



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD  
BANCO SANTANDER CHILE 2010

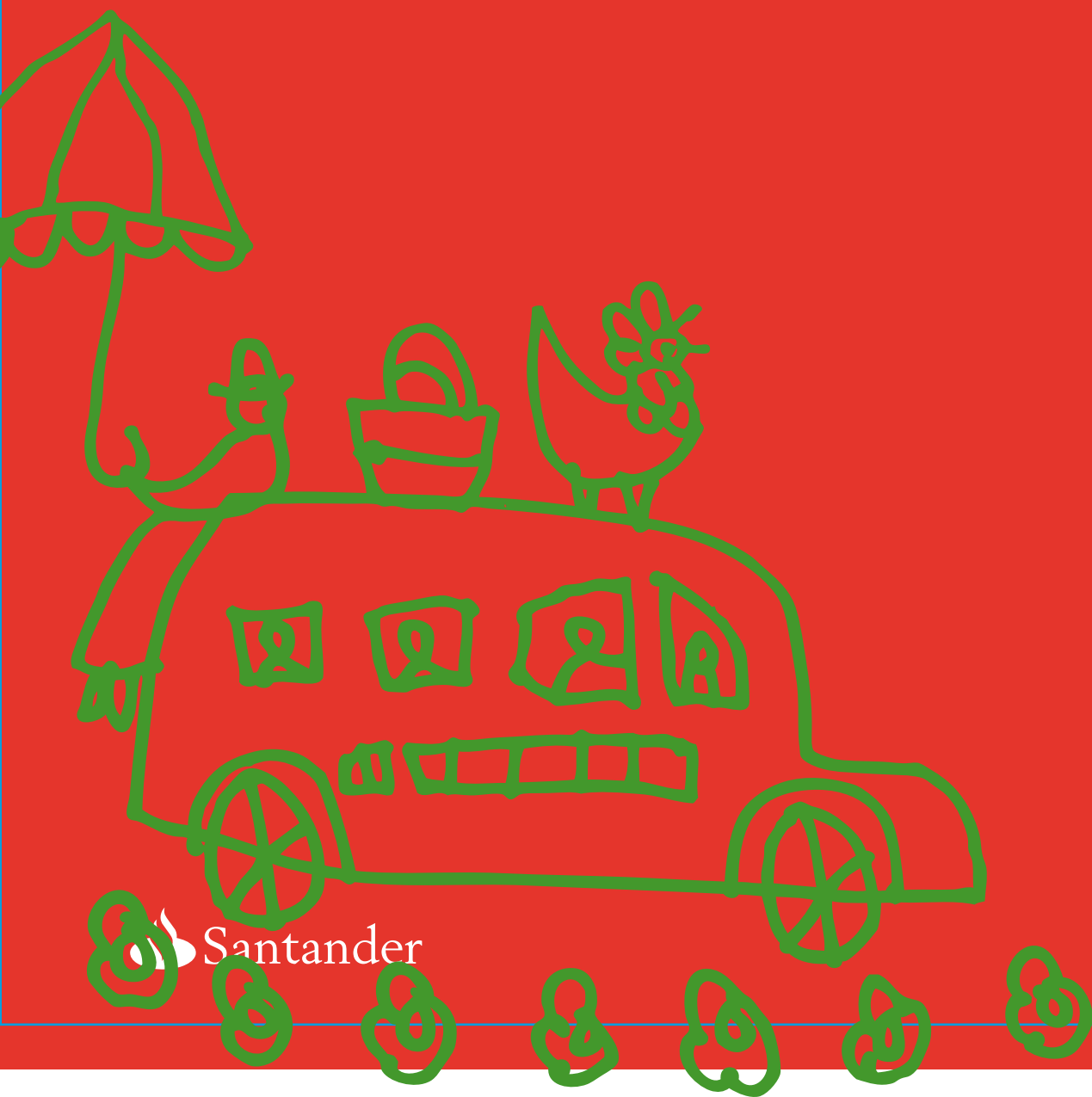


Vivan  
los chilenos  
en el Bicentenario



EN EL AÑO  
DEL BICENTENARIO  
NOS SENTIMOS

Comprometidos







↗  
Comprometidos con  
todos los chilenos que  
a través de su trabajo  
y esfuerzo han forjado  
el país que somos.





