734	84.950.623	2.566.942	2.770.065
19.600.873	10.374.129	15.754.633	86.202.619	2.618.004	2.841.756

	Monto Nocial de contratos con vencimiento final			
	Hasta 1 mes	Más de 1 y hasta 3 meses	Más de 3 y hasta 12 meses	
Al 31 de diciembre de 2019	MM\$	MM\$	MM\$	
Derivados mantenidos para coberturas de valor razonable				
Swaps de monedas y tasas	—	—	—	
Swaps de tasas de interés	—	—	—	
Subtotal derivados coberturas de valor razonable	—	—	—	
Derivados de cobertura de flujo de efectivo				
Swaps de monedas y tasas	—	33.182	—	
Subtotal derivados de cobertura de flujo de efectivo	—	33.182	—	
Derivados de negociación				
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	
Subtotal derivados de negociación	11.017.815	15.485.335	38.591.067	
Total	11.017.815	15.518.517	38.591.067	

(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 o préstamos 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 2020 y 2019:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Elemento cubierto		
Créditos comerciales	5.031	8.166
Bonos corporativos	29.508	86.317
Instrumento de cobertura		
Cross currency swap	5.031	8.166
Interest rate swap	29.508	86.317

Monto Nocial de contratos con vencimiento final				Valor Razonable	
Más de 1 y hasta 3 años MM\$	Más de 3 y hasta 5 años MM\$	Más de 5 años MM\$	Total MM\$	Activo MM\$	Pasivo MM\$
8.166	—	—	8.166	—	2.547
6.806	—	79.511	86.317	32	6.739
14.972	—	79.511	94.483	32	9.286
192.647	134.812	821.241	1.181.882	61.562	34.443
192.647	134.812	821.241	1.181.882	61.562	34.443
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
23.988.277	10.656.542	15.066.196	114.805.232	2.724.621	2.774.392
24.195.896	10.791.354	15.966.948	116.081.597	2.786.215	2.818.121

(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 Suízos, 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 notional 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	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Elemento cubierto						
Egresos de flujo:						
Bono Corporativo EUR	—	—	—	—	(1.473)	(1.421)
Bono Corporativo HKD	—	—	—	—	(13.352)	(12.829)
Bono Corporativo PEN	—	—	(775)	(894)	(775)	(894)
Bono Corporativo CHF	—	—	—	—	(829)	(798)
Bono Corporativo USD	—	—	—	—	(1.515)	(1.600)
Obligación USD	(202)	(216)	(76)	(336)	(157.455)	(884)
Bono Corporativo JPY	—	—	—	(34.638)	(2.115)	(2.121)
Bono Corporativo AUD	—	—	(970)	(428)	(3.928)	(3.274)
Bono Corporativo NOK	—	—	—	—	(2.275)	(2.341)
Instrumento de cobertura						
Ingresos de flujo:						
Cross Currency Swap EUR	—	—	—	—	1.473	1.421
Cross Currency Swap HKD	—	—	—	—	13.352	12.829
Cross Currency Swap PEN	—	—	775	894	775	894
Cross Currency Swap CHF	—	—	—	—	829	798
Cross Currency Swap USD	—	—	—	—	1.515	1.600
Cross Currency Swap USD	202	216	76	336	157.455	884
Cross Currency Swap JPY	—	—	—	34.638	2.115	2.121
Cross Currency Swap AUD	—	—	970	428	3.928	3.274
Cross Currency Swap NOK	—	—	—	—	2.275	2.341
Flujos netos	—	—	—	—	—	—

Más de 1 y hasta 3 años			Más de 3 y hasta 5 años		Más de 5 años		Total	
2020			2020		2020		2020	
MM\$			MM\$		MM\$		MM\$	
	(2.946)	(2.842)	(44.037)	(2.842)	(51.871)	(91.089)	(100.327)	(98.194)
	(90.988)	(25.627)	(78.369)	(91.034)	(269.894)	(320.604)	(452.603)	(450.094)
	(3.098)	(3.575)	(3.098)	(3.575)	(41.484)	(49.651)	(49.230)	(58.589)
	(94.332)	(1.597)	(121.182)	(90.095)	—	(116.765)	(216.343)	(209.255)
	(3.030)	(3.200)	(3.030)	(3.200)	(40.140)	(43.994)	(47.715)	(51.994)
	—	(166.592)	—	—	—	—	(157.733)	(168.028)
	(38.110)	(38.596)	(3.472)	(3.482)	(191.351)	(193.625)	(235.048)	(272.462)
	(9.796)	(7.399)	(9.799)	(7.401)	(206.991)	(156.499)	(231.484)	(175.001)
	(4.550)	(4.682)	(4.550)	(4.682)	(71.491)	(75.919)	(82.866)	(87.624)
	2.946	2.842	44.037	2.842	51.871	91.089	100.327	98.194
	90.988	25.627	78.369	91.034	269.894	320.604	452.603	450.094
	3.098	3.575	3.098	3.575	41.484	49.651	49.230	58.589
	94.332	1.597	121.182	90.095	—	116.765	216.343	209.255
	3.030	3.200	3.030	3.200	40.140	43.994	47.715	51.994
	—	166.592	—	—	—	—	157.733	168.028
	38.110	38.596	3.472	3.482	191.351	193.625	235.048	272.462
	9.796	7.399	9.799	7.401	206.991	156.499	231.484	175.001
	4.550	4.682	4.550	4.682	71.491	75.919	82.866	87.624
	—	—	—	—	—	—	—	—

(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		
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	
Elemento cubierto							
Ingresos de flujo:							
Flujo de Caja en CLF	160	156	280	33.648	186.116	21.062	
Instrumento de cobertura							
Egresos de flujo:							
Cross Currency Swap HKD	(160)	(156)	—	—	(9.035)	(8.798)	
Cross Currency Swap PEN	—	—	(48)	(47)	(49)	(48)	
Cross Currency Swap JPY	—	—	—	(33.570)	(4.195)	(4.096)	
Cross Currency Swap USD	—	—	—	—	(165.634)	(1.275)	
Cross Currency Swap CHF	—	—	—	—	(3.929)	(3.858)	
Cross Currency Swap EUR	—	—	—	—	(1.912)	(1.857)	
Cross Currency Swap AUD	—	—	(232)	(31)	(738)	(521)	
Cross Currency Swap NOK	—	—	—	—	(624)	(609)	
Flujos netos	—	—	—	—	—	—	

Más de 1 y hasta 3 años		Más de 3 y hasta 5 años		Más de 5 años		Total	
2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
213.673	234.065	246.244	280.074	741.654	795.068	1.388.127	1.364.073
(72.728)	(17.906)	(76.073)	(69.035)	(206.514)	(268.034)	(364.510)	(363.929)
(194)	(188)	(194)	(189)	(31.965)	(31.223)	(32.450)	(31.695)
(40.526)	(40.344)	(6.596)	(6.424)	(201.852)	(199.778)	(253.169)	(284.212)
(1.311)	(161.941)	(1.317)	(1.281)	(37.584)	(37.242)	(205.846)	(201.739)
(91.923)	(7.653)	(114.409)	(197.107)	—	—	(210.261)	(208.618)
(3.805)	(3.715)	(44.464)	(3.718)	(45.439)	(85.686)	(95.620)	(94.976)
(1.939)	(1.103)	(1.942)	(1.104)	(152.709)	(108.622)	(157.560)	(111.381)
(1.247)	(1.215)	(1.249)	(1.216)	(65.591)	(64.483)	(68.711)	(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 2020 por aquellos contratos derivados que conforman los instrumentos de cobertura en esta estrategia de cobertura de flujos de efectivo, han sido registrados con abono a patrimonio por un monto ascendente a \$10.358 millones (cargo a patrimonio de \$37.546 millones en diciembre de 2019). El efecto neto de impuestos asciende a un abono neto a patrimonio de \$7.561 millones (cargo neto a patrimonio de \$27.408 millones durante el ejercicio 2019).

El saldo acumulado por este concepto al 31 de diciembre de 2020 corresponde a un cargo a patrimonio ascendente a \$70.682 millones (cargo a patrimonio de \$81.040 millones a diciembre de 2019).

(c.4) El efecto de los derivados de cobertura de flujo de efectivo que compensan el resultado de los instrumentos cubiertos, corresponde a un cargo a resultados por \$39.449 millones durante el ejercicio 2020 (abono a resultados por \$84.684 millones durante el ejercicio 2019).

(c.5) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 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 2020 y 2019, el Banco no posee coberturas de inversiones netas en negocios en el exterior.

11. ADEUDADO POR BANCOS:

(a) Al cierre de cada ejercicio señalado, los saldos presentados en el rubro "Adeudado por Bancos", son los siguientes:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Bancos del País		
Préstamos interbancarios de liquidez	260.002	150.007
Provisiones para créditos con bancos del país	(140)	(54)
Subtotal	259.862	149.953
Bancos del Exterior		
Préstamos interbancarios comerciales	185.858	289.337
Créditos comercio exterior entre terceros países	167	8.934
Créditos comercio exterior exportaciones chilenas	113.596	61.860
Provisiones para créditos con bancos del exterior	(525)	(704)
Subtotal	299.096	359.427
Banco Central de Chile		
Depósitos en el Banco Central	2.380.033	630.053
Otras acreencias con el Banco Central	—	—
Subtotal	2.380.033	630.053
Total	2.938.991	1.139.433

(b) El movimiento de las provisiones de los créditos adeudados por los bancos, durante los ejercicios 2020 y 2019, se resume como sigue:

Detalle	Bancos en		Total MM\$
	el país MM\$	el exterior MM\$	
Saldo al 1 de enero de 2019	83	1.006	1.089
Provisiones constituidas	—	—	—
Provisiones liberadas	(29)	(302)	(331)
Saldo al 31 de diciembre de 2019	54	704	758
Provisiones constituidas	86	—	86
Provisiones liberadas	—	(179)	(179)
Saldo al 31 de diciembre de 2020	140	525	665

12. CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES:

(a.i) Créditos y cuentas por cobrar a clientes:

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la composición de la cartera de colocaciones es la siguiente:

	2020				
	Activos Antes de Provisiones				
	Cartera Normal MM\$	Cartera Subestándar MM\$	Cartera Incumplimiento MM\$	Total MM\$	
Colocaciones comerciales					
Préstamos comerciales	13.818.088	136.072	438.535	14.392.695	
Créditos de comercio exterior	941.825	7.347	17.791	966.963	
Deudores en cuentas corrientes	111.888	3.617	4.973	120.478	
Operaciones de factoraje	369.656	3.617	601	373.874	
Préstamos estudiantiles	55.058	—	2.449	57.507	
Operaciones de leasing comercial ⁽¹⁾	1.513.776	44.968	33.348	1.592.092	
Otros créditos y cuentas por cobrar	72.769	455	16.206	89.430	
Subtotal	16.883.060	196.076	513.903	17.593.039	
Colocaciones para vivienda					
Préstamos con letras de crédito	8.646	—	692	9.338	
Préstamos con mutuos hipotecarios endosables	22.885	—	1.220	24.105	
Otros créditos con mutuos para vivienda	8.894.326	—	305.815	9.200.141	
Créditos provenientes de la ANAP	2	—	—	2	
Operaciones de leasing vivienda	—	—	—	—	
Otros créditos y cuentas por cobrar	146.174	—	8.894	155.068	
Subtotal	9.072.033	—	316.621	9.388.654	
Colocaciones de consumo					
Créditos de consumo en cuotas	2.418.658	—	299.469	2.718.127	
Deudores en cuentas corrientes	153.855	—	4.869	158.724	
Deudores por tarjetas de crédito	1.052.342	—	25.103	1.077.445	
Operaciones de leasing consumo ⁽¹⁾	302	—	—	302	
Otros créditos y cuentas por cobrar	10	—	667	677	
Subtotal	3.625.167	—	330.108	3.955.275	
Total	29.580.260	196.076	1.160.632	30.936.968	

(1) En este rubro el Banco financia a sus clientes la adquisición de bienes, tanto inmobiliarios como mobiliarios, mediante contratos de arrendamiento financiero. Al 31 de diciembre de 2020 \$802.828 millones corresponden a arrendamientos financieros sobre bienes inmobiliarios y \$789.566 millones corresponden a arrendamientos financieros sobre bienes mobiliarios.

2020

Provisiones Constituidas				
	Provisiones Individuales MM\$	Provisiones Grupales MM\$	Total MM\$	Activo Neto MM\$
	(197.777)	(139.718)	(337.495)	14.055.200
	(33.441)	(2.374)	(35.815)	931.148
	(2.789)	(6.762)	(9.551)	110.927
	(8.512)	(837)	(9.349)	364.525
	—	(4.201)	(4.201)	53.306
	(7.504)	(6.169)	(13.673)	1.578.419
	(6.892)	(6.319)	(13.211)	76.219
	(256.915)	(166.380)	(423.295)	17.169.744
	—	(44)	(44)	9.294
	—	(81)	(81)	24.024
	—	(32.427)	(32.427)	9.167.714
	—	—	—	2
	—	—	—	—
	—	(1.212)	(1.212)	153.856
	—	(33.764)	(33.764)	9.354.890
	—	(236.408)	(236.408)	2.481.719
	—	(10.186)	(10.186)	148.538
	—	(42.789)	(42.789)	1.034.656
	—	(3)	(3)	299
	—	(465)	(465)	212
	—	(289.851)	(289.851)	3.665.424
	(256.915)	(489.995)	(746.910)	30.190.058

2019				
Activos Antes de Provisiones				
	Cartera Normal MM\$	Cartera Subestándar MM\$	Cartera Incumplimiento MM\$	Total MM\$
Colocaciones comerciales				
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 ⁽¹⁾	1.580.443	14.944	23.764	1.619.151
Otros créditos y cuentas por cobrar	76.287	347	10.110	86.744
Subtotal	15.800.775	71.718	411.616	16.284.109
Colocaciones para vivienda				
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
Subtotal	9.031.597	—	171.464	9.203.061
Colocaciones de consumo				
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 ⁽¹⁾	69	—	—	69
Otros créditos y cuentas por cobrar	13	—	703	716
Subtotal	4.242.486	—	289.814	4.532.300
Total	29.074.858	71.718	872.894	30.019.470

(1) En este rubro el Banco financia a sus clientes la adquisición de bienes, tanto inmobiliarios como mobiliarios, 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 MM\$	Provisiones Grupales MM\$	Total MM\$	Activo Neto 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

(a.ii) Cartera deteriorada:

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco presenta el siguiente detalle por concepto de cartera normal y deteriorada:

	Activos Antes de Provisiones					
	Cartera Normal		Cartera Deteriorada		Total	
	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$
Colocaciones comerciales	17.039.307	15.859.496	553.732	424.613	17.593.039	16.284.109
Colocaciones para vivienda	9.072.033	9.031.597	316.621	171.464	9.388.654	9.203.061
Colocaciones de consumo	3.625.167	4.242.486	330.108	289.814	3.955.275	4.532.300
Total	29.736.507	29.133.579	1.200.461	885.891	30.936.968	30.019.470

(b) Provisiones por riesgo de crédito:

El movimiento de las provisiones por riesgo de crédito, durante los ejercicios 2020 y 2019 se resume como sigue:

	Comerciales		Vivienda	Consumo	Total MM\$
	Individual MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	
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	—	—	—	—	—
Saldo al 31 de diciembre de 2019	176.942	150.831	28.047	329.598	685.418
Saldo al 1 de enero de 2020	176.942	150.831	28.047	329.598	685.418
Castigos	(10.829)	(53.317)	(8.878)	(243.536)	(316.560)
Ventas o cesiones de crédito	(331)	—	—	—	(331)
Provisiones constituidas	91.133	68.866	14.595	203.789	378.383
Provisiones liberadas	—	—	—	—	—
Saldo al 31 de diciembre de 2020	256.915	166.380	33.764	289.851	746.910

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 (ver Nota N°24).

Revelaciones complementarias:

- Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco y sus filiales efectuaron 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 (f).
- Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, 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)).
- Al 31 de diciembre de 2020, bajo el rubro Colocaciones comerciales se mantienen operaciones que garantizan obligaciones mantenidas con el Banco Central de Chile como parte del programa de Facilidad de Crédito Condicional al Incremento de las Colocaciones (FCIC) por un monto aproximado de \$2.021.688 millones (ver Nota N°5 letra (m)).

Provisiones Constituidas							
Provisiones Individuales		Provisiones Grupales		Total		Activo Neto	
2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$
(256.915)	(176.942)	(166.380)	(150.831)	(423.295)	(327.773)	17.169.744	15.956.336
—	—	(33.764)	(28.047)	(33.764)	(28.047)	9.354.890	9.175.014
—	—	(289.851)	(329.598)	(289.851)	(329.598)	3.665.424	4.202.702
(256.915)	(176.942)	(489.995)	(508.476)	(746.910)	(685.418)	30.190.058	29.334.052

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 ^(*)	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Hasta 1 año	521.445	544.067	(52.438)	(58.871)	469.007	485.196
Desde 1 hasta 2 años	373.304	392.832	(37.958)	(42.302)	335.346	350.530
Desde 2 hasta 3 años	245.667	258.331	(25.084)	(27.329)	220.583	231.002
Desde 3 hasta 4 años	161.492	163.847	(17.433)	(18.361)	144.059	145.486
Desde 4 hasta 5 años	110.743	108.192	(12.841)	(13.242)	97.902	94.950
Más de 5 años	350.679	335.695	(28.994)	(30.313)	321.685	305.382
Total	1.763.330	1.802.964	(174.748)	(190.418)	1.588.582	1.612.546

(*) El saldo neto por cobrar no incluye créditos morosos que alcanzan a \$3.812 millones al 31 de diciembre de 2020 (\$6.674 millones en diciembre de 2019).

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.

(d) Colocaciones por actividad económica:

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la cartera antes de provisiones, presenta el siguiente desglose según la actividad económica del cliente:

	Créditos en el				Total			
	País		Exterior					
	2020	2019	2020	2019	2020		2019	
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	%	MM\$	%
Colocaciones comerciales:								
Servicios	3.049.345	2.264.966	1.681	436	3.051.026	9,86	2.265.402	7,55
Comercio	2.536.445	2.052.853	7.341	11.189	2.543.786	8,22	2.064.042	6,88
Construcción	2.452.338	2.141.500	—	—	2.452.388	7,93	2.141.500	7,13
Servicios financieros	2.349.360	2.584.212	1.448	3.060	2.350.808	7,60	2.587.272	8,62
Agricultura y ganadería	1.646.103	1.622.206	—	—	1.646.103	5,32	1.622.206	5,40
Transporte y telecomunicaciones	1.453.727	1.233.433	—	—	1.453.727	4,70	1.233.433	4,11
Manufacturas	1.346.601	1.624.099	—	—	1.346.601	4,35	1.624.099	5,41
Minería	470.293	604.411	—	—	470.293	1,52	604.411	2,01
Electricidad, gas y agua	395.593	325.139	—	—	395.593	1,28	325.139	1,08
Pesca	135.401	140.647	—	—	135.401	0,44	140.647	0,47
Otros	1.747.313	1.675.958	—	—	1.747.313	5,65	1.675.958	5,58
Subtotal	17.582.569	16.269.424	10.470	14.685	17.593.039	56,87	16.284.109	54,24
Colocaciones para vivienda	9.388.654	9.203.061	—	—	9.388.654	30,35	9.203.061	30,66
Colocaciones de consumo	3.955.275	4.532.300	—	—	3.955.275	12,78	4.532.300	15,10
Total	30.926.498	30.004.785	10.470	14.685	30.936.968	100,00	30.019.470	100,00

(e) Compra de cartera de colocaciones:

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no se efectuaron compras de cartera.

