“En Banco de Chile somos conscientes de los desafíos de sustentabilidad que impone el entorno, como las mayores exigencias en relación a la calidad, a la transparencia y a la legitimidad de productos y servicios. Esto es parte esencial de lo que esperan y valoran nuestros clientes.”

Banco de Chile ha jugado un rol fundamental en el desarrollo de nuestro país y de todos los chilenos por más de un siglo, entregando soluciones financieras orientadas al ahorro, la inversión y al financiamiento de personas y empresas de todos los tamaños.

Esta larga historia nos compromete con toda la sociedad, ya que entendemos que nuestras actuaciones influyen en nuestros clientes, empleados, accionistas, proveedores y la comunidad en general. Es por ello que para nosotros es muy importante generar acciones en ámbitos no sólo financieros, sino también

en lo relacionado con innovación, emprendimiento, educación, inclusión y superación de la adversidad.

Por ello, a continuación presentamos nuestro Reporte de Sustentabilidad 2015, en el que damos a conocer en detalle en qué ha emprendido Banco de Chile y cómo se sustenta nuestra gestión en los ámbitos ambiental, social y económico.

El Reporte de Sustentabilidad de Banco de Chile ha sido elaborado de acuerdo a los estándares internacionales de la “Global Reporting Initiative” en su versión G4, opción esencial, además del Suplemento Financiero, metodología que permite compartir no sólo nuestros avances, sino también los desafíos futuros que tendremos y que nos permitan mantener un desarrollo sostenible,equilibrado y de largo plazo.

En el Banco de Chile somos conscientes de los desafíos de sustentabilidad que impone el entorno, como las mayores exigencias en relación a la calidad,a la transparencia y a la legitimidad de productos y servicios. Esto es parte esencial de lo que esperan y valoran nuestros clientes y la sociedad.

Con esta ruta trazada, durante el año 2015 focalizamos nuestros esfuerzos en generar relaciones de confianza y de largo plazo con clientes, anticipándonos a sus necesidades y entregándoles soluciones diferenciadas a través de un servicio de calidad, ágil e íntegro. Para lograrlo, realizamos cambios organizacionales en el área de marketing, creándose la gerencia de fidelización, la gerencia responsable de medios de pagos y la gerencia responsable de productos tradicionales, como ahorro, crédito e inversión.

Estos cambios organizacionales fueron apoyados por avances en el ámbito del desarrollo tecnológico, con impacto en una mayor eficiencia y en menores tiempos de respuesta, lo que le permitió al Banco de Chile ser reconocido internacionalmente por la Federación Latinoamericana de Bancos, por Global Banking & Finance Review y por Global Finance, destacándolo como la mejor banca digital del país.

También propiciamos la multicanalidad y reforzamos la calidad del servicio desde la perspectiva de una experiencia multidimensional en la relación cliente -banco, potenciando la Banca Móvil con las aplicaciones Mi Banco, Mi Pago y Mi Beneficio, y con las nuevas funcionalidades Mi Cuenta, Mi Pass y Mi Seguro, las que en 2015 contabilizaron en conjunto 910 mil descargas. Como un avance significativo en esta línea, lanzamos la Nueva Banca Digital, plataforma web del Banco de Chile, lo que ha permitido generar un producto adaptado a las necesidades y experiencias de los clientes. Además, concretamos

alianzas estratégicas con Delta y Sky Airline, a través de las cuales más de un millón de clientes de tarjeta de crédito pueden canjear sus puntos TravelClub por kilómetros o pasajes para vuelos locales e internacionales.

Asimismo, trabajamos con nuestros clientes Pymes en la asesoría que complementa la oferta tradicional de crédito, realizándose 75 encuentros de pequeños y medianos empresarios en 43 ciudades del país, los que contaron con la participación de 7.255 personas, y concretamos alianzas estratégicas con universidades, con el objetivo de entregarles apoyo experto en materia de gestión empresarial. A través del Programa Compite +1000 de la Universidad Adolfo Ibáñez, EndevoreClass y del Programa de Desarrollo de Empresarios de la Universidad de los Andes, accedieron a formación empresarial un total de 3.241 personas, iniciativa que esperamos nos permita llegar al 20% de nuestros clientes Pymes en 2016. Adicionalmente, en 2015 facilitamos el acceso a condiciones de financiamiento con

las Garantías Estatales orientadas a fomentar el desarrollo de las Pymes, aumentándose en un 50% el total de créditos comerciales con garantía estatal CORFO FOGAIN y FOGAPE.