## INDICE DE CONTENIDOS

<b>1</b>	<b>ACERCA DE ESTE REPORTE</b>	
	Materialidad	4
	Compromisos 2010 y 2011	6
	Carta del Presidente	8
<b>2</b>	<b>SANTANDER Y LA SUSTENTABILIDAD</b>	11
<b>3</b>	<b>NUESTRA EMPRESA</b>	17
	Visión y Valores	18
	Perfil del Banco	20
<b>4</b>	<b>NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO</b>	39
<b>5</b>	<b>SANTANDER Y LA COMUNIDAD</b>	51
	Sociedad	52
	Santander Universidades	64
	Medioambiente	68
<b>6</b>	<b>NUESTROS GRUPOS DE INTERES</b>	73
	Accionistas	76
	Clientes	78
	Colaboradores	88
	Proveedores	104
<b>7</b>	<b>INDICE DE CONTENIDOS GRI</b>	108

# ↙ MATERIALIDAD

Para reunir la información requerida participaron diferentes áreas del Banco: División Banca Comercial, Dirección Corporativa de Clientes y Calidad, Dirección de Comunicaciones Corporativas y RSE, Dirección Corporativa de Recursos Humanos, Dirección de Medios, Dirección Jurídica, Dirección de Planificación Estratégica y Financiera y Santander Global Banking & Markets, quienes validaron y documentaron los datos entregados y presentados.

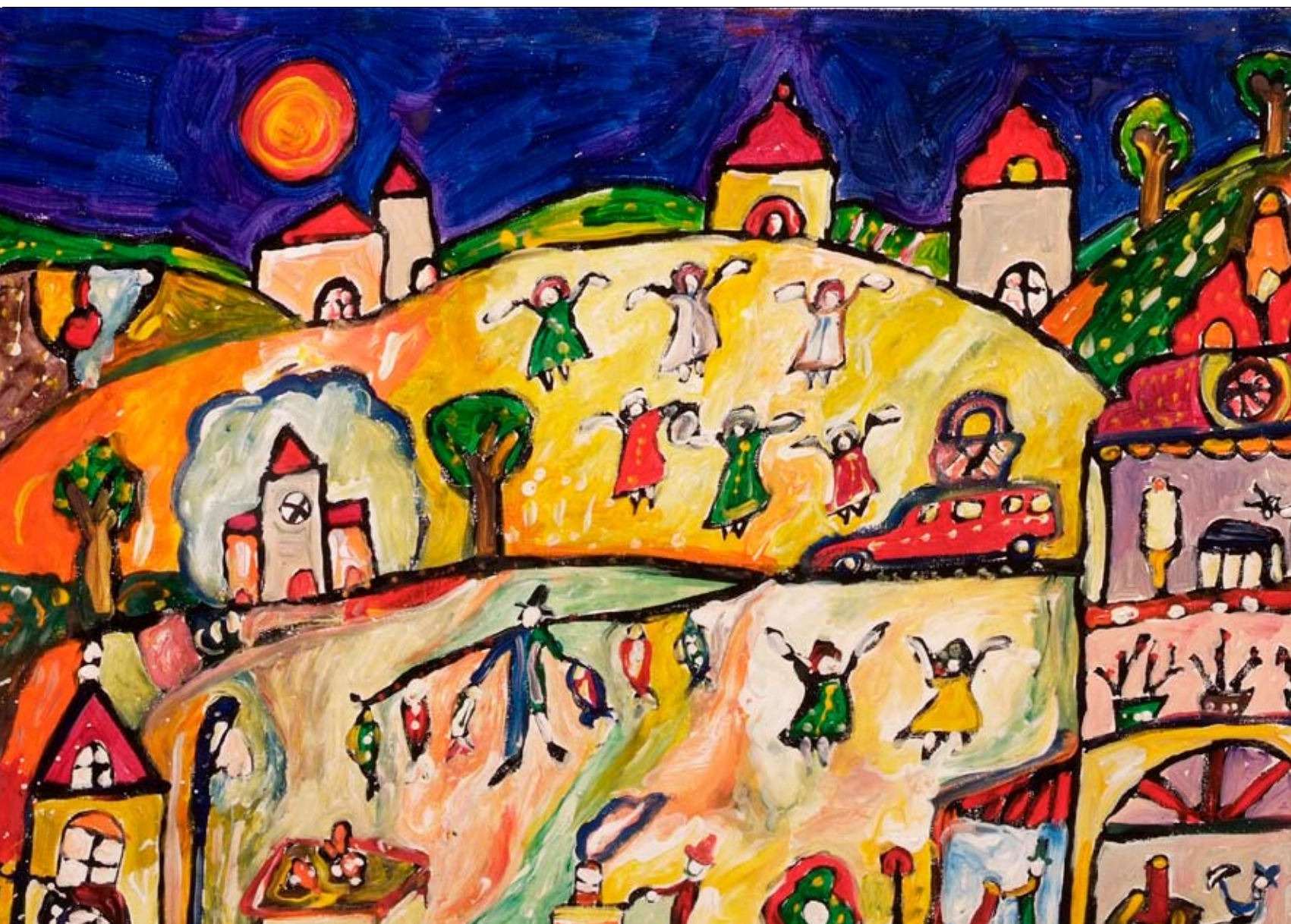
El Reporte de Sustentabilidad 2010 de Banco Santander se entrega junto al Informe Financiero en la Junta de Accionistas que celebra el Banco anualmente, ocasión para la cual se imprimen mil ejemplares. Para garantizar el acceso a la información, también es enviado a los principales públicos de interés y se encuentra disponible en [www.santander.cl](http://www.santander.cl), junto a la versión 2009.