(f) Venta o cesión de créditos de la cartera de colocaciones:

Durante los ejercicios 2020 y 2019 se han realizado operaciones de venta o cesión de créditos de la cartera de colocaciones de acuerdo a lo siguiente:

	2020			
	Valor créditos	Provisión	Valor de venta	Efecto en resultado (pérdida) utilidad ^(*)
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Venta de colocaciones vigentes	43.957	(331)	43.889	263
Venta de colocaciones castigadas	—	—	—	—
Total	43.957	(331)	43.889	263

	2019			
	Valor créditos	Provisión	Valor de venta	Efecto en resultado (pérdida) utilidad ^(*)
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Venta de colocaciones vigentes	12.420	(2.549)	12.420	2.549
Venta de colocaciones castigadas	—	—	—	—
Total	12.420	(2.549)	12.420	2.549

(*) Ver Nota N° 30.

(g) Securitización de Activos Propios:

Durante los ejercicios 2020 y 2019, no se han efectuado transacciones de securitización de activos propios.

13. INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN:

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el detalle de los instrumentos de inversión designados como disponibles para la venta y mantenidos hasta su vencimiento es el siguiente:

	2020			2019		
	Disponibles para la venta MM\$	Mantenidos hasta el vencimiento MM\$	Total MM\$	Disponibles para la venta MM\$	Mantenidos hasta el vencimiento MM\$	Total MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile						
Bonos del Banco Central de Chile	109	—	109	76.358	—	76.358
Pagarés del Banco Central de Chile	—	—	—	16.466	—	16.466
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	163.491	—	163.491	16.238	—	16.238
Instrumentos de Otras Instituciones Nacionales						
Pagarés de depósitos en bancos del país	—	—	—	—	—	—
Letras hipotecarias de bancos del país	128.763	—	128.763	122.291	—	122.291
Bonos de bancos del país	15.887	—	15.887	15.927	—	15.927
Depósitos de bancos del país	685.392	—	685.392	1.020.842	—	1.020.842
Bonos de otras empresas del país	34.539	—	34.539	1.395	—	1.395
Pagarés de otras empresas del país	—	—	—	—	—	—
Otros instrumentos emitidos en el país	32.342	—	32.342	68.476	—	68.476
Instrumentos Emitidos en el Exterior						
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	—	—	—	—	—	—
Otros instrumentos	—	—	—	19.853	—	19.853
Total	1.060.523	—	1.060.523	1.357.846	—	1.357.846

Bajo Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile se incluyen instrumentos vendidos con pacto de recompra a clientes e instituciones financieras por un monto de \$13.268 millones en diciembre de 2020. Los pactos de recompra tienen un vencimiento promedio de 5 días en diciembre de 2020. Al 31 de diciembre 2019 no existe monto por este concepto.

Bajo el mismo rubro, se mantienen clasificados instrumentos que garantizan márgenes por operaciones compensadas de derivados a través de Comder Contraparte Central S.A. por un monto de \$36.146 millones al 31 de diciembre de 2020. Al 31 de diciembre de 2019 no existe monto por este concepto.

Bajo Instrumentos de Otras Instituciones Nacionales se clasifican instrumentos entregados en garantía como parte del programa de Facilidad de Crédito Condicional al Incremento de las Colocaciones (FCIC) otorgado por el Banco Central de Chile por un monto aproximado de \$350.154 millones al 31 de diciembre de 2020 (ver Nota N°5 letra (m)).

Bajo Instrumentos Emitidos en el Exterior se incluyen principalmente bonos de empresas locales emitidos en el exterior.

Al 31 de diciembre de 2020 la cartera de instrumentos disponibles para la venta incluye una utilidad no realizada acumulada de \$801 millones (utilidad no realizada acumulada de \$3.827 millones en diciembre de 2019), registrada como ajuste de valoración en el patrimonio.

Durante los ejercicios 2020 y 2019 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 2020 y 2019 se presentan en el rubro "Resultados de Operaciones Financieras" (ver Nota N°30). Al cierre de ambos ejercicios los resultados realizados forman parte del siguiente movimiento:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Ganancia no realizada	19.709	18.479
Ganancia realizada reclasificada a resultado	(22.735)	(4.716)
Subtotal	(3.026)	13.763
Impuesto a la renta sobre otros resultados integrales	816	(3.734)
Efecto neto en patrimonio	(2.210)	10.029

Banco de Chile y sus Filiales

14. INVERSIONES EN SOCIEDADES:

- (a) En el rubro "Inversiones en sociedades" se presentan inversiones por \$44.649 millones al 31 de diciembre de 2020 (\$50.758 millones al 31 de diciembre de 2019), según el siguiente detalle:

Sociedad	Accionista	% de Participación	
		2020 %	2019 %
Asociadas			
Transbank S.A.	Banco de Chile	26,16	26,16
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 Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.	Banco de Chile	29,63	29,63
Sociedad Interbancaria de Depósitos de Valores S.A.	Banco de Chile	26,81	26,81
Sociedad Imerc OTC S.A.	Banco de Chile	12,33	12,33
Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.	Banco de Chile	15,00	15,00
Subtotal Asociadas			
Negocios Conjuntos			
Servipag Ltda.	Banco de Chile	50,00	50,00
Artikos Chile S.A.	Banco de Chile	50,00	50,00
Subtotal Negocios Conjuntos			
Subtotales			
Inversiones valorizadas a costo⁽¹⁾			
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		
CCLV Contraparte Central S.A.	Banchile Corredores de Bolsa		
Sociedad de Telecomunicaciones Financieras Interbancarias Mundiales (Swift)	Banco de Chile		
Subtotal			
Total			

(1) Los ingresos correspondientes a inversiones valorizadas a costo, corresponden a ingresos reconocidos sobre base percibida (dividendos).

Patrimonio de la Sociedad		Inversión			
		Activo		Resultados	
2020	2019	2020	2019	2020	2019
MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
67.337	82.667	17.613	21.973	(4.360)	3.505
19.171	19.174	3.951	3.985	389	390
8.663	9.221	3.307	3.549	(242)	330
8.182	6.464	2.787	2.184	603	294
8.626	17.675	2.556	5.238	(2.682)	5
5.526	4.811	1.564	1.359	276	231
12.248	12.470	1.510	1.538	(24)	59
6.436	6.290	980	958	29	29
136.189	158.772	34.268	40.784	(6.011)	4.843
13.268	12.292	6.631	6.271	359	572
2.547	2.399	1.439	1.387	553	624
15.815	14.691	8.070	7.658	912	1.196
152.004	173.463	42.338	48.442	(5.099)	6.039
		1.646	1.646	374	353
		309	309	54	48
		257	257	9	9
		8	8	1	1
		91	96	—	—
		2.311	2.316	438	411
		44.649	50.758	(4.661)	6.450

Banco de Chile y sus Filiales

(b) Asociadas:

	2020			
	Centro de Compensación Automatizado S.A.	Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A	Sociedad Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.	
	MM\$	MM\$	MM\$	
Activos corrientes	7.438	5.190	10.687	
Activos no corrientes	3.696	1.968	8.523	
Total Activos	11.134	7.158	19.210	
Pasivos corrientes	2.534	516	6.957	
Pasivos no corrientes	418	206	3.627	
Total Pasivos	2.952	722	10.584	
Patrimonio	8.182	6.436	8.626	
Interés no controlador	—	—	—	
Total Pasivos y Patrimonio	11.134	7.158	19.210	
Ingresos operacionales	4.519	3.623	45.137	
Gastos operacionales	(2.066)	(3.495)	(44.326)	
Otros gastos o ingresos	(42)	68	(13.339)	
Utilidad (pérdida) antes de impuesto	2.411	196	(12.528)	
Impuesto a la renta	(601)	(6)	3.477	
Utilidad (pérdida) del ejercicio	1.810	190	(9.051)	

	2019			
	Centro de Compensación Automatizado S.A.	Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A	Sociedad Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.	
	MM\$	MM\$	MM\$	
Activos corrientes	5.087	6.019	9.586	
Activos no corrientes	3.463	1.353	21.561	
Total Activos	8.550	7.372	31.147	
Pasivos corrientes	1.947	769	7.951	
Pasivos no corrientes	139	313	5.521	
Total Pasivos	2.086	1.082	13.472	
Patrimonio	6.464	6.290	17.675	
Interés no controlador	—	—	—	
Total Pasivos y Patrimonio	8.550	7.372	31.147	
Ingresos operacionales	3.384	3.386	49.944	
Gastos operacionales	(2.229)	(3.348)	(49.699)	
Otros gastos o ingresos	(13)	159	(304)	
Utilidad (pérdida) antes de impuesto	1.142	197	(59)	
Impuesto a la renta	(261)	(4)	75	
Utilidad (pérdida) del ejercicio	881	193	16	

2020

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\$
140	7.123	893.293	49.239	22.796	995.906
5.700	18.361	112.844	602	5.391	157.085
5.840	25.484	1.006.137	49.841	28.187	1.152.991
314	6.997	937.137	30.670	13.843	998.968
—	9.824	1.663	—	2.088	17.826
314	16.821	938.800	30.670	15.931	1.016.794
5.526	8.663	67.337	19.171	12.248	136.189
—	—	—	—	8	8
5.840	25.484	1.006.137	49.841	28.187	1.152.991
10	36.111	463.087	3.836	6.044	562.367
(41)	(36.683)	(417.401)	(2.195)	(6.268)	(512.475)
1.060	(364)	(68.833)	809	91	(80.550)
1.029	(936)	(23.147)	2.450	(133)	(30.658)
1	292	6.477	(506)	(59)	9.075
1.030	(644)	(16.670)	1.944	(192)	(21.583)

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
5.074	23.413	1.217.448	54.712	15.152	1.362.868
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
—	—	—	—	—	—
5.074	23.413	1.217.448	54.712	15.152	1.362.868
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)
861	866	13.402	1.948	477	18.644

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.	
	2020	2019	2020	2019
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activos corrientes	1.856	1.701	71.711	74.748
Activos no corrientes	1.799	1.944	16.102	18.005
Total Activos	3.655	3.645	87.813	92.753
Pasivos corrientes	1.108	1.083	70.887	74.745
Pasivos no corrientes	—	163	3.658	5.716
Total Pasivos	1.108	1.246	74.545	80.461
Patrimonio	2.547	2.399	13.268	12.292
Total Pasivos y Patrimonio	3.655	3.645	87.813	92.753
Ingresos operacionales	3.632	3.643	40.138	43.259
Gastos operacionales	(2.534)	(2.452)	(38.841)	(41.708)
Otros gastos o ingresos	4	11	(31)	(315)
Utilidad antes de impuesto	1.102	1.202	1.266	1.236
Impuesto a la renta	3	46	(290)	(343)
Utilidad del ejercicio	1.105	1.248	976	893

(d) El movimiento de las inversiones en sociedades registradas bajo el método de la participación en los ejercicios 2020 y 2019, es el siguiente:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Valor libro inicial	48.442	42.252
Adquisición de inversiones	—	671
Participación sobre resultados en sociedades con influencia significativa y control conjunto	(5.099)	6.039
Dividendos percibidos	(1.001)	(552)
Otros	(4)	32
Total	42.338	48.442

(e) Durante los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no se han producido deterioros en estas inversiones.

15. INTANGIBLES:

(a) La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	Vida Útil Promedio		Amortización Promedio Remanente		Saldo Bruto		Amortización Acumulada		Saldo Neto	
	2020 Años	2019 Años	2020 Años	2019 Años	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$
Otros Activos Intangibles:										
Software o programas computacionales	6	6	4	5	180.669	163.485	(119.968)	(105.178)	60.701	58.307
Total					180.669	163.485	(119.968)	(105.178)	60.701	58.307

(b) El movimiento del rubro activos intangibles durante los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es el siguiente:

	Software o programas computacionales	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Saldo Bruto		
Saldo al 1 de enero	163.485	144.942
Adquisición	18.631	20.928
Retiros/Bajas	(387)	(1.759)
Reclasificación	(16)	(276)
Deterioro (*)	(1.044)	(350)
Total	180.669	163.485
Amortización Acumulada		
Saldo al 1 de enero	(105.178)	(92.881)
Amortización del ejercicio (*)	(15.865)	(12.875)
Retiros/Bajas	660	316
Reclasificación	—	262
Deterioro (*)	415	—
Total	(119.968)	(105.178)
Saldo Neto	60.701	58.307

(*) Ver Nota N°35 sobre depreciación, amortización y deterioro.

(c) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco mantiene los siguientes montos comprometidos asociados a desarrollos tecnológicos:

Detalle	Monto del compromiso	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Software y licencias	3.830	7.151

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 2020 y 2019, es la siguiente:

	Vida Útil Promedio		Depreciación Promedio Remanente		Saldo Bruto		Depreciación Acumulada		Saldo Neto	
	2020 Años	2019 Años	2020 Años	2019 Años	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$
Tipo Activo Fijo:										
Terrenos y Construcciones	26	26	20	21	304.951	301.619	(142.543)	(136.394)	162.408	165.225
Equipos	5	5	4	4	222.624	207.605	(175.141)	(162.560)	47.483	45.045
Otros	7	7	4	4	55.898	55.519	(47.861)	(45.527)	8.037	9.992
Total					583.473	564.743	(365.545)	(344.481)	217.928	220.262

(b) El movimiento del activo fijo al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es el siguiente:

	2020			
	Terrenos y Construcciones	Equipos	Otros	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Saldo Bruto				
Saldo al 1 de enero de 2020	301.619	207.605	55.519	564.743
Adiciones	6.303	20.658	1.510	28.471
Bajas y ventas del ejercicio	(2.903)	(5.606)	(1.105)	(9.614)
Deterioro ^(*) (***)	(68)	(33)	(26)	(127)
Total	304.951	222.624	55.898	583.473
Depreciación Acumulada				
Saldo al 1 de enero de 2020	(136.394)	(162.560)	(45.527)	(344.481)
Depreciación del ejercicio ^(*) (**)	(8.844)	(17.273)	(3.371)	(29.488)
Bajas y ventas del ejercicio	2.695	4.692	1.025	8.412
Deterioro ^(*) (***)	—	—	12	12
Total	(142.543)	(175.141)	(47.861)	(365.545)
Saldo al 31 de Diciembre de 2020	162.408	47.483	8.037	217.928

	2019			
	Terrenos y Construcciones	Equipos	Otros	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Saldo Bruto				
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
Bajas y ventas del ejercicio	(5.437)	(3.115)	(762)	(9.314)
Deterioro ^(*) (***)	(430)	(581)	(58)	(1.069)
Total	301.619	207.605	55.519	564.743
Depreciación Acumulada				
Saldo al 1 de enero de 2019	(150.099)	(148.455)	(42.879)	(341.433)
Reclasificación	21.278	37	—	21.315
Depreciación del ejercicio ^(*) (**)	(8.613)	(16.819)	(3.403)	(28.835)
Bajas y ventas del ejercicio	1.040	2.692	740	4.472
Trasposos	—	(15)	15	—
Total	(136.394)	(162.560)	(45.527)	(344.481)
Saldo al 31 de Diciembre de 2019	165.225	45.045	9.992	220.262

(*) 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 \$357 millones (\$359 millones en diciembre de 2019).

(***) No incluye provisión de castigos de activo fijo por \$916 millones (\$949 millones en diciembre de 2019).

(c) La composición del rubro activo por derecho a usar bienes en arrendamiento al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

Categorías	Saldo Bruto		Depreciación Acumulada		Saldo Neto	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Edificios	123.215	130.853	(33.560)	(18.722)	89.655	112.131
Espacios para ATMs	40.445	41.960	(16.496)	(9.091)	23.949	32.869
Mejoras propiedades en arrendamiento	26.579	27.254	(21.354)	(21.589)	5.225	5.665
Total	190.239	200.067	(71.410)	(49.402)	118.829	150.665

(d) El movimiento del rubro activo por derecho a usar bienes en arrendamiento al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es el siguiente:

	2020			
	Edificios	Espacios para ATMs	Mejoras propiedades en arrendamiento	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Saldo Bruto				
Saldo al 1 de enero de 2020	130.853	41.960	27.254	200.067
Adiciones	7.907	1.319	847	10.073
Bajas ^(*)	(15.538)	(1.197)	(1.522)	(18.257)
Remediación	(7)	(1.637)	—	(1.644)
Total	123.215	40.445	26.579	190.239
Depreciación Acumulada				
Saldo al 1 de enero de 2020	(18.722)	(9.091)	(21.589)	(49.402)
Depreciación del ejercicio ^(*)	(18.867)	(7.774)	(1.006)	(27.647)
Bajas ^(*)	4.029	369	1.241	5.639
Total	(33.560)	(16.496)	(21.354)	(71.410)
Saldo al 31 de Diciembre de 2020	89.655	23.949	5.225	118.829

(*) Ver nota N°35 sobre depreciación, amortización y deterioro. No incluye provisión deterioro por \$1 millón.

	2019			
	Edificios	Espacios para ATMs	Mejoras propiedades en arrendamiento	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Saldo Bruto				
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)
Total	130.853	41.960	27.254	200.067
Depreciación Acumulada				
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
Total	(18.722)	(9.091)	(21.589)	(49.402)
Saldo al 31 de Diciembre de 2019	112.131	32.869	5.665	150.665

(*) 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 2020 y 2019:

	2020						Total
	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	
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	
Arrendamiento asociado a:							
Edificios	1.646	3.371	14.501	28.663	20.869	30.865	99.915
ATMs	824	1.644	7.229	14.467	419	483	25.066
Total	2.470	5.015	21.730	43.130	21.288	31.348	124.981

	2019						Total
	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	
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	
Arrendamiento asociado a:							
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
Total	2.535	5.137	22.417	55.188	30.302	39.205	154.784

Banco de Chile y sus Filiales

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 de las obligaciones por pasivos por arrendamiento y los flujos de los ejercicios 2020 y 2019:

	Flujo total de efectivo para el ejercicio
Pasivo por arrendamiento	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
Saldos al 31 de Diciembre de 2019	146.013
Saldos al 1 de enero de 2020	146.013
Pasivos por nuevos contratos de arrendamiento	5.768
Gastos por intereses	2.532
Pagos de capital e intereses	(28.705)
Remediación	(1.644)
Bajas de contratos	(12.337)
Otros	3.390
Saldos al 31 de Diciembre de 2020	115.017

- (f) Los flujos futuros relacionados con contratos de arrendamiento de corto plazo vigentes al 31 de diciembre de 2020 corresponden a \$6.814 millones (\$8.611 millones al 31 de diciembre de 2019).

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 2020 y 2019 de acuerdo al siguiente detalle:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Impuesto a la renta	153.084	222.266
Menos:		
Pagos provisionales mensuales	(172.683)	(143.200)
Crédito por gastos de capacitación	(1.900)	(1.900)
Otros	(1.139)	(1.234)
Total	(22.638)	75.932
Tasa de Impuesto a la Renta	27%	27%

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Impuesto corriente activo	22.949	357
Impuesto corriente pasivo	(311)	(76.289)
Total impuesto neto por cobrar (pagar)	22.638	(75.932)

(b) Resultado por Impuesto:

El efecto del gasto tributario durante los ejercicios comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 y 2019, se compone de los siguientes conceptos:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Gastos por impuesto a la renta:		
Impuesto año corriente	161.869	232.404
Impuesto ejercicios anteriores	813	(16.348)
Subtotal	162.682	216.056
(Abono) Cargo por impuestos diferidos:		
Originación y reverso de diferencias temporarias	(36.156)	(46.694)
Subtotal	(36.156)	(46.694)
Otros	(564)	321
Cargo neto a resultados por impuestos a la renta	125.962	169.683

(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 2020 y 2019:

	2020		2019	
	Tasa de impuesto		Tasa de impuesto	
	%	MM\$	%	MM\$
Impuesto sobre resultado financiero	27,00	159.049	27,00	205.927
Agregados o deducciones	(0,99)	(5.848)	(1,27)	(9.650)
Corrección monetaria tributaria	(5,66)	(33.347)	(3,93)	(29.962)
Otros	1,04	6.108	0,44	3.368
Tasa efectiva y gasto por impuesto a la renta	21,39	125.962	22,24	169.683

La tasa efectiva para impuesto a la renta para el ejercicio 2020 es 21,39% (22,24% a diciembre 2019).