Desde Banco CrediChile, también asumimos el compromiso de ampliar el acceso de las personas a los servicios financieros, para lo cual impulsamos “CuentaChile”, una cuenta a la vista que potencia la bancarización y permite a sus usuarios utilizar diferentes productos y beneficios, como giros, ahorro y descuentos, así como hacer uso de la amplia red de 2.138 Cajas Chile a lo largo del país. Además, ampliamos a 264 comunas la red Caja Chile, el sistema de corresponsalías del Banco CrediChile, permitiéndonos contar con una cobertura del 76% de los municipios de Chile, muchos de ellos ubicados en sectores remotos del país.

En el caso del segmento de Banca Mayorista, Grandes Empresas e Inmobiliarias, en 2015 consolidamos un modelo comercial de cercanía, lo que se reflejó en 19.900 visitas a clientes realizadas -100% de la cartera- y en una tasa de recomendación por sobre el 80%. De forma similar, en el segmento de Banca Corporativa e Inversiones, en 2015 se incorporaron nuevos procesos y procedimientos orientados a mejorar la calidad de servicio, lográndose un índice de recomendación por sobre 80% para la Banca Corporativa, lo que ubica a Banco de Chile como el principal proveedor de servicios financieros de las empresas más importantes del país.

Estas acciones llevaron a que durante el año 2015, el Banco de Chile fuera reconocido por ser el banco Nº 1 en recordación de marca. Además, redujimos en 1,2 puntos porcentuales la tasa de fuga, redujimos en 0,7 puntos el índice de reclamos por cada 10.000 clientes y logramos un 71% en el índice de recomendación neta, todas medidas que dan cuenta de los resultados de nuestros esfuerzos corporativos en materia de atención y foco en nuestros clientes.

Estos avances no habrían sido posibles sin el apoyo y trabajo de las personas que integran el Banco, nuestros empleados, quienes día a día crean y mantienen la cercanía y las relaciones de confianza con nuestros clientes, además de darles vida a nuestros principios y valores corporativos. La activa participación de nuestros trabajadores en los programas de entrenamiento, por ejemplo para la modificación de sus modelos de atención en sucursales, nos permitió durante el año potenciar su rol de asesor, poniendo al cliente en el centro de nuestro quehacer, lo que se ha traducido en una tendencia sostenida a la baja en la tasa de reclamos al SERNAC vinculados con el Banco de Chile.

Como parte de las acciones realizadas para abordar los desafíos que nos impone nuestro entorno, la División Personas y Organización se reestructuró en tres gerencias: la Gerencia de Desarrollo, la Gerencia de Compensaciones y la Gerencia de Administración y Relaciones Laborales. Estas gerencias, actuando conjuntamente, propician que el trabajo resulte desafiante y atractivo, mediante el fomento del desarrollo permanente de sus trabajadores, la adecuada retroalimentación de sus labores, el reconociendo del trabajo bien hecho y la capacitación para el fortalecimiento de sus competencias. El desarrollo profesional es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo sostenible de Banco de Chile, por lo que en 2015 realizamos 32 movilidades de cargo y 148 jefes participaron en programas de liderazgo.

Bajo estos lineamientos, durante el ejercicio 2015 en el Banco de Chile implementamos un modelo de información e indicadores que permite la mejor gestión del Capital Humano, y pusimos en marcha un piloto en la red de sucursales, Red Edwards y Banchile Corredora de Seguros, con foco en información e indicadores de gestión para una mejor relación con los trabajadores. Además, se realizó, en conjunto con las distintas áreas de la División Personas, el diseño, evaluación e implementación del modelo de Sucursal Integral, cuyo objetivo es integrar definitivamente las plataformas comerciales y de servicios en un solo equipo de sucursal, liderado por un responsable que asegure la gestión integral de los clientes en todo su ciclo de vida. Como resultado, obtuvimos de cara al cliente, equipos de trabajo más consistentes con los valores y objetivos del Banco, a la vez que potenciamos su relacionamiento, sus talentos y fomentamos una cultura basada en el mérito.