Este documento contiene información financiera del Informe Anual de Banco Santander, como aquella correspondiente a las cifras de desempeño económico, cuyos estados financieros fueron auditados por Deloitte. Además, en el anexo se enumeran todas las fuentes consultadas para elaborar la información contenida en este documento.

Para definir los temas materiales a incluir en el reporte, el Banco desarrolló los siguientes procesos:







- Revisión de la memoria 2009 para identificar mejoras y reforzar las buenas prácticas.
- Focus group con accionistas.
- Encuesta a colaboradores a través de Intranet.
- Entrevistas realizadas a siete altos ejecutivos para determinar los principales hitos del año 2010, e identificar los desafíos más relevantes para el sector bancario en 2011.
- Análisis del clipping de prensa 2010.
- Benchmark de reportes sectoriales y de otros rubros para determinar los principales ámbitos de responsabilidad social de la industria y las buenas prácticas en la comunicación de su desempeño.
- Estudio del análisis del jurado del Premio al Mejor Reporte de Sustentabilidad 2009 de Acción RSE.
- Estudio del análisis del Informe Evaluativo de la Memoria de Sostenibilidad 2009 de Red Puentes Chile.
- Elaboración de la matriz de alineamiento entre indicadores GRI y políticas y programas de Banco Santander.





# CUMPLIMIENTO COMPROMISOS

# 2010

ASPECTOS		AUTOEVALUACION
ACCIONISTAS		<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar más y mejores servicios a los inversionistas.</li> <li>Incrementar número de accionistas retail.</li> <li>Incrementar número de empleados y clientes accionistas.</li> </ul>
GOBIERNO CORPORATIVO		<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuación a la nueva Ley de Gobiernos Corporativos.</li> </ul>
COLABORADORES		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar y profundizar el modelo de meritocracia.</li> <li>Continuar reforzando las políticas de conciliación de la vida profesional y familiar.</li> <li>Potenciar a los supervisores en el liderazgo y gestión de sus equipos.</li> <li>Profundizar el Modelo Corporativo de Recursos Humanos.</li> </ul>
PROVEEDORES		<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporar nuevos catálogos de compra.</li> <li>Implementar evaluación de proveedores bajo la plataforma ARIBA.</li> </ul>
CLIENTES		<ul style="list-style-type: none"> <li>Profundizar el Modelo Corporativo de Clientes y Calidad, META 100.</li> <li>Incluir nuevos procesos para entregar una respuesta ágil y adecuada a los clientes.</li> <li>Analizar y dar respuesta integral a las inquietudes planteadas por los clientes a través de encuestas y otros canales de diálogo.</li> <li>Ampliar productos y servicios a todos los segmentos atendidos.</li> <li>Profundizar los programas de asesoría para Pymes y microempresas.</li> </ul>
SOCIEDAD		<ul style="list-style-type: none"> <li>Profundizar e innovar en los proyectos de RSE con foco en cultura y educación.</li> <li>Desarrollar programas en regiones.</li> <li>Innovar en el programa de voluntariado corporativo.</li> </ul>
SANTANDER UNIVERSIDADES Y UNIVERSIA		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer el programa de movilidad internacional.</li> <li>Apoyar la formación de docentes de excelencia.</li> <li>Potenciar proyectos de innovación y cultura emprendedora.</li> </ul>
MEDIO AMBIENTE		<ul style="list-style-type: none"> <li>Profundizar el Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA).</li> <li>Incorporar la División Banca Comercial del Banco al Comité de Medioambiente.</li> <li>Medir la Huella de Carbono.</li> <li>Fomentar la participación de empleados en proyectos de preservación del medioambiente.</li> </ul>