(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 2020:

	Reconocido en			
	Saldos al 31.12.2019 MM\$	Resultados MM\$	Patrimonio MM\$	Saldos al 31.12.2020 MM\$
Diferencias Deudoras:				
Provisión por riesgo de crédito	221.079	47.403	—	268.482
Provisiones asociadas al personal	16.714	(481)	—	16.233
Provisión de vacaciones	7.444	1.720	—	9.164
Intereses y reajustes devengados cartera deteriorada	3.674	896	—	4.570
Provisión indemnización años de servicio	607	(95)	25	537
Provisión gastos asociados a tarjetas de crédito	8.221	(262)	—	7.959
Provisión gastos devengados	10.564	3.519	—	14.083
Leasing	41.792	(12.957)	—	28.835
Ingresos recibidos por adelantado	32.170	(16.082)	—	16.088
Otros ajustes	15.485	11.420	—	26.905
Total Diferencias Deudoras	357.750	35.081	25	392.856
Diferencias Acreedoras:				
Depreciación y corrección monetaria activo fijo	15.524	1.732	—	17.256
Ajuste por valorización de inversiones disponibles para la venta	1.039	—	(816)	223
Activos transitorios	7.174	(1.796)	—	5.378
Colocaciones devengadas tasa efectiva	1.386	1.393	—	2.779
Gastos anticipados	3.334	(1.100)	—	2.234
Otros ajustes	8.345	(1.304)	—	7.041
Total Diferencias Acreedoras	36.802	(1.075)	(816)	34.911
Total Neto	320.948	36.156	841	357.945

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 31.12.2020	2020				
	Activos a valor de estados financieros ^(*)	Activos a valor tributario	Activos a valor tributario		
			Cartera vencida con garantía	Cartera vencida sin garantía	Total cartera vencida
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Adeudado por bancos	2.938.991	2.939.656	—	—	—
Colocaciones comerciales	15.199.426	16.053.548	46.808	72.440	119.248
Colocaciones de consumo	3.665.125	4.885.119	166	12.626	12.792
Colocaciones hipotecarios para la vivienda	9.354.890	9.386.654	11.030	122	11.152
Total	31.158.432	33.264.977	58.004	85.188	143.192

(e.1) Adeudado por bancos y Créditos y cuentas por cobrar a clientes al 31.12.2019	2019				
	Activos a valor de estados financieros ^(*)	Activos a valor tributario	Activos a valor tributario		
			Cartera vencida con garantía	Cartera vencida sin garantía	Total cartera vencida
	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
Total	28.242.427	29.666.072	58.312	106.612	164.924

(*) 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	2020				
	Saldo al 01.01.2020	Castigos contra provisiones	Provisiones constituidas	Provisiones liberadas	Saldo al 31.12.2020
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Colocaciones comerciales	76.814	(47.122)	176.452	(133.704)	72.440
Colocaciones de consumo	29.643	(239.883)	248.045	(25.179)	12.626
Colocaciones hipotecarios para la vivienda	155	(2.931)	25.656	(22.758)	122
Total	106.612	(289.936)	450.153	(181.641)	85.188

(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
Total	84.407	(296.317)	470.013	(151.491)	106.612

(e.3) Castigos directos y recuperaciones	2020	2019
	MM\$	MM\$
Castigos directos Art. 31 N° 4 inciso segundo	19.111	11.432
Condonaciones que originaron liberación de provisiones	1.985	314
Recuperaciones o renegociación de créditos castigados	41.758	47.975

(e.4) Aplicación de Art. 31 N° 4 Incisos primero y tercero de la Ley de Impuesto a la Renta	2020	2019
	MM\$	MM\$
Castigos conforme a inciso primero	—	—
Condonaciones según inciso tercero	1.985	314

18. OTROS ACTIVOS:

(a) Composición del rubro:

Al cierre de cada ejercicio, la composición del rubro es la siguiente:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Activos para leasing^(*)	85.626	139.389
Bienes recibidos en pago o adjudicados^(**)		
Bienes adjudicados en remate judicial	5.571	10.967
Bienes recibidos en pago	99	1.556
Provisiones por bienes recibidos en pago o adjudicados	(52)	(188)
Subtotal	5.618	12.335
Otros Activos		
Depósitos por márgenes de derivados	232.732	475.852
Intermediación de documentos ^(***)	84.993	40.911
Otras cuentas y documentos por cobrar	63.796	44.727
Gastos pagados por anticipado	29.654	34.934
Propiedades de inversión	12.833	13.190
Comisiones por cobrar	11.810	14.191
Fondos disponibles Servipag	11.385	17.923
IVA crédito fiscal	10.777	11.831
Impuestos por recuperar	8.691	33.136
Cuentas por cobrar por bienes recibidos en pago vendidos	2.469	2.184
Garantías de arriendos	2.014	1.957
Operaciones pendientes	1.825	2.021
Materiales y útiles	784	672
Bienes recuperados de leasing para la venta	715	871
Otros	13.745	16.844
Subtotal	488.223	711.244
Total	579.467	862.968

(*) 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 0,0024% (0,0341% en diciembre de 2019) del patrimonio efectivo del Banco.

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 2020 y 2019, es el siguiente:

Provisiones sobre bienes recibidos en pago	MM\$
Saldo al 1 de enero de 2019	806
Aplicación de provisiones	(2.159)
Provisiones constituidas	1.541
Liberación de provisiones	—
Saldo al 31 de diciembre de 2019	188
Aplicación de provisiones	(1.088)
Provisiones constituidas	952
Liberación de provisiones	—
Saldo al 31 de diciembre de 2020	52

19. DEPÓSITOS Y OTRAS OBLIGACIONES A LA VISTA:

Al cierre de cada ejercicio, la composición del rubro es la siguiente:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Cuentas corrientes	12.477.719	8.951.527
Otras obligaciones a la vista	1.431.904	1.662.950
Otros depósitos y cuentas a la vista	1.257.606	711.656
Total	15.167.229	11.326.133

20. DEPÓSITOS Y OTRAS CAPTACIONES A PLAZO:

Al cierre de cada ejercicio, la composición del rubro es la siguiente:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Depósitos a plazo	8.442.536	10.537.614
Cuentas de ahorro a plazo	342.550	239.850
Otros saldos acreedores a plazo	114.455	79.154
Total	8.899.541	10.856.618

21. OBLIGACIONES CON BANCOS:

Al cierre de cada ejercicio, la composición del rubro obligaciones con bancos es la siguiente:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Bancos del país		
Banco do Brasil	7.100	3.900
Banco Scotiabank	1.257	—
Banco Santander	—	2.314
Subtotal bancos del país	8.357	6.214
Bancos del exterior		
Financiamientos de comercio exterior		
The Bank of Nova Scotia	121.085	133.539
Citibank N.A. Estados Unidos	114.525	285.974
Wells Fargo Bank	85.734	139.845
Zürcher Kantonalbank	39.116	78.872
Commerzbank AG	21.687	2.201
Bank of New York Mellon	21.389	224.812
Bank of America	20.475	194.704
Sumitomo Mitsui Banking	11.394	213.534
Standard Chartered Bank	715	70.128
Toronto Dominion Bank	—	22.556
JP Morgan Chase Bank	—	60.150
ING Bank	—	10.987
Otros	40	89
Préstamos y otras obligaciones		
Wells Fargo Bank	106.965	113.377
Deutsche Bank Trust Company Americas	7.333	6
Citibank N.A. Estados Unidos	—	5.183
Citibank N.A. Reino Unido	233	1.015
Otros	105	91
Subtotal bancos del exterior	550.796	1.557.063
Banco Central de Chile^(*)	3.110.600	—
Total	3.669.753	1.563.277

(*) Financiamiento provisto por el Banco Central para entregar liquidez a la economía y apoyar el flujo de crédito a hogares y empresas, entre las que se encuentran la Facilidad de Crédito Condicional al Incremento de las Colocaciones (FCIC) y la Línea de Crédito de Liquidez (LCL). Ver Nota N°5 letra (m).

22. INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS:

Al cierre de cada ejercicio, la composición del rubro es la siguiente:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Letras de crédito	6.786	10.898
Bonos corrientes	7.700.402	7.912.621
Bonos subordinados	886.407	889.895
Total	8.593.595	8.813.414

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020 Banco de Chile colocó Bonos por un monto de \$889.135 millones, los cuales corresponden a Bonos de Corto Plazo y Bonos Corrientes por un monto ascendente a \$634.952 millones y \$254.183 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	23.078	2,00	07/01/2020	07/07/2020
Citibank N.A.	USD	38.371	1,95	09/01/2020	09/04/2020
Citibank N.A.	USD	34.886	1,91	13/01/2020	13/04/2020
Citibank N.A.	USD	11.629	1,87	14/01/2020	14/04/2020
Citibank N.A.	USD	31.667	1,91	29/01/2020	31/07/2020
Citibank N.A.	USD	7.917	1,91	29/01/2020	31/07/2020
Citibank N.A.	USD	27.709	1,86	29/01/2020	29/05/2020
Citibank N.A.	USD	10.350	1,85	30/01/2020	01/06/2020
Citibank N.A.	USD	19.720	1,85	03/02/2020	03/06/2020
Citibank N.A.	USD	31.391	1,55	08/04/2020	05/06/2020
Citibank N.A.	USD	21.262	1,30	13/04/2020	12/05/2020
Citibank N.A.	USD	12.758	1,30	13/04/2020	13/05/2020
Citibank N.A.	USD	34.020	1,30	13/04/2020	13/05/2020
Citibank N.A.	USD	25.593	1,55	16/04/2020	16/06/2020
Citibank N.A.	USD	25.593	1,55	16/04/2020	18/06/2020
Citibank N.A.	USD	34.158	1,61	17/04/2020	21/08/2020
Wells Fargo Bank	USD	42.697	1,60	17/04/2020	21/08/2020
Wells Fargo Bank	USD	42.858	1,50	22/04/2020	14/08/2020
Wells Fargo Bank	USD	42.943	1,45	24/04/2020	29/01/2021
Wells Fargo Bank	USD	4.175	1,30	29/04/2020	29/10/2020
Citibank N.A.	USD	32.834	0,45	18/05/2020	20/07/2020
Citibank N.A.	USD	5.089	0,45	18/05/2020	20/07/2020
Wells Fargo Bank	USD	74.254	0,45	07/12/2020	06/12/2021
Total a diciembre de 2020		634.952			

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
BCHIE0817	UF	93.096	7	0,80	06/01/2020	06/01/2027
BCHIE0717	UF	123.957	8	0,72	04/02/2020	04/02/2028
Subtotal UF		217.053				
BONO AUD	AUD	37.130	15	2,65	02/03/2020	02/03/2035
Subtotal otras monedas		37.130				
Total a diciembre de 2020		254.183				

Bonos Subordinados

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020, no se han efectuado emisiones de Bonos Subordinados.

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 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
Total a diciembre de 2019		944.413			

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				
Total a diciembre de 2019		1.465.406				

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
Total a diciembre de 2019		215.357				

Durante el presente ejercicio, 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:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Otras obligaciones en el país	191.258	138.575
Obligaciones con el sector público	455	17.654
Total	191.713	156.229

24. PROVISIONES:

(a) Al cierre de cada ejercicio, la composición del saldo de este rubro se indica a continuación:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Provisiones para dividendos mínimos ^(*)	220.271	300.461
Provisiones para beneficios y remuneraciones del personal	111.243	109.075
Provisiones por riesgo de créditos contingentes	76.191	57.042
Provisiones por contingencias:		
Provisiones adicionales ^(**)	320.252	213.252
Provisiones por riesgo país	5.446	4.332
Otras provisiones por contingencias	508	501
Total	733.911	684.663

(*) Ver Nota N°27 letra (c).

(**) Al 31 de diciembre de 2020 se han constituido \$107.000 millones por concepto de provisiones adicionales. Ver Nota N°24 letra (b).

(b) A continuación, se muestra el movimiento que se ha producido en las provisiones durante los ejercicios 2020 y 2019:

	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 2019	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	—	—	—	—	—	—
Saldo al 31 de diciembre de 2019	300.461	109.075	57.042	213.252	4.833	684.663
Provisiones constituidas	220.271	82.953	19.149	107.000	1.121	430.494
Aplicación de provisiones	(300.461)	(80.785)	—	—	—	(381.246)
Liberación de provisiones	—	—	—	—	—	—
Saldo al 31 de diciembre de 2020	220.271	111.243	76.191	320.252	5.954	733.911

(c) Provisiones para beneficios y remuneraciones al personal:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Provisiones por bonos de desempeño	43.941	51.051
Provisiones por vacaciones	33.993	27.609
Provisiones indemnizaciones años de servicio	7.581	7.566
Provisiones por otros beneficios al personal	25.728	22.849
Total	111.243	109.075

(d) Indemnización años de servicio:**(i) Movimiento de la provisión indemnización años de servicio:**

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Valor actual de las obligaciones al inicio del ejercicio	7.566	7.754
Incremento de la provisión	527	323
Pagos efectuados	(603)	(758)
Efecto por cambio en los factores actuariales	91	247
Total	7.581	7.566

(ii) Costo por beneficio neto:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Aumento (disminución) de la provisión	367	101
Costo de intereses de las obligaciones por beneficios	160	222
Efecto por cambio en los factores actuariales	91	247
Costo por beneficio neto	618	570

(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 2020	31 de diciembre de 2019
	%	%
Tasa de descuento	2,31	3,17
Tasa de incremento salarial	4,04	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 diciembre del año 2020.

e) Movimiento de la provisión para bonos de desempeño:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Saldos al 1 de enero	51.051	47.797
Provisiones netas constituidas	34.138	45.792
Aplicación de provisiones	(41.248)	(42.538)
Total	43.941	51.051

f) Movimiento de la provisión vacaciones del personal:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Saldos al 1 de enero	27.609	26.855
Provisiones netas constituidas	11.512	7.257
Aplicación de provisiones	(5.128)	(6.503)
Total	33.993	27.609

g) Provisión para beneficio al personal en acciones:

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco y sus filiales no cuentan con un plan de compensación en acciones.

h) Provisiones por créditos contingentes:

Al 31 de diciembre de 2020 el Banco y sus filiales mantienen provisiones por créditos contingentes ascendentes a \$76.191 millones (\$57.042 millones en diciembre de 2019). Ver Nota N°26 letra (d).

25. OTROS PASIVOS:

Al cierre de cada ejercicio, la composición del rubro es la siguiente:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Cuentas y documentos por pagar	273.143	231.465
Ingresos percibidos por adelantado ^(*)	68.907	125.418
Dividendos por pagar	4.309	1.443
Otros pasivos		
Operaciones por intermediación de documentos ^(**)	137.546	80.190
Cobranding	29.213	30.186
IVA débito fiscal	16.519	16.354
Valores por liquidar	2.725	135.547
Pagos compañías de seguros	1.802	1.157
Operaciones pendientes	725	792
Otros	30.231	20.946
Total	565.120	643.498

(*) En relación con el Acuerdo Marco de Alianza Estratégica, con fecha 4 de junio de 2019 Banco de 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.

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:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Créditos contingentes		
Avales y fianzas	224.079	280.838
Cartas de crédito del exterior confirmadas	58.299	94.673
Cartas de crédito documentarias emitidas	343.663	316.916
Boletas de garantía	2.214.370	2.283.390
Líneas de crédito con disponibilidad inmediata	7.650.382	7.870.260
Otros compromisos de crédito	107.707	155.163
Operaciones por cuenta de terceros		
Documentos en cobranza	157.671	144.043
Recursos de terceros gestionados por el banco:		
Activos financieros gestionados a nombre de terceros	16.024	6.418
Otros activos gestionados a nombre de terceros	—	—
Activos financieros adquiridos a nombre propio	80.788	73.140
Otros activos adquiridos a nombre propio	—	—
Custodia de valores		
Valores custodiados en poder del banco y filiales	2.023.313	2.677.353
Valores custodiados depositados en otra entidad	18.467.801	18.719.297
Total	31.344.097	32.621.491

(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 2020, el Banco mantiene provisiones por contingencias judiciales que ascienden a \$244 millones (\$237 millones en diciembre de 2019), 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:

	2020					Total
	2021	2022	2023	2024	2025	
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	
Contingencias judiciales	43	30	4	167	—	244

(b.2) Contingencias por demandas significativas en Tribunales:

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, 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 3.778.100 con vencimiento el 08 de enero de 2021 (UF 3.090.000 con vencimiento el 10 de enero de 2020 en diciembre de 2019). Para los Fondos Inmobiliarios la Administradora tomó pólizas de garantía con Mapfre Seguros Generales S.A. por un total garantizado de UF 877.000.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no hay fondos Mutuos Garantizados.

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 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 Generales S.A., con vencimiento al 22 de abril de 2022, nombrando como representante de los acreedores a la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores.

Banco de Chile y sus Filiales

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Títulos en garantía:		
Acciones entregadas para garantizar operaciones de venta a plazo cubiertas en simultáneas:		
Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores	47.684	85.302
Bolsa Electrónica de Chile, Bolsa de Valores	20.227	6.843
Títulos de renta fija para garantizar sistema CCLV:		
Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores	10.000	7.985
Acciones entregadas para garantizar préstamo de acciones y ventas cortas:		
Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores	2.858	382
Total	80.769	100.512

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 Chubb Seguros Chile S.A. con vencimiento al 2 de abril de 2021, que considera las materias de fidelidad funcionaria, pérdidas físicas, falsificación o adulteración, moneda falsificada, por un monto de cobertura equivalente a US\$20.000.000.

Se ha constituido una boleta de garantía N°3610198 correspondiente a UF 253.800, 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 8 de enero de 2021.

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 bróker.

iii. En Filial Banchile Corredores de Seguros Ltda.:

De acuerdo a lo establecido en el artículo 58, letra D del D.F.L 251, al 31 de diciembre de 2020 la Sociedad mantiene dos pólizas de seguros, con vigencia desde el 15 de abril de 2020 hasta el 14 de abril de 2021, 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	500
Póliza de Responsabilidad Civil	60.000

(d) Provisiones por créditos contingentes:

Las provisiones constituidas por el riesgo de crédito de operaciones contingentes son las siguientes:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Líneas de crédito de libre disposición	40.404	31.121
Provisión boletas de garantía	27.596	22.268
Provisión avales y fianzas	7.060	3.156
Provisión cartas de créditos	1.074	440
Otros compromisos de créditos	57	57
Total	76.191	57.042

- (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.

27. PATRIMONIO:

(a) Patrimonio contable:

(i) Capital autorizado, suscrito y pagado:

Al 31 de diciembre de 2020, 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 2019), sin valor nominal, íntegramente suscritas y pagadas.

