

DECLARACIÓN PÚBLICA

Santiago, 28 de mayo de 2018. En relación a la contingencia originada el pasado 24 de mayo, Banco de Chile informa lo siguiente:

- Luego de una exhaustiva investigación, se determinó que el origen de la falla detectada fue un virus, presumiblemente proveniente de redes internacionales, que afectó directamente estaciones de trabajo de Banco de Chile, tales como mesón en oficinas y terminales de nuestros ejecutivos y del personal de caja, entre otros, provocando dificultades en el servicio en las sucursales y banca telefónica.
- Tras identificar la falla, se activó de inmediato nuestro protocolo de contingencia diseñado para mantener la continuidad y seguridad de nuestros productos y servicios. Esto implicó, entre otros, desconectar las estaciones de trabajo y dejar de operar algunos procesos habituales con el fin de controlar la eventual propagación de este virus.
- Si bien estas medidas afectaron la calidad de nuestros servicios, permitieron asegurar en todo momento la integridad de la información y de los datos, de manera que nunca se afectara la seguridad de las transacciones, fondos y registros de nuestros clientes.
- El portal de internet personas, aplicativos móviles y cajeros automáticos estuvieron operativos con normalidad.
- La investigación desarrollada ha permitido establecer que este virus estaba dirigido a dañar directamente al Banco y no a nuestros clientes, ni a sus cuentas y productos. Reiteramos que en todo momento los saldos e inversiones de los clientes, incluidos los registros e integridad de todos sus productos, han estado resguardados y no han sido afectados.
- Asimismo, hemos mantenido informada a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) acerca de la contingencia y de las medidas y acciones que estamos desarrollando, además de mantener una comunicación permanente con otros actores relevantes del sistema financiero.
- Lamentamos los inconvenientes que esta situación generó. Seguimos trabajando, en conjunto con asesores locales e internacionales, con la finalidad de normalizar la totalidad de nuestros productos y servicios, teniendo siempre como máxima prioridad mantener la seguridad, aunque esto pueda producir, transitoriamente, una disminución en la calidad del servicio.