NIVEL DE AUTOCUMPLIMIENTO: ● ALTO ● MEDIO ● BAJO

# COMPROMISOS 2011

## ASPECTOS

### ACCIONISTAS



- Entregar más y mejores servicios a los inversionistas.
- Incrementar número de accionistas retail.
- Potenciar página web Santander Accionistas.

### GOBIERNO CORPORATIVO



- Avanzar en la implantación de las Políticas Corporativas de Comercialización de Productos.
- Aplicar principios de mejoramiento continuo en distintos ámbitos del Gobierno Corporativo conforme estándares internacionales.

### COLABORADORES



- Potenciar e impulsar el modelo de meritocracia.
- Potenciar a supervisores en temas de gestión de personas, equipos y liderazgo personal.
- Continuar impulsando medidas de promoción de calidad de vida laboral.
- Desarrollar indicadores asociados a estos compromisos.
- Implementar un programa que permitirá atraer a los mejores talentos.

### PROVEEDORES



- Implementar una encuesta y desarrollar índices para profundizar la evaluación de la relación entre la empresa y los proveedores.
- Mejorar la información para el proveedor a través de plataforma ARIBA.
- Ampliar la implementación de catálogos para las distintas categorías.
- Programa de charlas de capacitación para proveedores en distintos aspectos, relevantes en su gestión.

### CLIENTES



- Instalar y fortalecer la cultura de servicio Santander.
- Disminuir rotación de ejecutivos en 20%.
- Disminuir la tasa de reclamos en 20%.
- Facilitar la contactabilidad de los ejecutivos.
- Mejorar la calidad en la atención y los vínculos forjados con los clientes.

### SOCIEDAD



- Innovar en proyectos participativos para los colaboradores.
- Incorporar en las iniciativas sociales a los clientes.
- Desarrollar instancias o proyectos sociales que contribuyan al desarrollo humano y la productividad del país a través del acceso responsable a los servicios financieros.
- Profundizar la vinculación con los grupos de interés.

### SANTANDER UNIVERSIDADES Y UNIVERSIA



- Fortalecer el programa de movilidad internacional.
- Apoyar la formación de profesores de excelencia.
- Potenciar proyectos de innovación y cultura emprendedora.

### MEDIO AMBIENTE



- Incorporar a la División Banca Comercial del Banco al Comité de Medioambiente.
- Medir la Huella de Carbono.
- Profundizar en campañas internas de preservación del medioambiente.



## ↘ **CARTA** DEL PRESIDENTE





Como lo venimos haciendo hace ya ocho años, les presento el Reporte de Sustentabilidad 2010, que da cuenta de la gestión de Banco Santander en materia de sustentabilidad en el año de la celebración del Bicentenario de Chile, oportunidad en la que quisimos rendir un homenaje a nuestro país y sus habitantes.

En nuestra empresa concebimos la sustentabilidad como un compromiso permanente con el desarrollo económico, el bienestar de la sociedad y el respeto del medioambiente. Tenemos la convicción que una gestión económicamente responsable nos permite llevar a cabo nuestra actividad en forma sostenida en el tiempo. Gracias a ello y a la capacidad de adaptación al cambio de los equipos, pudimos alcanzar sólidos resultados y sortear una de las mayores catástrofes que ha enfrentado nuestro país. Logramos responder de manera oportuna a nuestros clientes, apoyar a nuestros colaboradores, retribuir a los accionistas y a la sociedad en su conjunto.

El terremoto del 27 de febrero nos puso a prueba como país y en lo particular, como empresa. En este escenario, la capacidad de reacción de nuestros colaboradores fue clave, y por ello, quiero agradecer a todos quienes hicieron posible que la actuación del Banco fuera rápida y eficiente. Nuestros programas de continuidad de negocios funcionaron bien en tiempo y forma, lo que nos permitió operar con normalidad el primer día hábil después del terremoto, aun cuando el 33% de las oficinas no pudo abrir el 1 de marzo.