31 de diciembre de 2020		
Razón Social o Nombre Accionista	Número de acciones	% de Participación
LQ Inversiones Financieras S.A.	46.815.289.329	46,344%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	6.119.467.747	6,058%
Inversiones LQ-SM Limitada	4.854.988.014	4,806%
Banco Santander (por cuenta de inversionistas extranjeros)	3.919.108.296	3,880%
Banco de Chile Por Cuenta De State Street	3.727.262.229	3,690%
Banco de Chile por cuenta de terceros no residentes	3.161.922.677	3,130%
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%
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	1.190.615.892	1,179%
Inversiones Avenida Borgoño SPA	1.190.565.316	1,179%
J P Morgan Chase Bank	895.801.708	0,887%
Banco de Chile por Cuenta de Citibank New York	775.137.039	0,767%
BCI Corredores de Bolsa S.A.	738.927.828	0,731%
Santander S.A. Corredores de Bolsa Limitada	649.014.878	0,642%
A.F.P Habitat S.A. para Fondo Tipo A	629.021.971	0,623%
BICE Inversiones Corredores de Bolsa S.A.	574.415.365	0,569%
Valores Security S.A. Corredores de Bolsa	500.796.965	0,496%
Inversiones CDP SPA	487.744.912	0,483%
AFP Cuprum S A Fondo Tipo A	440.960.737	0,437%
Subtotal	82.769.721.904	81,936%
Otros accionistas	18.247.359.210	18,064%
Total	101.017.081.114	100,000%

31 de diciembre de 2019

Razón Social o Nombre Accionista	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%
Larrain 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%
Subtotal	83.935.039.496	83,090%
Otros accionistas	17.082.041.618	16,910%
Total	101.017.081.114	100,000%

(ii) Acciones:

La siguiente tabla muestra los movimientos de acciones desde el 31 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2020:

	Total Acciones Ordinarias
Total acciones al 31 de diciembre de 2018	101.017.081.114
Total acciones al 31 de diciembre de 2019	101.017.081.114
Total acciones al 31 de diciembre de 2020	101.017.081.114

(b) Dividendos acordados y pagados:

En Junta Ordinaria de Accionistas del Banco realizada el día 26 de marzo de 2020, se aprobó la distribución y pago del dividendo N°208 de \$3,470,083,385.64 por acción del Banco de Chile con cargo a la utilidad del ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019. El monto del dividendo pagado en el ejercicio 2020 ascendió a \$350.538 millones.

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 \$3,527,235,896.46 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.

(c) Provisión para dividendos mínimos:

El Directorio del Banco de Chile acordó para efectos de dividendos mínimos, provisionar un 60% de la utilidad líquida distribuible que resulte de rebajar o agregar a la utilidad líquida del ejercicio 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. El monto a rebajar de la utilidad líquida del ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020 ascendió a \$95.989 millones.

Conforme a lo señalado, al 31 de diciembre de 2020, el monto de la utilidad líquida determinada de acuerdo al párrafo anterior, equivale a \$367.119 millones (\$500.768 millones al 31 de diciembre de 2019). 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 \$220.271 millones (\$300.461 millones en diciembre de 2019), 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 2020 y 2019 se ha determinado de la siguiente forma:

	2020	2019
Utilidad básica por acción:		
Resultado atribuible a los propietarios del banco (millones de pesos)	463.108	593.008
Número promedio ponderado de acciones ordinarias	101.017.081.114	101.017.081.114
Utilidad por acción (en pesos)	4,58	5,87
Utilidad diluida por acción:		
Resultado atribuible a los propietarios del banco (millones de pesos)	463.108	593.008
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)	4,58	5,87

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 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 2020 se realizó un abono a patrimonio por \$10.358 millones (cargo a patrimonio de \$37.546 millones durante el ejercicio 2019). El efecto por impuesto a la renta significó un cargo a patrimonio por \$2.797 millones (abono por \$10.138 millones en diciembre de 2019).

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 2020 se realizó un cargo a patrimonio de \$3.026 millones (abono de \$13.763 millones durante el ejercicio 2019). El efecto por impuestos diferidos significó un abono a patrimonio por \$816 millones (cargo a patrimonio por \$3.734 millones en diciembre de 2019).

(f) Utilidades retenidas de ejercicios anteriores:

Durante el año 2020, la Junta Ordinaria de Accionistas de Banco de Chile acordó deducir y retener de la utilidad líquida del ejercicio 2019, 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 \$92.240 millones. Adicionalmente, la Junta determinó retener un 30% de la utilidad líquida restante, equivalente a \$150.230 millones.

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:

	2020				2019			
	Intereses	Reajustes	Comisiones Prepago	Total	Intereses	Reajustes	Comisiones Prepago	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Colocaciones comerciales	652.736	164.272	5.930	822.938	736.474	159.145	12.413	908.032
Colocaciones de consumo	525.346	1.806	6.116	533.268	626.670	1.628	9.906	638.204
Colocaciones para vivienda	272.567	243.014	4.853	520.434	296.832	229.815	6.061	532.708
Instrumentos de inversión	29.740	6.570	—	36.310	37.441	7.442	—	44.883
Contratos de retrocompra	1.406	—	—	1.406	2.480	—	—	2.480
Créditos otorgados a bancos	10.797	—	—	10.797	27.457	—	—	27.457
Otros ingresos por intereses y reajustes	8.819	1.873	—	10.692	15.378	2.377	—	17.755
Total	1.501.411	417.535	16.899	1.935.845	1.742.732	400.407	28.380	2.171.519

El monto de los intereses y reajustes reconocidos sobre base percibida por la cartera deteriorada en el ejercicio 2020 ascendió a \$3.811 millones (\$4.415 millones en diciembre de 2019).

(b) Al cierre del ejercicio, el stock de los intereses y reajustes no reconocidos en resultados es el siguiente:

	2020			2019		
	Intereses	Reajustes	Total	Intereses	Reajustes	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Colocaciones comerciales	12.008	1.366	13.374	8.755	1.141	9.896
Colocaciones para vivienda	2.001	1.502	3.503	2.172	1.494	3.666
Colocaciones de consumo	35	—	35	36	—	36
Total	14.044	2.868	16.912	10.963	2.635	13.598

(c) Al cierre de cada ejercicio, el detalle de los gastos por intereses y reajustes excluyendo los resultados por coberturas, es el siguiente:

	2020			2019		
	Intereses	Reajustes	Total	Intereses	Reajustes	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Depósitos y captaciones a plazo	114.593	28.030	142.623	268.404	44.738	313.142
Instrumentos de deuda emitidos	214.275	189.714	403.989	212.355	173.660	386.015
Otras obligaciones financieras	395	18	413	876	42	918
Contratos de retrocompra	1.851	2	1.853	7.048	—	7.048
Obligaciones con bancos	27.830	—	27.830	43.570	—	43.570
Depósitos a la vista	375	11.184	11.559	539	13.869	14.408
Obligaciones por contratos de arrendamiento	2.532	—	2.532	2.574	—	2.574
Otros gastos por intereses y reajustes	629	619	1.248	41	442	483
Total	362.480	229.567	592.047	535.407	232.751	768.158

(d) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, 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.

	2020			2019		
	Ingresos	Gastos	Total	Ingresos	Gastos	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Utilidad cobertura contable valor razonable	2.950	—	2.950	720	—	720
Pérdida cobertura contable valor razonable	(9.392)	—	(9.392)	(9.392)	—	(9.392)
Utilidad cobertura contable flujo efectivo	55.544	96.015	151.559	385.983	433.438	819.421
Pérdida cobertura contable flujo efectivo	(109.877)	(63.975)	(173.852)	(440.561)	(407.550)	(848.111)
Resultado ajuste elemento cubierto	(2.051)	—	(2.051)	3.376	—	3.376
Total	(62.826)	32.040	(30.786)	(59.874)	25.888	(33.986)

(e) Al cierre de cada ejercicio, el resumen de intereses y reajustes, es el siguiente:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Ingresos por intereses y reajustes	1.935.845	2.171.519
Gastos por intereses y reajustes	(592.047)	(768.158)
Subtotal ingresos por intereses y reajustes	1.343.798	1.403.361
Resultado de coberturas contables (neto)	(30.786)	(33.986)
Total intereses y reajustes netos	1.313.012	1.369.375

29. INGRESOS Y GASTOS POR COMISIONES:

El monto de ingresos y gastos por comisiones que se muestran en los Estado del Resultado Consolidado del ejercicio, corresponde a los siguientes conceptos:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Ingresos por comisiones		
Servicios de tarjetas de crédito y débito	156.786	185.878
Inversiones en fondos mutuos u otros	92.514	101.046
Uso de canales de distribución y acceso a clientes	75.074	65.243
Cobranzas, recaudaciones y pagos	54.730	56.389
Administración de cuentas	50.272	47.816
Remuneraciones por comercialización de seguros	33.049	37.035
Avaes y cartas de crédito	27.824	26.101
Intermediación y manejo de valores	22.017	21.878
Convenio uso de marca	19.835	16.494
Líneas de crédito y sobregiros	4.568	4.716
Asesorías financieras	4.487	4.393
Otras comisiones ganadas	20.990	22.183
Total ingresos por comisiones	562.146	589.172
Gastos por comisiones		
Remuneraciones por operación de tarjetas	(79.893)	(97.823)
Transacciones interbancarias	(24.843)	(20.133)
Recaudación y pagos	(4.927)	(6.284)
Operaciones de valores	(4.411)	(5.943)
Fuerza de venta	(244)	(404)
Otras comisiones	(1.860)	(1.283)
Total gastos por comisiones	(116.178)	(131.870)

30. RESULTADOS DE OPERACIONES FINANCIERAS:

El detalle de la utilidad o pérdida neta de operaciones financieras es el siguiente:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Instrumentos financieros para negociación	57.931	76.402
Venta de instrumentos disponibles para la venta	27.091	4.789
Resultado neto de otras operaciones	29	(145)
Venta de cartera de créditos (Nota N°12 letra (f))	263	2.549
Derivados de negociación	(96.772)	32.814
Total	(11.458)	116.409

31. UTILIDAD (PÉRDIDA) DE CAMBIO NETA:

El detalle de los resultados de cambio es el siguiente:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Resultado de coberturas contables	(17.156)	113.374
Reajustables moneda extranjera	176.469	(88.772)
Diferencia de cambio neta	(2.651)	6.284
Total	156.662	30.886

32. PROVISIONES POR RIESGO DE CRÉDITO:

El movimiento registrado durante los ejercicios 2020 y 2019 en los resultados, por concepto de provisiones, se resume como sigue:

	Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes					
	Adeudado por Bancos		Colocaciones Comerciales		Colocaciones para Vivienda	
	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$
Constitución de provisiones:						
- Provisiones individuales	—	—	(91.133)	(24.986)	—	—
- Provisiones grupales	—	—	(68.866)	(71.075)	(14.595)	(9.391)
Resultado por constitución de provisiones	—	—	(159.999)	(96.061)	(14.595)	(9.391)
Liberación de provisiones:						
- Provisiones individuales	93	331	—	—	—	—
- Provisiones grupales	—	—	—	—	—	—
Resultado por liberación de provisiones	93	331	—	—	—	—
Resultado neto de provisiones	93	331	(159.999)	(96.061)	(14.595)	(9.391)
Provisiones adicionales	—	—	(107.000)	—	—	—
Recuperación de activos castigados	—	—	8.599	12.253	3.377	5.114
Resultado neto provisión por riesgo de crédito	93	331	(258.400)	(83.808)	(11.218)	(4.277)

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020, la CMF ha emitido normativa específica para la constitución de provisiones. (Ver Nota N°3). Adicionalmente, el Banco ha realizado cambios a las variables utilizadas en el cálculo de provisiones grupales. (Ver Nota N°4).

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	
2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
—	—	(91.133)	(24.986)	(11.707)	—	(102.840)	(24.986)
(203.789)	(288.616)	(287.250)	(369.082)	(7.442)	(2.282)	(294.692)	(371.364)
(203.789)	(288.616)	(378.383)	(394.068)	(19.149)	(2.282)	(397.532)	(396.350)
—	—	—	—	—	770	93	1.101
—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	770	93	1.101
(203.789)	(288.616)	(378.383)	(394.068)	(19.149)	(1.512)	(397.439)	(395.249)
—	—	(107.000)	—	—	—	(107.000)	—
29.783	30.608	41.759	47.975	—	—	41.759	47.975
(174.006)	(258.008)	(443.624)	(346.093)	(19.149)	(1.512)	(462.680)	(347.274)

33. REMUNERACIONES Y GASTOS DEL PERSONAL:

La composición del gasto por remuneraciones y gastos del personal durante los ejercicios 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Remuneraciones del personal	258.918	254.886
Bonos e incentivos	61.526	71.028
Compensaciones variables	34.151	37.281
Gratificaciones	28.167	27.889
Beneficios de colación y salud	27.388	27.618
Indemnización por años de servicio	22.994	35.100
Gastos de capacitación	1.832	3.626
Otros gastos de personal	22.200	18.171
Total	457.176	475.599

34. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN:

La composición del rubro es la siguiente:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Gastos generales de administración		
Gastos de informática y comunicaciones	99.763	92.264
Mantenimiento y reparación de activo fijo	48.218	50.297
Asesorías externas y honorarios por servicios profesionales	14.650	21.099
Materiales de oficina	11.094	9.366
Servicio de vigilancia y transporte de valores	10.787	11.533
Primas de seguros	8.273	5.851
Servicio externo de información financiera	5.912	5.461
Energía, calefacción y otros servicios	5.556	5.697
Gastos por contratos de arrendamiento a corto plazo y de bajo valor	4.729	5.801
Casilla, correo, franqueo y entrega de productos a domicilio	4.218	5.131
Gastos judiciales y notariales	4.182	3.996
Servicio externo de custodia de documentación	3.359	3.315
Donaciones	2.818	2.238
Gastos de representación y desplazamiento del personal	2.780	3.657
Otros gastos de obligaciones por contratos de arrendamiento	2.684	2.797
Otros gastos generales de administración	4.495	5.227
Subtotal	233.518	233.730
Servicios subcontratados		
Evaluación de créditos	12.241	19.159
Gastos en desarrollos tecnológicos externos	11.371	9.459
Procesamientos de datos	9.333	10.129
Certificación y testing tecnológicos	6.062	7.460
Otros	2.435	3.470
Subtotal	41.442	49.677
Gastos del directorio		
Remuneraciones del directorio	2.795	2.509
Otros gastos del directorio	30	194
Subtotal	2.825	2.703
Gastos marketing		
Publicidad y propaganda	23.561	27.808
Subtotal	23.561	27.808
Impuestos, contribuciones, aportes		
Aporte al regulador Bancario	11.408	10.285
Contribuciones de bienes raíces	4.054	2.856
Patentes	1.284	1.209
Otros impuestos	789	1.437
Subtotal	17.535	15.787
Total	318.881	329.705

35. DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIOROS:

- (a) Los valores correspondientes a cargos a resultados por concepto de depreciaciones y amortizaciones durante los ejercicios 2020 y 2019, se detallan a continuación:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Depreciaciones y amortizaciones		
Depreciación del activo fijo (Nota N°16 letra (b))	29.845	29.194
Depreciaciones del activo por derecho a usar bienes en arrendamiento (Nota N°16 letra (d))	27.647	28.472
Amortizaciones de intangibles (Nota N°15 letra (b))	15.865	12.875
Total	73.357	70.541

- (b) Al 31 de diciembre 2020 y 2019, la composición del gasto por deterioro, es como sigue:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Deterioro		
Deterioro de activo fijo (Nota N°16 letra (b))	1.031	2.018
Deterioro de intangibles (Nota N°15 letra (b))	629	350
Deterioro de activo por derecho a usar bienes en arrendamiento (Nota N°16 letra (d))	1	187
Total	1.661	2.555

36. OTROS INGRESOS OPERACIONALES:

Durante los ejercicios 2020 y 2019, el Banco y sus filiales presentan otros ingresos operacionales de acuerdo a lo siguiente:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Ingresos por bienes recibidos en pago		
Utilidad por venta de bienes recibidos en pago	7.891	10.793
Otros ingresos	87	40
Subtotal	7.978	10.833
Liberaciones de provisiones por contingencias		
Provisiones por riesgo país	—	—
Otras provisiones por contingencias	—	—
Subtotal	—	—
Otros ingresos		
Liberación de provisiones y recuperación de gastos	6.497	9.002
Arriendos propiedades de inversión	5.748	8.387
Reintegro póliza de seguros	4.414	349
Reintegros bancos corresponsales	2.841	2.816
Ingresos por venta de bienes leasing	1.956	1.166
Reajuste por PPM	1.569	1.731
Ingresos varios tarjetas	459	4.037
Custodia y comisión de confianza	316	267
Utilidad por venta de activo fijo	30	90
Otros	2.751	1.870
Subtotal	26.581	29.715
Total	34.559	40.548

37. OTROS GASTOS OPERACIONALES:

Durante los ejercicios 2020 y 2019, el Banco y sus filiales presentan otros gastos operacionales de acuerdo a lo siguiente:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Provisiones y gastos por bienes recibidos en pago		
Castigos de bienes recibidos en pago	3.984	8.778
Provisiones por bienes recibidos en pago	1.020	1.786
Gastos por mantención de bienes recibidos en pago	1.021	1.225
Subtotal	6.025	11.789
Provisiones por contingencias		
Provisiones por riesgo país	1.114	1.451
Otras provisiones	7	33
Subtotal	1.121	1.484
Otros gastos		
Castigos por riesgo operacional	10.625	5.586
Gastos operacionales leasing	5.430	5.111
Administración de tarjetas	2.599	2.490
Bancos corresponsales	1.804	1.569
Gastos por castigos bienes recuperados leasing	597	1.072
Seguro de desgravamen	586	282
Aporte otros organismos	331	253
Juicios civiles	195	120
Otros	1.943	2.848
Subtotal	24.110	19.331
Total	31.256	32.604

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 ^(*)		Sociedades de Inversión y Comercio ^(**)		Personas Naturales ^(***)		Total	
	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$
Créditos y cuentas por cobrar:								
Colocaciones comerciales	122.716	174.370	164.213	130.237	12.445	13.563	299.374	318.170
Colocaciones para vivienda	—	—	—	—	61.131	58.477	61.131	58.477
Colocaciones de consumo	—	—	—	—	8.743	9.862	8.743	9.862
Colocaciones brutas	122.716	174.370	164.213	130.237	82.319	81.902	369.248	386.509
Provisión sobre colocaciones	(1.264)	(782)	(802)	(243)	(390)	(889)	(2.456)	(1.914)
Colocaciones netas	121.452	173.588	163.411	129.994	81.929	81.013	366.792	384.595
Créditos contingentes:								
Avales y fianzas	7.277	5.531	9.469	9.470	—	—	16.746	15.001
Cartas de crédito	2.885	2.365	—	328	—	—	2.885	2.693
Boletas de garantía	25.129	32.650	35.733	43.478	—	57	60.862	76.185
Líneas de crédito con disponibilidad inmediata	46.887	52.916	14.308	14.364	20.306	21.519	81.501	88.799
Otros créditos contingentes	—	—	—	—	—	—	—	—
Total créditos contingentes	82.178	93.462	59.510	67.640	20.306	21.576	161.994	182.678
Provisión sobre créditos contingentes	(218)	(214)	(55)	(52)	(51)	(37)	(324)	(303)
Colocaciones contingentes netas	81.960	93.248	59.455	67.588	20.255	21.539	161.670	182.375
Monto cubierto por garantías:								
Hipoteca	15.575	30.807	54.891	57.456	82.777	69.165	153.243	157.428
Warrant	—	—	—	—	—	—	—	—
Prenda	—	—	—	—	—	—	—	—
Otras ^(****)	33.474	37.794	12.117	12.921	6.582	5.250	52.173	55.965
Total garantías	49.049	68.601	67.008	70.377	89.359	74.415	205.416	213.393

(*) 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.