En el Banco de Chile reconocemos que somos parte de la sociedad, con cuyo desarrollo y progreso estamos comprometidos. Es así como buscamos contribuir con la superación de las personas más vulnerables de la sociedad y sus emprendimientos, entregándole a la comunidad más y mejores oportunidades que les permitan surgir y tener mejores condiciones de vida para ellos y sus familias.

Con este objetivo, la Gerencia de Asuntos Corporativos y Responsabilidad Social Empresarial (RSE) lideró el apoyo del Banco de Chile a 12.077 afectados por diversas catástrofes en nuestro país, como el aluvión ocurrido a fines del mes de marzo en el norte del país, la erupción del volcán Chacabuco ocurrida en mayo, y el terremoto de 8,3 grados en la escala de Richter y posterior tsunami ocurridos en septiembre, afectando a la zona costera de Coquimbo.

Tal como lo hemos hecho desde hace 37 años, nuestro aporte a la Teletón estuvo presente, lográndose triplicar el número de canales de recaudación, gracias al apoyo de más de nueve mil voluntarios del Banco que trabajaron y lograron una vez más la meta. Este esfuerzo corporativo, sumado a las 82.821 horas de trabajo voluntario que realizaron los trabajadores a través de los diferentes programas de voluntariado corporativo, nos llena de orgullo y nos permite afirmar que estamos comprometidos con el desarrollo de nuestro país.

En términos de capacitación y formación comunitaria, contamos con la participación de 2.940 emprendedores de todo Chile, quienes fueron beneficiados con los diversos programas e iniciativas tales como talleres, charlas y capacitaciones impulsadas tanto por el Banco de Chile, Banco CrediChile como por Desafío Levantemos Chile. Esto se suma a los 22.300 microempresarios que fueron capacitados a través de 22 talleres presenciales y plataformas de e-learning de Educación Financiera.

Estas iniciativas, junto con darle continuidad a la contribución social que realiza el Banco de Chile al país, nos permiten comprometernos con los principales desafíos de la sustentabilidad de cara a 2016, como es mantener el apoyo a los chilenos afectados por las catástrofes naturales, profundizar el apoyo a los emprendedores con diversos programas que contribuyan

a entregarles herramientas concretas que los ayuden a progresar y a sacar adelante sus emprendimientos, y aumentar el alcance y cobertura de los programas de Educación Financiera a nivel nacional.

En el ámbito medioambiental, hemos identificado que los impactos más importantes de la industria financiera son la gestión de los suministros de oficina, principalmente papel, y el consumo de energía. Por este motivo, en 2015 implementamos iniciativas focalizadas en mejorar la eficiencia energética de Banco de Chile y gestionar su consumo de papel, con el propósito de disminuir el impacto ambiental de su actividad. Como resultado, hemos logrado una disminución de un 4,9% en el consumo energético entre el 2014 y el 2015, a lo que se suman iniciativas que nos han permitido reducir las toneladas de papel consumidas, bajando de 660 en 2012, hasta 153,6 toneladas en 2015.

Los avances en sustentabilidad de nuestra gestión 2015 que presentamos en este reporte no serían posibles sin la confianza de los inversionistas, a quienes les presentamos las iniciativas que permiten la proyección de Banco de Chile en el tiempo, creando valor no sólo para ellos, sino que también para todos nuestros grupos de interés. Esta confianza ha sido ganada con hechos, con la visión de nuestro Directorio y con el compromiso de su equipo ejecutivo. Esperamos que este Reporte de Sustentabilidad refleje nuestros avances en la equilibrada integración de la sustentabilidad en los negocios de Banco de Chile, siendo un paso importante en el camino para informar a los distintos públicos de interés sobre cómo estamos realizando nuestra gestión sostenible.

EDUARDO EBENSPERGER O.

Gerente General

Banco de Chile