Nuestro compromiso con la sociedad fue la inmediata participación de Banco Santander en la Campaña "Chile ayuda a Chile", con 165 sucursales abiertas durante 27 horas, en las que trabajaron 4.350 colaboradores de forma voluntaria. A esta iniciativa además, aportamos \$ 750 millones. Continuando en la línea de apoyo a la comunidad, realizamos dos jornadas de voluntariado corporativo de reconstrucción y llevamos el musical "El Hombre de la Mancha" a las zonas afectadas, con el fin de proporcionar distracción a los damnificados.

En un entorno dispar marcado por la recuperación de los mercados, Santander retomó la senda del crecimiento, con foco en los segmentos más retail. Nos enfocamos en aquellos sectores que ofrecieran un atractivo potencial de expansión del negocio. Así se fomentó la bancarización, la captación de clientes en los segmentos medios, el desarrollo de alianzas estratégicas con retailers clave y el otorgamiento de apoyo a las Pymes.

El buen desempeño durante el período reportado nos valió reconocimientos de prestigiosas publicaciones e instituciones nacionales y extranjeras. El Banco fue nombrado nuevamente como Mejor Banco de Latinoamérica por América Economía y Mejor Banco en Chile por Euromoney, Latin Finance y Global Finance. En 2010 también tuvimos el

honor de recibir el Premio Ricardo Claro Valdés, instituido por Fundación Generación Empresarial para reconocer la gestión y difusión de los valores éticos en el ámbito de los negocios. En la misma línea, destaca el Premio Capital Humano, otorgado por Editorial Gestión. Una vez más fuimos incluidos en el ranking elaborado desde hace 10 años por Great Place to Work, que en esta oportunidad nos sitúa en el lugar 19 en el estudio global, pero si consideramos a las empresas de más de 5.000 empleados, somos la número 2; y en el estudio de Responsabilidad Social Empresarial realizado por Fundación PROhumana, que nos ubica en el séptimo lugar dentro de las 35 empresas participantes.

En el ámbito de los colaboradores, seguimos en la línea de fomentar la meritocracia como motor del desarrollo profesional, buscando también conciliar la vida laboral y personal como parte de los objetivos de nuestra gestión en esta materia. Durante el período 2010, invertimos \$1.525 millones en capacitación, participando un 82% de nuestros colaboradores en programas de formación y desarrollo.

Nuestro compromiso con la sociedad se traduce, desde hace años, en el apoyo estratégico a diversos programas de largo plazo y de gran impacto, en las áreas de solidaridad social, educación y cultura. Estas iniciativas se sustentan en un sólido programa de voluntariado corporativo, que se ha consolidado fuertemente en los últimos años y destaca como uno de los aspectos distintivos de nuestra política de RSE. Así, durante 2010, más de cinco mil voluntarios Santander participaron en proyectos sociales.

En resumen, en el año que el país celebró su Bicentenario, Banco Santander se muestra orgulloso de Chile y de los grandes logros alcanzados como nación y como empresa. Ello nos obliga a prepararnos para los desafíos futuros y a abrirnos al cambio, para seguir generando valor a nuestros clientes, colaboradores, accionistas y la sociedad en su conjunto.