(b) Otros activos y pasivos con partes relacionadas:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Activos		
Efectivo y depósitos en bancos	261.386	99.802
Operaciones con liquidación en curso	35.833	63.969
Instrumentos de negociación	96	880
Contratos de derivados financieros	252.748	495.378
Instrumentos de inversión	31.548	12.141
Otros activos	96.362	76.548
Total	677.973	748.718
Pasivos		
Depósitos a la vista	239.139	227.377
Operaciones con liquidación en curso	37.799	16.202
Contratos de retrocompra	24.500	54.030
Depósitos y otras captaciones a plazo	338.732	396.028
Contratos de derivados financieros	355.099	432.669
Obligaciones con bancos	114.758	292.172
Obligaciones por contratos de arrendamiento	10.354	11.888
Otros pasivos	14.699	151.335
Total	1.135.080	1.581.701

(c) Ingresos y gastos por operaciones con partes relacionadas (*):

	2020		2019	
	Ingresos	Gastos	Ingresos	Gastos
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Tipo de ingreso o gasto reconocido				
Ingresos y gastos por intereses y reajustes	15.790	258	19.039	2.619
Ingresos y gastos por comisiones y servicios	41.166	39.988	72.931	65.383
Resultados de operaciones financieras				
Contratos derivados(**)	12.219	46.593	124.967	73.252
Otras operaciones financieras	40	—	87	119
Liberación o constitución de provisión por riesgo de crédito	—	1.226	—	106
Gastos de apoyo operacional	—	119.259	—	120.559
Otros ingresos y gastos	469	4	542	26

(*) 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 \$4.997 millones al 31 de diciembre de 2020 (utilidad neta de \$123.461 millones al 31 de diciembre de 2019).

(d) Contratos con partes relacionadas:

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020, 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
Sistemas Oracle de Chile S.A.	Servicios de licencias, renovación de soporte e implementación de hardware y software.
Canal 13 S.A.	Servicios de publicidad
Nexus S.A.	Servicios de operación tarjetas de crédito
Artikos S.A.	Servicios de desarrollo para facturación electrónica
Fundación Libertad y Desarrollo	Informes económicos
Servipag Ltda.	Servicios de recaudación
Universidad del Desarrollo	Proyectos de investigación
Ionix Spa	Servicio de asistencia técnica y soporte de plataformas.
Bolsa de Comercio de Santiago	Servicios de información para custodios.
Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A.	Servicios de plataforma para firma electrónica de contratos de derivados financieros
Redbanc S.A.	Servicios de transferencias electrónicas (TEF)
DCV Registros S.A.	Administración de Registro de Accionistas
Mall Plaza Oeste	Servicios de arrendamiento
Mall Plaza Antofagasta	Servicios de arrendamiento

(e) Remuneraciones al Directorio y pagos al personal clave de la administración:

	2020	2019
	MM\$	MM\$
Remuneraciones del personal	3.918	4.148
Beneficios a corto plazo del personal	3.642	3.255
Indemnizaciones	1.550	1.264
Remuneraciones y Dietas del Directorio ^(*)	2.795	2.509
Total	11.905	11.176

(*) Incluye honorarios pagados a los integrantes del Comité Asesor de Banchile Corredores de Seguros Ltda., por un monto de \$14 millones (\$13 millones en diciembre 2019).

Banco de Chile y sus Filiales

Los honorarios pagados a los Asesores del Directorio ascienden a \$90 millones en diciembre 2019, al 31 de diciembre de 2020 no existe monto por este concepto. Los gastos correspondientes a viajes, viáticos y otros ascienden a \$30 millones (\$104 millones en diciembre 2019).

Conformación del personal clave:

	N° de ejecutivos	
	2020	2019
Cargo		
Gerente General del Banco	1	1
Gerentes Generales de Filiales	6	6
Gerentes de División Banco	14	13
Directores Banco y filiales	19	19
Total	40	39

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 Central de Chile y la Tesorería General de la República, que pertenecen a benchmarks, inversiones en fondos mutuos y acciones.

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 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.

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	
	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$
Activos Financieros								
<u>Instrumentos para Negociación</u>								
Del Estado y del Banco Central de Chile	75.701	93.032	4.083.591	1.030.657	—	—	4.159.292	1.123.689
Otras instituciones nacionales	1.002	3.272	99.302	316.971	5.494	55.094	105.798	375.337
Instituciones extranjeras	164	—	—	—	—	—	164	—
Inversiones en Fondos Mutuos	400.902	373.329	—	—	—	—	400.902	373.329
Subtotal	477.769	469.633	4.182.893	1.347.628	5.494	55.094	4.666.156	1.872.355
<u>Contratos de Derivados de Negociación</u>								
Forwards	—	—	551.964	956.632	—	—	551.964	956.632
Swaps	—	—	2.013.247	1.761.952	—	—	2.013.247	1.761.952
Opciones Call	—	—	269	4.961	—	—	269	4.961
Opciones Put	—	—	1.462	1.076	—	—	1.462	1.076
Futuros	—	—	—	—	—	—	—	—
Subtotal	—	—	2.566.942	2.724.621	—	—	2.566.942	2.724.621
<u>Contratos de Derivados de Cobertura Contable</u>								
Cobertura de Valor Razonable (Swap)	—	—	—	32	—	—	—	32
Cobertura de Flujo de Caja (Swap)	—	—	51.062	61.562	—	—	51.062	61.562
Subtotal	—	—	51.062	61.594	—	—	51.062	61.594
<u>Instrumentos de Inversión Disponibles para la Venta⁽¹⁾</u>								
Del Estado y del Banco Central de Chile	—	66.953	163.600	42.109	—	—	163.600	109.062
Otras instituciones nacionales	—	—	860.327	1.221.862	36.596	7.069	896.923	1.228.931
Instituciones extranjeras	—	—	—	19.853	—	—	—	19.853
Subtotal	—	66.953	1.023.927	1.283.824	36.596	7.069	1.060.523	1.357.846
Total	477.769	536.586	7.824.824	5.417.667	42.090	62.163	8.344.683	6.016.416
Pasivos Financieros								
<u>Contratos de Derivados de Negociación</u>								
Forwards	—	—	637.186	673.630	—	—	637.186	673.630
Swaps	—	—	2.130.474	2.097.024	—	—	2.130.474	2.097.024
Opciones Call	—	—	306	1.529	—	—	306	1.529
Opciones Put	—	—	2.099	2.209	—	—	2.099	2.209
Futuros	—	—	—	—	—	—	—	—
Subtotal	—	—	2.770.065	2.774.392	—	—	2.770.065	2.774.392
<u>Contratos de Derivados de Cobertura Contable</u>								
Cobertura de Valor Razonable (Swap)	—	—	6.519	9.286	—	—	6.519	9.286
Cobertura de Flujo de Caja (Swap)	—	—	65.172	34.443	—	—	65.172	34.443
Subtotal	—	—	71.691	43.729	—	—	71.691	43.729
Total	—	—	2.841.756	2.818.121	—	—	2.841.756	2.818.121

(1) Al 31 de diciembre de 2020, un 100% 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:

2020								
	Saldo al 01-Ene-20	Ganancia (Pérdida) Reconocida en Resultados ⁽¹⁾	Ganancia (Pérdida) Reconocida en Patrimonio ⁽²⁾	Compras	Ventas	Transferencias desde niveles 1 y 2	Transferencias hacia niveles 1 y 2	Saldo al 31-Dic-20
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activos Financieros								
Instrumentos para Negociación:								
Otras instituciones nacionales	55.094	(708)	—	49.424	(98.316)	—	—	5.494
Subtotal	55.094	(708)	—	49.424	(98.316)	—	—	5.494
Instrumentos de Inversión Disponibles para la Venta:								
Otras instituciones nacionales	7.069	323	(647)	71.539	(70.897)	29.209	—	36.596
Subtotal	7.069	323	(647)	71.539	(70.897)	29.209	—	36.596
Total	62.163	(385)	(647)	120.963	(169.213)	29.209	—	42.090

2019								
	Saldo al 01-Ene-19	Ganancia (Pérdida) Reconocida en Resultados ⁽¹⁾	Ganancia (Pérdida) Reconocida en Patrimonio ⁽²⁾	Compras	Ventas	Transferencias desde niveles 1 y 2	Transferencias hacia niveles 1 y 2	Saldo al 31-Dic-19
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activos Financieros								
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 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
Total	43.887	930	(517)	48.017	(44.681)	15.142	(615)	62.163

(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:

	2020		2019	
	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\$
Activos Financieros				
Instrumentos para Negociación				
Otras instituciones nacionales	5.494	(8)	55.094	(466)
Subtotal	5.494	(8)	55.094	(466)
Instrumentos de Inversión Disponibles para la Venta				
Otras instituciones nacionales	36.596	(525)	7.069	(86)
Subtotal	36.596	(525)	7.069	(86)
Total	42.090	(533)	62.163	(552)

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	
	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$
Activos				
Efectivo y depósitos en bancos	2.560.216	2.392.166	2.560.216	2.392.166
Operaciones con liquidación en curso	582.308	584.672	582.308	584.672
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	76.407	142.329	76.407	142.329
Subtotal	3.218.931	3.119.167	3.218.931	3.119.167
Adeudado por bancos				
Bancos del país	259.862	149.953	259.862	149.953
Banco Central de Chile	2.380.033	630.053	2.380.033	630.053
Bancos del exterior	299.096	359.427	297.778	358.542
Subtotal	2.938.991	1.139.433	2.937.673	1.138.548
Créditos y cuentas por cobrar a clientes				
Colocaciones comerciales	17.169.744	15.956.336	16.968.143	15.988.330
Colocaciones para vivienda	9.354.890	9.175.014	10.075.011	9.888.506
Colocaciones de consumo	3.665.424	4.202.702	3.711.582	4.215.509
Subtotal	30.190.058	29.334.052	30.754.736	30.092.345
Total	36.347.980	33.592.652	36.911.340	34.350.060
Pasivos				
Depósitos y otras obligaciones a la vista	15.167.229	11.326.133	15.167.229	11.326.133
Operaciones con liquidación en curso	1.302.000	352.121	1.302.000	352.121
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	288.917	308.734	288.917	308.734
Depósitos y otras captaciones a plazo	8.899.541	10.856.618	8.885.015	10.795.125
Obligaciones con bancos	3.669.753	1.563.277	3.415.959	1.555.129
Otras obligaciones financieras	191.713	156.229	217.311	160.361
Subtotal	29.519.153	24.563.112	29.276.431	24.497.603
Instrumentos de deuda emitidos				
Letras de crédito para vivienda	6.532	10.229	7.201	11.081
Letras de crédito para fines generales	254	669	280	725
Bonos corrientes	7.700.402	7.912.621	8.390.594	8.340.272
Bonos subordinados	886.407	889.895	1.004.196	1.004.621
Subtotal	8.593.595	8.813.414	9.402.271	9.356.699
Total	38.112.748	33.376.526	38.678.702	33.854.302

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 2020 y 2019:

	Nivel 1 Valor Razonable Estimado		Nivel 2 Valor Razonable Estimado		Nivel 3 Valor Razonable Estimado		Total Valor Razonable Estimado	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activos								
Efectivo y depósitos en bancos	2.560.216	2.392.166	—	—	—	—	2.560.216	2.392.166
Operaciones con liquidación en curso	582.308	584.672	—	—	—	—	582.308	584.672
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	76.407	142.329	—	—	—	—	76.407	142.329
Subtotal	3.218.931	3.119.167	—	—	—	—	3.218.931	3.119.167
Adeudado por bancos								
Bancos del país	259.862	149.953	—	—	—	—	259.862	149.953
Banco Central de Chile	2.380.033	630.053	—	—	—	—	2.380.033	630.053
Bancos del exterior	—	—	—	—	297.778	358.542	297.778	358.542
Subtotal	2.639.895	780.006	—	—	297.778	358.542	2.937.673	1.138.548
Créditos y cuentas por cobrar a clientes								
Colocaciones comerciales	—	—	—	—	16.968.143	15.988.330	16.968.143	15.988.330
Colocaciones para vivienda	—	—	—	—	10.075.011	9.888.506	10.075.011	9.888.506
Colocaciones de consumo	—	—	—	—	3.711.582	4.215.509	3.711.582	4.215.509
Subtotal	—	—	—	—	30.754.736	30.092.345	30.754.736	30.092.345
Total	5.858.826	3.899.173	—	—	31.052.514	30.450.887	36.911.340	34.350.060
Pasivos								
Depósitos y otras obligaciones a la vista	15.167.229	11.326.133	—	—	—	—	15.167.229	11.326.133
Operaciones con liquidación en curso	1.302.000	352.121	—	—	—	—	1.302.000	352.121
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	288.917	308.734	—	—	—	—	288.917	308.734
Depósitos y otras captaciones a plazo	—	—	—	—	8.885.015	10.795.125	8.885.015	10.795.125
Obligaciones con bancos	—	—	—	—	3.415.959	1.555.129	3.415.959	1.555.129
Otras obligaciones financieras	—	—	—	—	217.311	160.361	217.311	160.361
Subtotal	16.758.146	11.986.988	—	—	12.518.285	12.510.615	29.276.431	24.497.603
Instrumentos de deuda emitidos								
Letras de crédito para vivienda	—	—	7.201	11.081	—	—	7.201	11.081
Letras de crédito para fines generales	—	—	280	725	—	—	280	725
Bonos corrientes	—	—	8.390.594	8.340.272	—	—	8.390.594	8.340.272
Bonos subordinados	—	—	—	—	1.004.196	1.004.621	1.004.196	1.004.621
Subtotal	—	—	8.398.075	8.352.078	1.004.196	1.004.621	9.402.271	9.356.699
Total	16.758.146	11.986.988	8.398.075	8.352.078	13.522.481	13.515.236	38.678.702	33.854.302

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 del proceso interno 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 del proceso interno 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	
	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$
Activos por contratos de derivados financieros	2.618.004	2.786.215	(653.145)	(952.762)	(1.605.409)	(1.161.208)	(85.614)	(43.337)	273.836	628.908
Pasivos por contratos de derivados financieros	2.841.756	2.818.121	(653.145)	(952.762)	(1.605.409)	(1.161.208)	(218.329)	(418.988)	364.873	285.163

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 2020 y 2019. Al tratarse de instrumentos para negociación o disponibles para la venta, éstos se incluyen por su valor razonable:

	2020			
	A la vista	Hasta 1 mes	Más de 1 y hasta 3 meses	Más de 3 y hasta 12 meses
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activos				
Efectivo y depósitos en bancos	2.560.216	—	—	—
Operaciones con liquidación en curso	—	582.308	—	—
Instrumentos para negociación	—	4.666.156	—	—
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	—	39.095	20.591	16.721
Contratos de derivados financieros	—	131.978	211.871	423.431
Adeudado por bancos ^(*)	—	2.743.134	71.401	125.121
Créditos y cuentas por cobrar a clientes ^(*)	—	3.135.152	2.173.685	5.791.178
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	—	78.180	140.367	487.075
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	—	—	—	—
Total activos financieros	2.560.216	11.376.003	2.617.915	6.843.526
	2019			
	A la vista	Hasta 1 mes	Más de 1 y hasta 3 meses	Más de 3 y hasta 12 meses
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activos				
Efectivo y depósitos en bancos	2.392.166	—	—	—
Operaciones con liquidación en curso	—	584.672	—	—
Instrumentos para negociación	—	1.872.355	—	—
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	—	102.057	29.393	10.879
Contratos de derivados financieros	—	158.873	314.446	621.036
Adeudado por bancos ^(*)	—	876.119	97.585	166.487
Créditos y cuentas por cobrar a clientes ^(*)	—	4.161.262	2.340.320	5.685.646
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	—	23.786	225.772	779.872
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	—	—	—	—
Total activos financieros	2.392.166	7.779.124	3.007.516	7.263.920

(*) Estos saldos se presentan sin deducción de su respectiva provisión, que ascienden a \$746.910 millones (\$685.418 millones en diciembre de 2019) para créditos y cuentas por cobrar a clientes; y \$665 millones (\$758 millones en diciembre de 2019) para adeudado por bancos.

2020

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\$
2.560.216	—	—	—	—	2.560.216
582.308	—	—	—	—	582.308
4.666.156	—	—	—	—	4.666.156
76.407	—	—	—	—	76.407
767.280	593.691	405.153	851.880	1.850.724	2.618.004
2.939.656	—	—	—	—	2.939.656
11.100.015	6.876.058	3.711.756	9.249.139	19.836.953	30.936.968
705.622	162.683	16.856	175.362	354.901	1.060.523
—	—	—	—	—	—
23.397.660	7.632.432	4.133.765	10.276.381	22.042.578	45.440.238

2019

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\$
2.392.166	—	—	—	—	2.392.166
584.672	—	—	—	—	584.672
1.872.355	—	—	—	—	1.872.355
142.329	—	—	—	—	142.329
1.094.355	543.469	411.470	736.921	1.691.860	2.786.215
1.140.191	—	—	—	—	1.140.191
12.187.228	5.624.031	3.198.639	9.009.572	17.832.242	30.019.470
1.029.430	106.930	30.080	191.406	328.416	1.357.846
—	—	—	—	—	—
20.442.726	6.274.430	3.640.189	9.937.899	19.852.518	40.295.244

Banco de Chile y sus Filiales

	2020			
	A la vista	Hasta 1 mes	Más de 1 y hasta 3 meses	Más de 3 y hasta 12 meses
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Pasivos				
Depósitos y otras obligaciones a la vista	15.167.229	—	—	—
Operaciones con liquidación en curso	—	1.302.000	—	—
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	—	288.874	43	—
Depósitos y otras captaciones a plazo ^(**)	—	5.909.865	1.945.177	642.125
Contratos de derivados financieros	—	185.196	243.096	442.551
Obligaciones con bancos	—	76.018	141.809	341.188
Instrumentos de deuda emitidos:				
Letras de crédito	—	806	793	1.714
Bonos corrientes	—	220.455	113.448	891.973
Bonos subordinados	—	3.547	1.221	113.397
Otras obligaciones financieras	—	191.303	40	163
Obligaciones por contratos de arrendamiento	—	2.271	4.621	20.025
Total pasivos financieros	15.167.229	8.180.335	2.450.248	2.453.136

	2019			
	A la vista	Hasta 1 mes	Más de 1 y hasta 3 meses	Más de 3 y hasta 12 meses
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Pasivos				
Depósitos y otras obligaciones a la vista	11.326.133	—	—	—
Operaciones con liquidación en curso	—	352.121	—	—
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	—	298.711	8.583	1.440
Depósitos y otras captaciones a plazo ^(**)	—	6.130.583	1.979.110	2.224.778
Contratos de derivados financieros	—	155.991	237.743	616.472
Obligaciones con bancos	—	69.711	349.478	1.049.781
Instrumentos de deuda emitidos:				
Letras de crédito	—	1.102	1.212	2.622
Bonos corrientes	—	423.966	211.648	413.485
Bonos subordinados	—	3.041	2.460	115.933
Otras obligaciones financieras	—	140.449	1.436	6.490
Obligaciones por contratos de arrendamiento	—	2.353	4.776	20.841
Total pasivos financieros	11.326.133	7.578.028	2.796.446	4.451.842

(**) Excluye las cuentas de ahorro a plazo, que ascienden a \$342.550 millones (\$239.850 millones en diciembre de 2019).

2020

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\$
15.167.229	—	—	—	—	15.167.229
1.302.000	—	—	—	—	1.302.000
288.917	—	—	—	—	288.917
8.497.167	58.441	1.232	151	59.824	8.556.991
870.843	666.493	427.190	877.230	1.970.913	2.841.756
559.015	1.020.138	2.090.600	—	3.110.738	3.669.753
3.313	2.321	838	314	3.473	6.786
1.225.876	1.704.497	1.586.221	3.183.808	6.474.526	7.700.402
118.165	29.354	16.688	722.200	768.242	886.407
191.506	189	18	—	207	191.713
26.917	39.697	19.424	28.979	88.100	115.017
28.250.948	3.521.130	4.142.211	4.812.682	12.476.023	40.726.971

2019

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\$
11.326.133	—	—	—	—	11.326.133
352.121	—	—	—	—	352.121
308.734	—	—	—	—	308.734
10.334.471	281.384	492	421	282.297	10.616.768
1.010.206	608.516	469.861	729.538	1.807.915	2.818.121
1.468.970	94.307	—	—	94.307	1.563.277
4.936	3.868	1.579	515	5.962	10.898
1.049.099	1.460.318	1.746.745	3.656.459	6.863.522	7.912.621
121.434	38.525	18.251	711.685	768.461	889.895
148.375	6.383	1.471	—	7.854	156.229
27.970	51.571	28.463	38.009	118.043	146.013
26.152.449	2.544.872	2.266.862	5.136.627	9.948.361	36.100.810

41. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:

(1) Introducción:

En Banco de Chile, la gestión global de riesgos se aborda desde una perspectiva integral y diferenciada, teniendo en consideración los segmentos de negocios atendidos por el Banco y sus filiales. Esta gestión global es fundamental en su estrategia y en la sostenibilidad del negocio en el tiempo.

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 monitorear los riesgos y el cumplimiento de los límites. A través de sus normas y procedimientos de administración, el Banco desarrolla un ambiente de control disciplinado y constructivo. Tanto las políticas como las normas, procedimientos y los sistemas de administración de riesgos se revisan regularmente.

Para ello el Banco cuenta 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.

(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 de Gobierno Corporativo que reconoce la relevancia y los distintos ámbitos de riesgo que existen.

El Directorio del Banco de Chile es responsable de establecer las políticas, el marco de apetito por riesgo, los lineamientos de desarrollo y validación de modelos, aprueba los modelos de provisiones y se pronuncia acerca de la suficiencia de provisiones, junto con establecer la estructura para la adecuada administración de los diversos riesgos que enfrenta la organización.

La Administración, por su parte, es responsable del control y cumplimiento de lo dispuesto por el Directorio y del establecimiento de normas y procedimientos asociados.

El Gobierno Corporativo del Banco considera la participación activa del Directorio, quien 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. En estos comités, que se describen en los próximos literales, participan directores y ejecutivos de la Alta Administración.

A nivel de la administración, la División Riesgo Crédito Minorista y Control Global de Riesgos, la División Riesgo Crédito Mayorista y la División Ciberseguridad 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 y Control Global de Riesgos se desarrollan las distintas metodologías relativas a aspectos regulatorios y de gestión de riesgos, así como el seguimiento y validación de modelos de riesgos y el desarrollo del marco normativo. También esta División cuenta con las Áreas de Riesgo Operacional y Continuidad de Negocios, encargadas de supervisar la aplicación de las políticas, normas y procedimientos en cada uno de estos ámbitos en el Banco, así como de supervisar la gestión de riesgo operacional y continuidad de negocios de las filiales, garantizando su homologación al modelo de gestión global del Banco.

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 y la Gestión de Activos.

Por su parte, la División de Ciberseguridad, está orientada a proteger y vigilar los activos más sensibles de la organización, siendo capaces de brindar seguridad y confianza a los clientes y colaboradores. Está conformada por las Áreas de Ciberdefensa, Aseguramiento Ciberseguridad, Ingeniería Ciberseguridad y Riesgo Tecnológico.

(i) Comité 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, tres Directores o asesores del Directorio, Gerente General, Gerente División Gestión y Control Financiero, Gerente División Riesgo Crédito Mayorista, Gerente División Tesorería y el Gerente Área Riesgo de Mercado. En caso de estimarlo conveniente, el Comité podrá invitar a determinadas personas a participar, permanente u ocasionalmente, en una o más sesiones.

(ii) 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 Mayorista y Riesgo Crédito Minorista y Control Global de Riesgos 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, 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.

(iii) 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, abarcando el ciclo completo de la gestión de riesgo de crédito con los procesos de admisión, seguimiento y recuperación de los créditos otorgados. 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, dos Directores titulares o suplentes, Gerente General, Gerente División Riesgo Crédito Mayorista, Gerente División Riesgo Crédito Minorista y Control Global de Riesgos, Gerente División Comercial y Gerente Control Gestión e Información de Riesgo.

(iv) Comité Superior de Riesgo Operacional

Tiene carácter ejecutivo y está facultado para sancionar sobre 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 Superior de Riesgo Operacional está integrado por el Presidente del Directorio, Vicepresidente del Directorio y dos Directores, titulares o suplentes, designados por el Directorio del Banco, Gerente General, Gerente División Riesgo Crédito Minorista y Control Global de Riesgos, Gerente División Operaciones y Tecnología, Gerente División Comercial, Gerente División Ciberseguridad, Gerente División Marketing y Banca Digital y Gerente Riesgo Operacional. El Comité sesiona mensualmente y puede ser citado de manera extraordinaria.

(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 Riesgo Crédito Minorista y Control Global de Riesgos, Gerente División Gestión y Control Financiero, Gerente División Ciberseguridad, Gerente Riesgo Operacional, Gerente Riesgo Tecnológico, Gerente Continuidad de Negocios, Gerente Área Operaciones, Gerente Tecnología e Infraestructura, Área Clientes, Gerente Grupo GG.EE., Gerente Servicio a Clientes, Abogado Jefe de Área y Subgerente Gestión de Riesgo Operacional. El Comité sesiona mensualmente y puede ser citado de manera extraordinaria.

(vi) Comité Técnico para la Supervisión de Modelos Internos

El Comité es responsable de establecer un marco de 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. Además, es responsable de revisar el desarrollo de los distintos modelos, verificar el cumplimiento de los lineamientos definidos y revisar el seguimiento de la calidad de los modelos y generar alertas cuando amerite. Todos los modelos que requieran ser aprobados por el Comité Riesgo de 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 Riesgo Crédito Minorista y Control Global de Riesgos, de Áreas de Seguimiento Riesgo, Estudios y Planificación, Desarrollo Negocios Personas, Modelos de Riesgo, por los Subgerentes de Seguimiento Minorista y Modelos, de Big Data y Sistemas Normativos, de Validación de Modelos de Riesgo, de Admisión Preaprobados, de Modelos Regulatorios y del Jefe de Departamento Modelos de Provisiones. El Comité sesiona mensualmente.

(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 portfolio.

Banco de Chile evalúa permanentemente su cartera de créditos, reconociendo oportunamente el nivel de riesgo asociado del portafolio. Para esta evaluación 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 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. La 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.

En el contexto de la emergencia sanitaria COVID-19, la CMF dispuso la aplicación de una serie de medidas transitorias (reprogramación o prórrogas, línea COVID Fogape, tratamiento en materia de provisiones, entre otras), las cuales Banco de Chile implementó oportunamente a lo largo del año en tiempo y forma.

Además, dentro del año el Banco realizó una serie de ajustes a los modelos de provisiones, en particular a sus parámetros PI y PDI, siguiendo un enfoque conservador y prospectivo al respecto. A tal efecto se realizó una calibración de los modelos de probabilidad de incumplimiento, por segmento y producto en base a escenarios históricos de stress, la cual fue implementada en septiembre 2020.

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.

Banco de Chile cuenta con 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. Al menos una vez al año se propone el monto de provisiones adicionales a constituir o liberar al Comité de Riesgo de Cartera y posteriormente al Directorio para su aprobación.

De manera consistente con el marco de la Política de Provisiones Adicionales del Banco y con los análisis de los efectos de la propagación del COVID-19, tanto en el país como a nivel mundial, así como tomando en consideración los análisis de los efectos de las medidas adoptadas para su mitigación por las autoridades sanitarias, analizado todo ello de manera prospectiva, considerando que respecto del ciclo económico las expectativas de deterioro mayor a futuro derivado de los impactos de dicha propagación, sumado a perspectivas de variables macroeconómicas como desempleo y crecimiento, entre otras, es que durante el ejercicio se constituyeron provisiones adicionales en el marco de la política definida.

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.

(2) Riesgo de Crédito:

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

Para el Banco la gestión del riesgo de crédito es de carácter de permanente y considera los procesos de admisión, seguimiento y recuperación de los créditos otorgados. Busca una adecuada relación riesgo-retorno y un adecuado balance de los riesgos asumidos.

En base a lo anterior, la gestión del riesgo de crédito tiene un permanente desafío para responder al dinamismo comercial, exigencias normativas, ser parte de la transformación digital y contribuir desde la perspectiva de riesgos a los distintos negocios atendidos por el Banco.

Las políticas y procesos de crédito establecidos por el Banco se materializan en los siguientes principios de gestión, que reconocen las singularidades de los diferentes mercados y segmentos, los que son abordados con un tratamiento especializado acorde a las características de cada uno de ellos:

1. Aplicar una rigurosa evaluación en el proceso de admisión, teniendo en consideración las políticas normas y procedimientos de crédito establecidas, junto con la disponibilidad de información suficiente y precisa. Bajo este principio se analiza 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 seguimiento de cartera, mediante sistemas que alerten los potenciales signos de deterioro de clientes, en relación a las condiciones de origen, como también a las posibles oportunidades de negocios con aquellos que presentan una mejor calidad y comportamiento en sus pagos.
3. Desarrollar herramientas avanzadas de modelación y gestión de datos para una eficiente toma de decisiones en las distintas etapas del proceso de crédito.
4. Disponer de una estructura de cobranza con procesos oportunos, ágiles y eficientes que permitan realizar gestiones acordes a los distintos tipos de clientes y a las tipologías de incumplimientos que se presenten, siempre con estricto apego al marco normativo y a las políticas reputacionales del Banco.
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, dentro del ámbito normativo y el riesgo definido por la entidad, tienen como misión establecer el marco de gestión de Riesgo de Crédito para los distintos segmentos del Banco, a través de una visión del portafolio que permita gestionar, resolver y controlar el proceso de aprobación de los negocios de manera eficiente y proactiva.

Basados en los principios de gestión señalados anteriormente, las divisiones de riesgo crédito contribuyen al negocio y anticipan las amenazas que puedan afectar la solvencia y calidad del portafolio. En particular, durante el presente año la solidez de estos principios y el rol de riesgo de crédito han permitido responder adecuadamente a los desafíos derivados de la pandemia, entregando respuestas oportunas a los clientes manteniendo los sólidos fundamentos que caracterizan la cartera del Banco en sus distintos segmentos y productos.

Durante el año 2020, debido a la pandemia por COVID-19, se implementaron tempranamente diversas medidas de apoyo a los clientes, tales como la reprogramación de créditos (hipotecario, comercial, consumo), la participación activa en el programa de créditos asociados al Fondo Fogape COVID-19 y sus prórrogas asociadas, flexibilización de medidas de cobranza, entre otras medidas que buscan flexibilizar las condiciones de pago de forma transitoria.

Dentro del marco de la gestión de riesgo, se ha efectuado un seguimiento permanente de las potenciales carteras afectadas con énfasis en aquellos sectores económicos con un grado mayor de impacto y de los resultados de las medidas transitorias implementadas.

(a) Segmentos Minoristas:

La gestión de admisión en estos segmentos se realiza principalmente a través de una evaluación de riesgo que utiliza herramientas de scoring y un adecuado modelo de atribuciones de crédito para aprobar cada operación. En estas evaluaciones se tiene en consideración el nivel de endeudamiento, la capacidad de pago y la 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 para la Supervisión y Desarrollo de Modelos Internos", antes de su aprobación en el Comité de Riesgo de Cartera o el Directorio, según corresponda.
- Área de Admisión Minorista y Normativa, realiza la evaluación de operaciones y clientes, contando para ello con una especialización por regiones y segmentos, lo que favorece su conocimiento del cliente. 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, los que son difundidos a las áreas comerciales y de riesgo mediante programas y formación continua. Además, contiene la función de Integración en la Gestión, 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 Seguimiento Minorista y Modelos, se encarga de medir el comportamiento de las carteras 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. Asimismo, se generan seguimientos especiales de acuerdo a los hechos relevantes del entorno. Esta Área también vela por una adecuada ejecución de la estrategia, cumpliendo los objetivos de calidad del riesgo. Adicionalmente, a través de la función de Seguimiento de Modelos monitorean los modelos de riesgo velando porque estos cumplan con los estándares definidos para asegurar que mantienen su poder predictivo y discriminante, identificando los posibles riesgos asociados.
- Área de Validación de Modelos, realiza una revisión independiente de los modelos, tanto en la etapa de construcción como de implementación de los mismos, proporcionando garantías a la gestión y es esencial para detectar tempranamente potenciales efectos adversos para el Banco, que sean originados por modelos. Considera la validación del cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Directorio, abordando aspectos tales como gobierno, calidad de los datos, técnicas de modelación e implementación y documentación.
- 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. Define criterios de refinanciamiento y acuerdos de pago con clientes, manteniendo una adecuada relación riesgo-retorno, junto con la incorporación de herramientas robustas para una gestión diferenciada de la cobranza acorde a las políticas definidas por el Banco.

(b) Segmentos Mayoristas:

La gestión de admisión en estos segmentos se realiza a través 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. Dicha evaluación individual y grupal, si corresponde, considera, entre otras la capacidad de generación, niveles de exposición, capacidad financiera con énfasis en la solvencia patrimonial, variables de la industria, evaluación de los socios y la administración y aspectos propios de la operación tales como estructura de financiamiento, plazo, productos y eventuales garantías.

Banco de Chile y sus Filiales

Este proceso es apoyado por un modelo de rating que permite una mayor homogeneidad en la evaluación del cliente y su grupo. Adicionalmente, 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.

De manera centralizada, se realiza un seguimiento permanente de la cartera, tanto a nivel individual, como de segmentos de negocio y sectores económicos, en base a información actualizada periódicamente tanto del cliente como de la industria, generando también a través de este proceso, alertas que aseguren el correcto y oportuno reconocimiento del riesgo de la cartera individual. Junto con lo anterior, se monitorean las condiciones especiales establecidas en la etapa de admisión, como controles de covenants financieros, coberturas de ciertas garantías y condiciones impuestas al momento de la aprobación.

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, con el objetivo de asegurar que estén bien reconocidos y en forma oportuna los riesgos de la cartera, y de gestionar de manera anticipada, aquellos casos con niveles de riesgo más elevados.

Al detectar 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 se presentan problemas en la recuperación de sus créditos o que la naturaleza del problema requiere una gestión especializada de cobranza, el área Gestión de Activos Especiales, perteneciente a la División Riesgo Crédito Mayorista, se encarga directamente 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 2020 y 2019 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 2020:

	Chile	Estados Unidos	Brasil	Otros	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activos Financieros					
Efectivo y Depósitos en Bancos	1.272.238	1.158.637	—	129.341	2.560.216
Instrumentos para Negociación					
Del Estado y del Banco Central de Chile	4.159.292	—	—	—	4.159.292
Otras instituciones nacionales	105.798	—	—	—	105.798
Instituciones extranjeras	—	164	—	—	164
Inversiones en fondos mutuos	400.902	—	—	—	400.902
Subtotal	4.665.992	164	—	—	4.666.156
Contratos de Retrocompra y Préstamos de Valores	76.407	—	—	—	76.407
Contratos de Derivados de Negociación					
Forwards	415.349	73.805	—	62.810	551.964
Swaps	1.184.563	83.776	—	744.908	2.013.247
Opciones Call	269	—	—	—	269
Opciones Put	1.462	—	—	—	1.462
Futuros	—	—	—	—	—
Subtotal	1.601.643	157.581	—	807.718	2.566.942
Contratos de Derivados de Cobertura Contable					
Forwards	—	—	—	—	—
Swaps	1.511	18.964	—	30.587	51.062
Opciones Call	—	—	—	—	—
Opciones Put	—	—	—	—	—
Futuros	—	—	—	—	—
Subtotal	1.511	18.964	—	30.587	51.062
Adeudado por Bancos					
Banco Central de Chile	2.380.033	—	—	—	2.380.033
Bancos del país	260.002	—	—	—	260.002
Bancos del exterior	—	—	150.230	149.391	299.621
Subtotal	2.640.035	—	150.230	149.391	2.939.656
Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes					
Colocaciones comerciales	17.582.569	—	—	10.470	17.593.039
Colocaciones para vivienda	9.388.654	—	—	—	9.388.654
Colocaciones de consumo	3.955.275	—	—	—	3.955.275
Subtotal	30.926.498	—	—	10.470	30.936.968
Instrumentos de Inversión Disponibles para la Venta					
Del Estado y del Banco Central de Chile	163.600	—	—	—	163.600
Otras instituciones nacionales	896.923	—	—	—	896.923
Instituciones extranjeras	—	—	—	—	—
Subtotal	1.060.523	—	—	—	1.060.523
Instrumentos de Inversión Hasta el Vencimiento	—	—	—	—	—

Banco de Chile y sus Filiales

	Banco Central de Chile	Gobierno	Personas	Servicios Financieros	Comercio
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activos Financieros					
Efectivo y Depósitos en Bancos	641.890	—	—	1.918.326	—
Instrumentos para Negociación					
Del Estado y del Banco Central de Chile	4.009.676	149.616	—	—	—
Otras instituciones nacionales	—	—	—	105.798	—
Instituciones extranjeras	—	—	—	164	—
Inversiones en fondos mutuos	—	—	—	400.902	—
Subtotal	4.009.676	149.616	—	506.864	—
Contratos de Retrocompra y Préstamos de Valores	—	10.006	950	64.554	130
Contratos de Derivados de Negociación					
Forwards	—	—	—	351.833	17.280
Swaps	—	—	—	1.943.033	4.579
Opciones Call	—	—	—	13	205
Opciones Put	—	—	—	148	1.314
Futuros	—	—	—	—	—
Subtotal	—	—	—	2.295.027	23.378
Contratos de Derivados de Cobertura Contable					
Forwards	—	—	—	—	—
Swaps	—	—	—	51.062	—
Opciones Call	—	—	—	—	—
Opciones Put	—	—	—	—	—
Futuros	—	—	—	—	—
Subtotal	—	—	—	51.062	—
Adeudado por Bancos					
Banco Central de Chile	2.380.033	—	—	—	—
Bancos del país	—	—	—	260.002	—
Bancos del exterior	—	—	—	299.621	—
Subtotal	2.380.033	—	—	559.623	—
Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes					
Colocaciones comerciales	—	—	—	2.350.808	2.543.786
Colocaciones para vivienda	—	—	9.388.654	—	—
Colocaciones de consumo	—	—	3.955.275	—	—
Subtotal	—	—	13.343.929	2.350.808	2.543.786
Instrumentos de Inversión Disponibles para la Venta					
Del Estado y del Banco Central de Chile	109	163.491	—	—	—
Otras instituciones nacionales	—	—	—	851.468	—
Instituciones extranjeras	—	—	—	—	—
Subtotal	109	163.491	—	851.468	—
Instrumentos de Inversión Hasta el Vencimiento	—	—	—	—	—

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\$
—	—	—	—	—	—	—	—	—	2.560.216
—	—	—	—	—	—	—	—	—	4.159.292
—	—	—	—	—	—	—	—	—	105.798
—	—	—	—	—	—	—	—	—	164
—	—	—	—	—	—	—	—	—	400.902
—	—	—	—	—	—	—	—	—	4.666.156
—	—	—	—	—	—	146	—	621	76.407
16.078	4.456	6.253	1.071	30	2.269	265	—	152.429	551.964
4.031	18	17.637	10.237	913	21.163	662	—	10.974	2.013.247
—	—	—	40	—	—	11	—	—	269
—	—	—	—	—	—	—	—	—	1.462
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
20.109	4.474	23.890	11.348	943	23.432	938	—	163.403	2.566.942
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	51.062
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	51.062
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	2.380.033
—	—	—	—	—	—	—	—	—	260.002
—	—	—	—	—	—	—	—	—	299.621
—	—	—	—	—	—	—	—	—	2.939.656
1.346.601	470.293	395.593	1.646.103	135.401	1.453.727	2.452.388	3.051.026	1.747.313	17.593.039
—	—	—	—	—	—	—	—	—	9.388.654
—	—	—	—	—	—	—	—	—	3.955.275
1.346.601	470.293	395.593	1.646.103	135.401	1.453.727	2.452.388	3.051.026	1.747.313	30.936.968
—	—	—	—	—	—	—	—	—	163.600
4.465	—	8.089	—	—	5.334	—	—	27.567	896.923
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
4.465	—	8.089	—	—	5.334	—	—	27.567	1.060.523
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