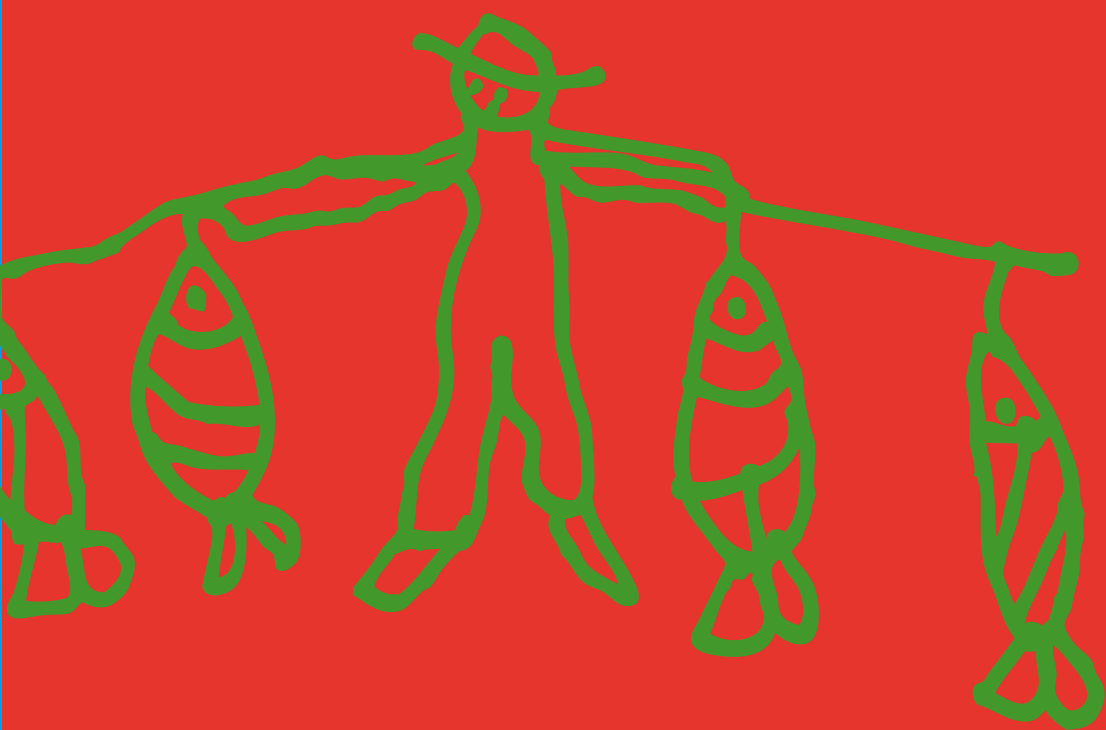


Mauricio Larraín Garcés  
**PRESIDENTE BANCO SANTANDER**  
secretariapresidencia@santander.cl

COMPROMETIDOS CON EL  
DESARROLLO DE LA

*Sustentabilidad*

Tabilidad





↘  
Nuestro compromiso permanente  
con el desarrollo sustentable  
nos lleva a implementar acciones  
concretas para la creación  
de valor económico, social y  
medioambiental.



Ejecutivos internacionales provenientes de 15 países donde Santander está presente, participaron en la “**II Carrera Santander eres Tú**”, competencia de relevos que se realizó en Santiago, V y VI Región en noviembre de 2010.



**SUSTENTABILIDAD EN SANTANDER**

# SANTANDER EN EL MUNDO Y SU COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD

LA GESTION DE GRUPO SANTANDER ESTA ORIENTADA A LA GENERACION DE VALOR Y EMPLEO CON UNA VISION ESTRATEGICA A LARGO PLAZO.

Para Banco Santander S.A. la sustentabilidad combina el desarrollo de su actividad empresarial con el progreso económico de las comunidades donde está presente, teniendo en cuenta el impacto de su actividad en la sociedad y en el medio ambiente.

Este compromiso con la sustentabilidad implica:

- Integrar criterios éticos, sociales y medioambientales en su modelo de negocio.
- Tener una visión a largo plazo en el desarrollo de sus actividades y relaciones estables y duraderas con sus grupos de interés: accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y la sociedad en su conjunto.
- Contar con el mejor gobierno corporativo.
- Anticiparse a los retos del entorno cambiante.

Banco Santander desarrolla este compromiso a través de tres grandes ejes:

- La educación superior, a través de Santander Universidades, un programa único en el mundo desarrollado a través de acuerdos de colaboración con más de 900 universidades.
- Proyectos de desarrollo local en los distintos países en los que está presente, adaptados en cada caso a las circunstancias sociales y económicas de cada comunidad.
- Preservación del medioambiente a través de iniciativas que garantizan la protección, conservación y recuperación del entorno natural.

Banco Santander S.A. cuenta con un Comité de Sustentabilidad cuya función es definir los planes estratégicos de responsabilidad social del Grupo y de someterlos a la aprobación del Consejo de Administración. Este Comité está presidido por el consejero delegado y compuesto por las diferentes áreas de negocio y apoyo, y se reúne con periodicidad semestral. En el comité están presentes áreas tan relevantes como Recursos Humanos, Riesgos y Santander Global Banking & Markets y países como Brasil y Reino Unido, ambos con un excelente posicionamiento en el ámbito de la sustentabilidad. Todo ello pone de relieve como Santander ha sabido integrar la sustentabilidad en su estrategia y en su modelo de negocio, consciente de que sólo así aportará valor.