Banco de Chile y sus Filiales

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
	MM\$	MM\$
Activos Financieros		
Efectivo y Depósitos en Bancos	1.144.109	1.145.703
Instrumentos para Negociación		
Del Estado y del Banco Central de Chile	1.123.689	—
Otras instituciones nacionales	375.337	—
Instituciones extranjeras	—	—
Inversiones en fondos mutuos	373.329	—
Subtotal	1.872.355	—
Contratos de Retrocompra y Préstamos de Valores	142.329	—
Contratos de Derivados de Negociación		
Forwards	872.481	53.923
Swaps	1.142.174	167.818
Opciones Call	4.961	—
Opciones Put	807	11
Futuros	—	—
Subtotal	2.020.423	221.752
Contratos de Derivados de Cobertura Contable		
Forwards	—	—
Swaps	5.864	25.780
Opciones Call	—	—
Opciones Put	—	—
Futuros	—	—
Subtotal	5.864	25.780
Adeudado por Bancos		
Banco Central de Chile	630.053	—
Bancos del país	150.007	—
Bancos del exterior	—	—
Subtotal	780.060	—
Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes		
Colocaciones comerciales	16.269.424	—
Colocaciones para vivienda	9.203.061	—
Colocaciones de consumo	4.532.300	—
Subtotal	30.004.785	—
Instrumentos de Inversión Disponibles para la Venta		
Del Estado y del Banco Central de Chile	109.062	—
Otras instituciones nacionales	1.228.931	—
Instituciones extranjeras	—	—
Subtotal	1.337.993	—
Instrumentos de Inversión Hasta el Vencimiento	—	—

	Brasil	Otros	Total
	MM\$	MM\$	MM\$
	—	102.354	2.392.166
	—	—	1.123.689
	—	—	375.337
	—	—	—
	—	—	373.329
	—	—	1.872.355
	—	—	142.329
	—	30.228	956.632
	—	451.960	1.761.952
	—	—	4.961
	—	258	1.076
	—	—	—
	—	482.446	2.724.621
	—	—	—
	—	29.950	61.594
	—	—	—
	—	—	—
	—	—	—
	—	29.950	61.594
	—	—	630.053
	—	—	150.007
	244.969	115.162	360.131
	244.969	115.162	1.140.191
	—	14.685	16.284.109
	—	—	9.203.061
	—	—	4.532.300
	—	14.685	30.019.470
	—	—	109.062
	—	—	1.228.931
	—	19.853	19.853
	—	19.853	1.357.846
	—	—	—

Banco de Chile y sus Filiales

	Banco Central de Chile	Gobierno	Personas	Servicios Financieros	Comercio
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activos Financieros					
Efectivo y Depósitos en Bancos	178.429	—	—	2.213.737	—
Instrumentos para Negociación					
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	1.024.525	99.164	—	748.666	—
Contratos de Retrocompra y Préstamos de Valores	—	18.460	278	66.285	40.642
Contratos de Derivados de Negociación					
Forwards	—	—	1.532	480.269	16.225
Swaps	—	—	4	1.693.048	9.813
Opciones Call	—	—	—	1.196	1.569
Opciones Put	—	—	—	554	522
Futuros	—	—	—	—	—
Subtotal	—	—	1.536	2.175.067	28.129
Contratos de Derivados de Cobertura Contable					
Forwards	—	—	—	—	—
Swaps	—	—	—	61.594	—
Opciones Call	—	—	—	—	—
Opciones Put	—	—	—	—	—
Futuros	—	—	—	—	—
Subtotal	—	—	—	61.594	—
Adeudado por Bancos					
Banco Central de Chile	630.053	—	—	—	—
Bancos del país	—	—	—	150.007	—
Bancos del exterior	—	—	—	360.131	—
Subtotal	630.053	—	—	510.138	—
Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes					
Colocaciones comerciales	—	—	—	2.587.272	2.064.042
Colocaciones para vivienda	—	—	9.203.061	—	—
Colocaciones de consumo	—	—	4.532.300	—	—
Subtotal	—	—	13.735.361	2.587.272	2.064.042
Instrumentos de Inversión Disponibles para la Venta					
Del Estado y del Banco Central de Chile	92.824	16.238	—	—	—
Otras instituciones nacionales	—	—	—	994.658	—
Instituciones extranjeras	—	—	—	19.853	—
Subtotal	92.824	16.238	—	1.014.511	—
Instrumentos de Inversión Hasta el Vencimiento	—	—	—	—	—

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
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

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 240.087 garantías constituidas y la mayor relevancia según su valorización está dada por bienes inmuebles. A continuación, se presenta un cuadro con los valores de garantías al 31 de diciembre de:

2020	Garantía					
	Colocaciones	Hipotecas	Prendas	Valores mobiliarios	Warrants	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Corporaciones	12.811.749	3.091.284	128.366	565.761	2.842	3.788.253
Pymes	4.781.290	3.178.176	28.832	14.242	—	3.221.250
Consumo	3.955.275	333.191	795	2.518	—	336.504
Vivienda	9.388.654	8.499.584	113	87	—	8.499.784
Total	30.936.968	15.102.235	158.106	582.608	2.842	15.845.791

2019	Garantía					
	Colocaciones	Hipotecas	Prendas	Valores mobiliarios	Warrants	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Corporaciones	12.114.603	2.660.585	82.365	345.246	2.182	3.090.378
Pymes	4.169.506	3.208.206	30.466	26.674	—	3.265.346
Consumo	4.532.300	362.140	966	2.045	—	365.151
Vivienda	9.203.061	8.019.519	51	176	—	8.019.746
Total	30.019.470	14.250.450	113.848	374.141	2.182	14.740.621

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 poseen 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 2020 y 2019 es de \$98.653 millones y \$100.133 millones, respectivamente.

El valor de las garantías que el Banco mantiene relacionadas para las colocaciones morosas no deterioradas al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es de \$133.949 millones y \$344.098 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 2020:

	Cartera Individual			Cartera Grupal		Total
	Normal	Subestándar	Incumplimiento	Normal	Incumplimiento	
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activos Financieros						
Adeudado por Bancos						
Banco Central de Chile	2.380.033	—	—	—	—	2.380.033
Bancos del país	260.002	—	—	—	—	260.002
Bancos del exterior	299.621	—	—	—	—	299.621
Subtotal	2.939.656	—	—	—	—	2.939.656
Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes (no incluye provisión por riesgo de crédito)						
Colocaciones comerciales	12.416.243	196.076	199.430	4.466.817	314.473	17.593.039
Colocaciones para vivienda	—	—	—	9.072.033	316.621	9.388.654
Colocaciones de consumo	—	—	—	3.625.167	330.108	3.955.275
Subtotal	12.416.243	196.076	199.430	17.164.017	961.202	30.936.968

Al 31 de diciembre de 2019:

	Cartera Individual			Cartera Grupal		Total
	Normal	Subestándar	Incumplimiento	Normal	Incumplimiento	
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activos Financieros						
Adeudado por Bancos						
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
Créditos y Cuentas por Cobrar a Clientes (no incluye provisión por riesgo de crédito)						
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

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 2020:

	Mora		
	1 a 29 días	30 a 59 días	60 a 89 días
	MM\$	MM\$	MM\$
Adeudado por bancos	14.454	—	—
Préstamos comerciales	133.386	29.217	12.942
Créditos de comercio exterior	5.243	71	222
Operaciones de factoraje	16.206	1.459	155
Operaciones de leasing comercial	17.869	3.903	955
Otros créditos y cuentas por cobrar	1.449	135	162
Colocaciones para vivienda	90.410	24.857	9.787
Colocaciones de consumo	136.147	53.786	22.764
Total	415.164	113.428	46.987

Al 31 de diciembre del 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
Total	715.398	243.103	118.367

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 ^(*)			
	1 a 29 días	30 a 59 días	60 a 89 días	más de 90 días
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
2020	270.612	51.808	13.530	—
2019	631.091	159.751	57.946	—

(*) 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 \$5.670 millones y \$12.523 millones al 31 de diciembre de 2020 y 2019 respectivamente, que en su mayoría son propiedades. Todos estos bienes son administrados para su venta.

g) Renegociados:

Las colocaciones 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:

	2020	2019
Activos Financieros	MM\$	MM\$
Adeudado por Bancos		
Banco Central de Chile	—	—
Bancos del País	—	—
Bancos del Exterior	—	—
Subtotal	—	—
Créditos y cuentas por cobrar a clientes, neto		
Colocaciones comerciales	288.094	220.056
Colocaciones para vivienda	253.907	11.980
Colocaciones de consumo	532.420	366.339
Subtotal	1.074.421	598.375
Total activos financieros renegociados	1.074.421	598.375

h) Medidas asociadas a Contingencia COVID-19:

Durante el año 2020, y debido a la emergencia sanitaria COVID-19, el Banco ha implementado una serie de medidas que buscan flexibilizar los pagos de forma transitoria y otorgar financiamiento que permita sustentar el capital de trabajo durante este periodo, disponiendo en el primer caso de refinanciamiento de créditos (hipotecarios, comercial, consumo) y de créditos asociados al Fondo Fogape COVID-19 en el segundo caso.

En las siguientes tablas se presenta tanto el saldo de colocaciones al 31 de diciembre de 2020, como el número de operaciones y monto de provisiones asociados a estas medidas:

Refinanciamientos COVID:

		Comercial Individual	Comercial Grupal	Consumo	Hipotecario	Total
Programas Banco (*)						
Número de Operaciones		664	39.473	187.428	91.928	319.493
Colocaciones	MM\$	20.436	102.398	149.918	141.403	414.155
% de la cartera	%	0,2%	2,1%	3,8%	1,5%	1,3%
Provisiones	MM\$	942	1.716	9.615	795	13.068

(*) No se incluyen otorgamiento de refinanciamiento de operaciones asociadas a tarjetas de crédito por MM\$147.918.

Créditos Fogape COVID:

		Comercial Individual	Comercial Grupal	Consumo	Hipotecario	Total
Programas de Gobierno						
Número de Operaciones		4.036	35.209	—	—	39.245
Colocaciones	MM\$	856.922	1.031.934	—	—	1.888.856
% de la cartera	%	6,7%	21,6%	—	—	6,1%
Provisiones(*)	MM\$	30.149	28.735	—	—	58.884

(*) Incluye provisión por deducible de garantías Fogape COVID-19 por MM\$24.109.

El comportamiento de pago de estos créditos (refinanciamientos COVID y Fogape COVID) en sus primeros meses de vencimiento, poseen en ambos casos un comportamiento similar al resto de la cartera de colocaciones.

(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.

El uso de MAR en 2020 es mostrado a continuación (LCCY = moneda nacional; FCCY = moneda extranjera):

	MAR LCCY + FCCY MMM\$		MAR FCCY MMU\$	
	1 - 30 días	1 - 90 días	1 - 30 días	1 - 90 días
Máximo	3.040	5.708	1.239	2.488
Mínimo	-1.063	1.602	-390	790
Promedio	1.358	3.853	504	1.811

El Banco también monitorea el monto de activos en moneda nacional que son fondeados con pasivos en moneda extranjera, incluyendo los flujos de efectivo generados por los pagos de derivados bajo la modalidad de entrega física, 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.

El uso del Financiamiento Cruzado de Monedas durante el año 2020 es el siguiente:

	Financiamiento Cruzado de Monedas MMUS\$
Máximo	3.122
Mínimo	1.724
Promedio	2.417

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.

La evolución a lo largo del tiempo del estado de razones financieras del Banco es monitoreada con el objeto de detectar cambios estructurales de las características del balance, como las que se presentan en la siguiente tabla y cuyos valores relevantes de uso durante el año 2020 se muestran a continuación:

	Activos Líquidos/ Fondeo Neto < 30 días	Pasivos > 1 año/ Activos > 1 año	Depósitos/ Colocaciones
Máximo	165%	100%	67%
Mínimo	101%	84%	61%
Promedio	135%	94%	64%

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.

La Política de Administración de Riesgo de Liquidez de Banco de Chile requiere de la realización periódica de pruebas de tensión, las cuales son contrastadas contra planes de acción potencialmente accesibles en cada escenario modelado, según los lineamientos establecidos en el Plan de Contingencia de Liquidez. El resultado de este proceso constituye parte esencial en la determinación del marco de apetito al riesgo de liquidez de la institución.

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

Banco de Chile y sus Filiales

Los niveles de uso del Índice durante el año 2020 se muestran a continuación:

	C46 Ajustado MN y ME como parte del Capital Básico		C46 Ajustado ME/ como parte del Capital Básico
	1 - 30 días	1 - 90 días	1 - 30 días
Máximo	0,48	0,66	0,33
Mínimo	(0,13)	(0,06)	0,15
Promedio	0,15	0,27	0,22
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. Solo para el primero se ha establecido un calendario de implementación de límite y que durante el año 2020 fue con un nivel mínimo de 70%. La evolución de las métricas LCR y NSFR durante el año 2020 se muestran a continuación:

	LCR	NSFR
Máximo	2,47	1,10
Mínimo	1,07	0,99
Promedio	1,89	1,06
Límite Normativo	0,7 ^(*)	N/A

(*) Este es el mínimo valor vigente para el año 2020 y que se incrementa 0,1 en forma anual hasta llegar a 1,0 en el año 2023.

El perfil de vencimientos contractuales de los Pasivos Financieros de Banco de Chile y sus filiales (base consolidada), al cierre del año 2020 y 2019, 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\$
Pasivos al 31 de diciembre de 2020							
Depósitos y otras obligaciones a la vista	15.167.229	—	—	—	—	—	15.167.229
Operaciones con liquidación en curso	1.302.000	—	—	—	—	—	1.302.000
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	289.777	43	—	—	—	—	289.820
Depósitos y otras captaciones a plazo	6.243.204	1.964.350	648.974	59.038	1.222	156	8.916.944
Derivados con liquidación por entrega	396.599	364.793	1.305.210	1.088.925	549.777	934.097	4.639.401
Obligaciones con bancos	74.424	140.455	340.532	1.020.126	2.090.600	—	3.666.137
Otras obligaciones	189.003	80	334	386	37	—	189.840
Instrumentos de deuda emitidos en moneda extranjera distinta de USD	53.438	90.285	1.082.282	2.194.406	1.886.936	4.452.831	9.760.178
Total (excluidos los derivados con liquidación por compensación)	23.715.674	2.560.006	3.377.332	4.362.881	4.528.572	5.387.084	43.931.549
Derivados con liquidación por compensación	401.144	570.084	929.211	787.866	644.420	1.542.088	4.874.813
	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\$
Pasivos al 31 de diciembre de 2019							
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
Total (excluidos los derivados con liquidación por compensación)	19.163.686	2.884.730	4.910.564	3.557.823	2.752.088	5.814.784	39.083.675
Derivados con liquidación por compensación	501.461	839.534	1.461.804	796.805	738.830	1.650.402	5.988.836

(b) Riesgo de Precio:

Medición y Límites del Riesgo Precio

Los procesos de medición y gestión del Riesgo de Precio se realizan 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 plazos específicos de ajuste de tasas de interés. El uso de estos límites es monitoreado, controlado y reportado diariamente 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 en los últimos 12 meses.

Los valores relevantes del uso de VaR durante el año 2020 se ilustran en la siguiente tabla:

	Value-at-Risk 99% nivel de confianza a un día MM\$
Máximo	3.697
Mínimo	215
Promedio	1.319

Adicionalmente, el Banco realiza 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).

El uso de EaR durante el año 2020 se muestra a continuación:

	12-meses Earnings-at-Risk 99% nivel de confianza 3 meses de período de cierre MM\$
Máximo	100.191
Mínimo	57.038
Promedio	80.271

La medición del riesgo normativo para el Libro de Negociación se produce utilizando los lineamientos provistos por el Banco Central de Chile (en adelante, indistintamente “BCCCh”) 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 medición del riesgo para el Libro de Banca, de acuerdo a lineamientos normativos, como resultado de las fluctuaciones de las tasas de interés se realiza mediante el uso de metodologías estandarizadas proporcionadas por las entidades reguladoras (BCCCh y CMF). El informe incluye modelos para informar los descargos 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, por separado para los balances de corto y largo plazo, para estas mediciones normativas.

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 alta administración es notificada con el objeto de evaluar potenciales acciones correctivas.

Finalmente, 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 respecto de niveles de activación correspondientes, debiendo notificarse a la administración superior para implementar acciones, de ser necesario, en el caso de que se sobrepasen dichos niveles. Adicionalmente, estas pruebas son parte fundamental en el establecimiento del marco de apetito por riesgo de precio del Banco.

Banco de Chile y sus Filiales

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 2020 y 2019:

	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\$
Activos al 31 de diciembre de 2020							
Efectivo y depósitos en bancos	2.496.891	—	—	—	—	—	2.496.891
Operaciones con liquidación en curso	515.500	—	—	—	—	—	515.500
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	10.007	—	—	—	—	—	10.007
Instrumentos derivados de cobertura	260	1.800	182.709	250.612	282.219	995.168	1.712.768
Adeudado por Bancos	2.743.250	71.543	125.574	—	—	—	2.940.367
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	3.180.598	2.339.929	6.504.393	8.134.601	4.437.666	10.877.247	35.474.434
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	94.086	145.272	456.613	185.995	31.465	145.987	1.059.418
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	—	—	—	—	—	—	—
Total activos	9.040.592	2.558.544	7.269.289	8.571.208	4.751.350	12.018.402	44.209.385

	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\$
Activos al 31 de diciembre de 2019							
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
Adeudado por Bancos	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	—	—	—	—	—	—	—
Total activos	6.922.095	2.900.585	7.474.874	7.352.945	4.354.266	11.956.483	40.961.248

	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\$
Pasivos al 31 de diciembre de 2020							
Depósitos y otras obligaciones a la vista	15.245.137	—	—	—	—	—	15.245.137
Operaciones con liquidación en curso	1.235.350	—	—	—	—	—	1.235.350
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	13.255	—	—	—	—	—	13.255
Depósitos y otras captaciones a plazo	6.243.204	1.964.350	648.974	59.038	1.222	156	8.916.944
Instrumentos derivados de cobertura	160	291	192.625	230.742	280.421	1.057.369	1.761.608
Préstamos interbancarios	72.935	140.455	340.532	1.020.126	2.090.600	—	3.664.648
Instrumentos de deuda emitidos ^(*)	53.438	90.285	1.082.282	2.194.406	1.886.936	4.452.831	9.760.178
Otros pasivos	189.003	80	334	386	37	—	189.840
Total pasivos	23.052.482	2.195.461	2.264.747	3.504.698	4.259.216	5.510.356	40.786.960

	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\$
Pasivos al 31 de diciembre de 2019							
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 ^(*)	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
Total pasivos	18.450.119	2.558.537	3.801.435	2.834.588	2.400.123	6.135.560	36.180.362

(*) Estos valores no coinciden con aquellos indicados en el cuadro de pasivos del análisis de liquidez, debido a la diferente presentación 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 pueden 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 estimaciones de cambios de inflación en Chile extremos pero realistas.

El ejercicio se implementa multiplicando las sensibilidades (griegas) por las fluctuaciones potenciales en un horizonte de tiempo de dos semanas obtenidas como resultado de simulaciones matemáticas y utilizando la máxima volatilidad histórica, dentro de un periodo significativo de tiempo, 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 durante un periodo significativo de tiempo. 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	(4)	53	(11)	44	(9)	(350)
Mayor a 1 año	5	63	2	58	(15)	(334)

pb: puntos base

El peor impacto en el libro de Negociación del Banco al 31 de diciembre de 2020, como resultado del proceso de simulaciones descrito arriba, es el siguiente:

Ejercicio Stress Máximo Libro de Negociación		
	MM\$	
Tasas de Interés CLP		(3.564)
Derivados	(29)	
Instrumentos de Deuda	(3.535)	
Tasa de Interés CLF		(395)
Derivados	81	
Instrumentos de Deuda	(476)	
Tasas de interés US\$ offshore		(284)
Spread tasas de interés US\$ doméstica/ offshore		(8.164)
Total Tasa de Interés		(12.407)
Total Tipo de Cambio		(20)
Total Opciones FX		(78)
Total		(12.505)

El escenario modelado generaría pérdidas en el Libro de Negociación por aproximadamente \$12.505 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 2020, 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 Libro de Devengo	
	MM\$
Impacto por Shock Tasa de Interés Base	(194.559)
Impacto por Shock en Spreads	(6.591)
Mayor / (Menor) Ingresos Netos	(201.150)

El principal impacto negativo en el Libro de Negociación ocurriría como resultado de un alza en las tasas de interés locales y una drástica reducción en el spread de cross border. Por su parte, 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 2020, 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 2020, 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%) además de una categoría intermedia con un porcentaje de ponderación de un 2% para los instrumentos derivados compensados y liquidados a través de una Entidad de Contraparte Central. 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.

Los niveles de Capital Básico y Patrimonio Efectivo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 son los siguientes:

	Activos Consolidados		Activos Ponderados por Riesgo	
	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$
Activos de balance (neto de provisiones)				
Efectivo y depósitos en bancos	2.560.216	2.392.166	105.878	38.250
Operaciones con liquidación en curso	582.308	584.672	151.138	167.781
Instrumentos de negociación	4.666.156	1.872.355	442.307	462.177
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	76.407	142.329	76.407	142.329
Contratos de derivados financieros (*)	1.137.195	1.555.749	828.330	1.124.730
Adeudado por bancos	2.938.991	1.139.433	351.068	389.417
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	30.190.058	29.334.052	24.998.600	25.668.329
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	1.060.523	1.357.846	249.239	323.160
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	—	—	—	—
Inversiones en sociedades	44.649	50.758	44.649	50.758
Intangibles	60.701	58.307	60.701	58.307
Activo fijo	217.928	220.262	217.928	220.262
Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	118.829	150.665	118.829	150.665
Impuestos corrientes	22.949	357	2.295	36
Impuestos diferidos	357.945	320.948	35.794	32.095
Otros activos	579.467	862.968	400.098	862.968
Subtotal	44.614.322	40.042.867	28.083.261	29.691.264
Activos fuera de balance				
Créditos contingentes	4.140.133	4.365.922	2.483.310	2.616.074
Total	48.754.455	44.408.789	30.566.571	32.307.338

(*) 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.

Banco de Chile y sus Filiales

Los montos y ratios determinados para el límite del capital básico y patrimonio efectivo a diciembre 2020 y 2019 respectivamente, son:

	31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Capital básico (*)	3.726.267	3.528.222
Patrimonio efectivo	4.878.500	4.569.090
Total activos consolidados	48.754.455	44.408.789
Total activos consolidados ponderados por riesgo de crédito	30.566.571	32.307.338

(*) El Capital Básico corresponde al patrimonio de los propietarios del Banco en el Estado de Situación Financiera Consolidado.

	Razón 31 de diciembre de	
	2020	2019
	%	%
Capital básico/activos consolidados	7,64	7,94
Patrimonio efectivo/activos consolidados ponderados por riesgo	15,96	14,14

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". Durante el año 2020, se han emitido las normativas definitivas destinadas a la adopción del estándar Basilea III Ver Nota N°3.1.3 "Normas relacionadas con la implementación de Basilea III".

42. HECHOS POSTERIORES:

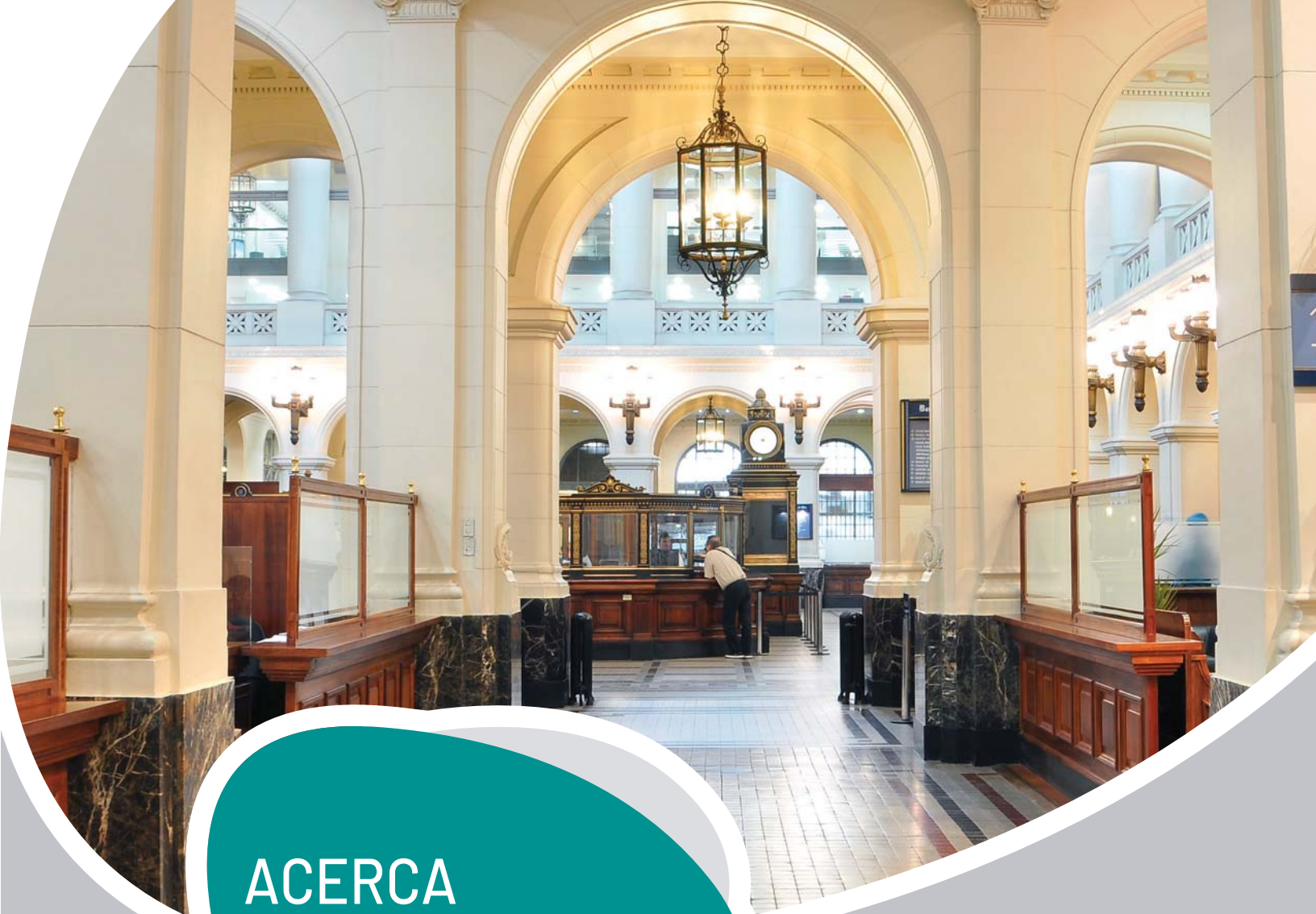
- a) Con fecha 19 de enero de 2021, la Comisión para el Mercado Financiero comunicó que mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°218 del día 13 de enero de 2021, resolvió aprobar la solicitud de Banco de Chile para disolver anticipadamente la filial Banchile Securitizadora S.A. Para efectos de materializar lo anterior, la Administración de la filial ha citado a Junta Extraordinaria de Accionistas para el día 4 de febrero de 2021.
- b) Con fecha 28 de enero de 2021, el Directorio del Banco de Chile acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas para el día 25 de marzo de 2021 con el objeto de proponer, entre otras materias, la siguiente distribución de las utilidades del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020:
- 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 2019 y noviembre de 2020, ascendente a la suma de \$95.989.016.547, que se agregará a la cuenta de utilidades retenidas de ejercicios anteriores.
 - ii. Del saldo resultante, distribuir en forma de dividendo un 60% de la utilidad líquida restante, correspondiendo un dividendo de \$2,180.536.234,38 a cada una de las 101.017.081.114 acciones del Banco, reteniendo el 40% restante.

En consecuencia, se propondrá la distribución como dividendo, del 47,6% de las utilidades del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020.

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 2020 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

Banco de Chile

Acerca de esta Memoria

Banco de Chile reporta por séptimo año consecutivo la información sobre su gestión empresarial sostenible, la que -desde el año 2019- se presenta en conjunto con la información financiera bajo el nombre de Memoria Anual.

La Memoria Anual Financiera - Sostenible toma como referencia los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI) versión 2016, para la presentación del desempeño económico, social y ambiental de la organización. Asimismo, para el reporte de los resultados financieros toma como referencia los requerimientos del regulador en particular la Norma de Carácter General - NCG 386 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

En este contexto, el presente documento se refiere a la gestión comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 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 toda la data de 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 período anterior, no ha habido cambios significativos en el tamaño, estructura de Banco de Chile, en lo referido a la estructura de propiedad los cambios se detallan en el capítulo referido a 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 es también una comunicación de progreso sobre el desempeño del Banco con relación al cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Global sobre derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, iniciativa impulsada por Naciones Unidas y a la que adhirió el Banco de Chile en 2017.

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 2019 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 2020: Visión desde grupo de interés inversionistas responsables

Se revisaron los resultados de la evaluación realizada al Banco por parte del *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI) para la versión 2020. 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.

C. Consulta a trabajadores

A través de una encuesta *online* se encuestó a una muestra representativa de los trabajadores del Banco con el objetivo de identificar sus expectativas de información con relación a la gestión económica, social y ambiental de la Corporación.



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.

Ranking materialidad

1	Lucha contra la corrupción
2	Capacitación y desarrollo
3	Empleo y calidad del empleo
4	Promoción del desarrollo económico y social
5	Ciberseguridad
6	Salud y Seguridad Laboral
7	Presencia en el mercado
8	Productos y servicios verdes / Finanzas verdes-sostenibles
9	Prácticas de competencia desleal
10	Relaciones laborales
11	Satisfacción cliente
12	Cambio climático/Emisiones
13	Prácticas de adquisición
14	Privacidad información del cliente
15	Desempeño económico
16	Cumplimiento regulatorio social y económico
17	Diversidad e igualdad de oportunidades
18	Educación e inclusión financiera
19	Energía
20	Libertad de asociación
21	Insumos
22	Impacto social de sus productos y servicios
23	Entrega de información a clientes sobre productos y servicios
24	Residuos
25	Agua
26	Prácticas de marketing y publicidad
27	Impactos económicos indirectos

102-43
102-44
102-46
102-47
102-54

Acercade esta Memoria

Los temas relevantes de la operación del Banco

Como resultado del proceso de identificación, priorización y validación de los ámbitos económicos, sociales y ambientales de la operación del Banco, se definieron como los aspectos materiales a informar en el presente reporte, 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
Capacitación y desarrollo	●	
Empleo y calidad del empleo	●	
Relaciones laborales - Libertad de asociación	●	●
Diversidad e igualdad de oportunidades	●	
Salud y Seguridad Laboral	●	●
Ciberseguridad	●	●
Privacidad información del cliente	●	●
Productos y servicios verdes / Finanzas verdes-sostenibles	●	●
Satisfacción cliente	●	●
Entrega de información a clientes sobre productos y servicios	●	●
Prácticas de marketing y publicidad	●	●
Cambio climático/Emisiones	●	●
Energía	●	●
Insumos	●	●
Residuos	●	●
Agua	●	●
Lucha contra la corrupción	●	●
Presencia en el mercado	●	●
Prácticas de competencia desleal	●	●
Desempeño económico	●	●
Impactos económicos indirectos	●	●
Prácticas de adquisición	●	●
Promoción del desarrollo económico y social	●	●
Cumplimiento regulatorio social y económico	●	●
Educación e inclusión financiera	●	●
Impacto social de sus productos y servicios	●	●

102-46

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 ha sido facilitada por las distintas áreas de la organización, cuidando especialmente la trazabilidad de la información. 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 2020, 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

E-Mail: ir@bancochile.cl

Gerencia de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible

Ximena Lewis Castro

Subgerente de Sostenibilidad

Teléfono: +562 24683598

E-Mail: sostenibilidad@bancochile.cl



102-53

102-56

Índice GRI y Pacto Global

GRI 102: Contenidos generales 2016

Estándar GRI	N°	Contenido Título	Número de página / URL / Respuesta directa	Razones de omisión	Principio Pacto Global
Contenidos generales					
1. Perfil de la organización					
Contenido 102-1		Nombre de la organización	8		
Contenido 102-2		Actividades, marcas, productos y servicios	8 y 330		
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, 81 a 87		
Contenido 102-7		Tamaño de la organización	8, 22 a 25, 27		
Contenido 102-8		Información sobre empleados y otros trabajadores	24 y 95		P.6
Contenido 102-9		Cadena de suministro	27, 152 y 153		
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	9, 29 y 50		P.10
Contenido 102-17		Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	50 y 51		P.10
4. Gobernanza					
Contenido 102-18		Estructura de gobernanza	32		
Contenido 102-22		Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	30, 32, 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					
GRI 102: Contenidos generales 2016	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. 54 a 64		
	Contenido 102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	92		
	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	126		
	Contenido 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	20		
	Contenido 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	20,88 y 89, 337		
	Contenido 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	20 y 337		
	6. Prácticas para la elaboración de informes				
	Contenido 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	336		
	Contenido 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	337 y 338		
	Contenido 102-47	Lista de temas materiales	337		
	Contenido 102-48	Re-expresión de la información	336		
	Contenido 102-49	Cambios en la elaboración de informes	336		
	Contenido 102-50	Periodo objeto del informe	336		
	Contenido 102-51	Fecha del último informe	336		
	Contenido 102-52	Ciclo de elaboración de informes	336		
	Contenido 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	339		
	Contenido 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	337		
	Contenido 102-55	Índice de contenidos GRI	340 a 347		
	Contenido 102-56	Verificación externa	339		

Índice GRI y Pacto Global

Estándar GRI	Contenido		Número de página / URL / Respuesta directa	Razones de omisión	Principio Pacto Global
	N°	Título			
Temas materiales					
Desempeño económico					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	77		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	77		
GRI 201: Desempeño económico 2016	Contenido 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	77		
	Contenido 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	136		
	Contenido 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	78		
Impactos económicos indirectos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	78		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78		
GRI 203: Impacto económicos indirecto económico 2016	Contenido 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	78		
Prácticas de adquisición					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	152 y 153		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	152 y 153		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	Contenido 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	153		
Anticorrupción					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	33 y 50		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33 y 50		
GRI 205: Anticorrupción 2016	Contenido 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	33, 50 y 51, 114		
	Contenido 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	50		

Estándar GRI	Contenido		Número de página / URL / Respuesta directa	Razones de omisión	Principio Pacto Global
	N°	Título			
Temas materiales					
Competencia desleal					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		
	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			
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.		
Material					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		P.7, 8 y 9
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	135		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	135		
GRI 301: Agua 2016	Contenido 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	135		
Energía					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		P.8 y 9
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	128 a 130		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	128 a 130		
GRI 302: Energía 2016	Contenido 302-1	Consumo energético dentro de la organización	130		
	Contenido 302-2	Consumo energético fuera de la organización	130 y 131		
Emisiones					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		P.7, 8 y 9
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	128 , 129 y 132		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	128 , 129 y 132		
GRI 305: Emisiones 2016	Contenido 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	132		
	Contenido 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	132		
	Contenido 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	132		

Índice GRI y Pacto Global

Estándar GRI	Contenido		Número de página / URL / Respuesta directa	Razones de omisión	Principio Pacto Global
	N°	Título			
Temas materiales					
Agua					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		P.7, 8 y 9
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	135		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	135		
GRI 301: Agua 2016	Contenido 303-1	Extracción de agua por fuente	135		
Efluentes y residuos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		P.8
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	128 , 129 y 133		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	128 , 129 y 133		
GRI 302: Efluentes y residuos 2016	Contenido 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	133 y 134		
Evaluación ambiental de proveedores					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	128 , 129 y 153		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	128 , 129 y 153		
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	153 y 154		
Empleo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		P.6
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	94,99, 116, 118, 120		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	94		
GRI 301: Empleo 2016	Contenido 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	96 y 97, 108		
	Contenido 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	101 a 106		
Relaciones empresa-trabajador					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		P.3
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	126		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	126		
GRI 402: Relaciones empresa-trabajador 2016	Contenido 402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	126		

Estándar GRI	Contenido		Número de página / URL / Respuesta directa	Razones de omisión	Principio Pacto Global
	N°	Título			
Temas materiales					
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	116, 118 y 120		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	116, 118 y 120		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	Contenido 403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador- empresa de salud y seguridad	123 y 124		
	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	117, 121 y 122		
Formación y enseñanza					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		P.6
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	110		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	110		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Contenido 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	110		
	Contenido 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	100,109 y 110, 114		
	Contenido 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	112		
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		P.6
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	96		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Contenido 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	96 y 97, 108		
	Contenido 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	108		

Índice GRI y Pacto Global

Estándar GRI	Contenido		Número de página / URL / Respuesta directa	Razones de omisión	Principio Pacto Global
	N°	Título			
Temas materiales					
No discriminación					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		P.6
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	94		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	94		
GRI 406: No discriminación 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.		
Libertad de asociación y negociación colectiva					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		P.3
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	94		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	94		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 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.		
Comunidades locales					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		P.1
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	138		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	138		
GRI 413: Comunidades locales 2016	Contenido 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	138 a 150		
Evaluación social de proveedores					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		P.2 y 3
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	152		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	152		
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	Contenido 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	153 y 154		

Estándar GRI	Contenido		Número de página / URL / Respuesta directa	Razones de omisión	Principio Pacto Global
	N°	Título			
Temas materiales					
Marketing y etiquetado					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	80 y 91		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	91		
GRI 417: Marketing y etiquetado 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: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		
	Contenido 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	80, 90 y 91		
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	90 y 91		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	Contenido 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	91		
Cumplimiento socioeconómico					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	338		
	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: Cumplimiento socioeconómico 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
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

Departamento de Accionistas Banco de Chile
Agustinas 975, of. 541, Santiago, Chile
Tel.: (56-2) 2653 2980
(56-2) 2653 2294
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
www.dcv.cl

Relaciones con Inversionistas
Ahumada 251, piso 1, Santiago, Chile
Tel.: (56-2) 2653 2051
(56-2) 2653 3554
ir@bancochile.cl

Asuntos Corporativos y
Desarrollo Sostenible
Estado 260, piso 3, Santiago, Chile
Tel.: (56-2) 2468 3598
sostenibilidad@bancochile.cl

Banco de Chile

Banco de Chile
El banco de Chile