En 2010, el Comité ha aprobado importantes proyectos corporativos estratégicos, como son, entre otros, el plan de eficiencia energética, el proyecto de educación financiera y el programa de voluntariado corporativo. Su puesta en marcha

ha permitido a Banco Santander S.A. avanzar de manera decisiva y mantenerse como uno de los líderes indiscutibles en materia de sustentabilidad. A ello ha contribuido igualmente el importante papel que desarrollan Santander Brasil y Santander Reino Unido, clave para la difusión de mejores prácticas dentro del Grupo.

Asimismo, el Comité de Sustentabilidad ha adoptado otras importantes decisiones como la firma de los Principios de Inversión Socialmente Responsable por Santander Pensiones o la aprobación de la política de Derechos Humanos. Esta última recoge el compromiso del Banco en este ámbito y en relación con sus diferentes grupos de interés, y se une al conjunto de normas internas que garantizan que el comportamiento del Banco y de sus empleados se ajusta a los mejores criterios éticos, de gobierno corporativo, medioambientales y sociales.

Banco Santander S.A. mantiene un diálogo continuo con sus grupos de interés. La sustentabilidad implica saber responder en cada momento a las necesidades reales de los distintos stakeholders:

- Accionistas, con la máxima transparencia informativa, mediante canales de diálogo continuos y fluidos y fomentando su participación en la marcha de las compañías;
- Clientes, ofreciéndoles los mejores productos y servicios, con innovación constante y con especial atención a los productos socialmente responsables;
- Empleados, con políticas de formación y desarrollo, fomentando la igualdad de oportunidades y la conciliación;
- Proveedores, promoviendo la transparencia en las adjudicaciones, con relaciones basadas en la ética y el respeto mutuo.

El mercado internacional ha valorado y reconocido la gestión sustentable de Banco Santander S.A. La acción Santander está presente en los índices de inversión socialmente responsable más prestigiosos en el ámbito internacional: el DJSI y el FTSE4Good.

Por otro lado, los inversores y analistas muestran un interés cada vez mayor en los aspectos relacionados con la sustentabilidad y quieren conocer mejor las claves no financieras del modelo de negocio de las empresas sustentables. El mejor reflejo de este creciente interés son las reuniones en distintos países con más de 50 inversores y analistas con el objetivo de explicar y analizar la estrategia de sustentabilidad de Banco Santander S.A.



PARA BANCO SANTANDER,  
SUSTENTABILIDAD ES EL DESEMPEÑO DE SU ACTIVIDAD  
EMPRESARIAL, CONTRIBUYENDO AL PROGRESO ECONOMICO  
DE LAS COMUNIDADES Y TENIENDO EN CUENTA SU IMPACTO  
EN LA SOCIEDAD Y EN EL MEDIOAMBIENTE.



#### INICIATIVAS INTERNACIONALES A LAS QUE BANCO SANTANDER ESTA ADHERIDO / PRESENTE

- Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- UNEP Finance Initiative.
- Principios del Ecuador.
- Consejo Estatal de Responsabilidad Social Empresarial del Gobierno español.
- Carbon Disclosure Project.
- Forge Group.
- Instituto Brasileiro de Governança.
- Mesa Redonda sobre Soja Responsable.
- Grupo Wolfsberg.
- Banking & Environment Initiative.

## Modelo de negocio de Banco Santander S.A.

Santander cuenta con una posición geográfica equilibrada entre mercados maduros y mercados emergentes, que contribuyeron al beneficio de 2010 en un 57% y un 43%, respectivamente. Esto permite al Grupo maximizar los ingresos y los resultados a lo largo del ciclo económico.

El Banco centra su presencia en 10 mercados principales: España, Portugal, Alemania, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina, Estados Unidos y, más recientemente, Polonia.

Además, el Banco tiene áreas de negocios globales que desarrollan sus actividades en otros países además de los mercados principales.

<b>CHILE</b>	
Clientes (millones)	2,9
Oficinas	504
Empleados	11.001
Cuota de mercado <sup>(8)</sup>	20,9%
Ranking <sup>(8)</sup>	1º


<b>EE.UU.-SOVEREIGN</b>	
Clientes (millones)	1,7
Oficinas	721
Empleados	8.647
Cuota de mercado <sup>(6)</sup>	3%

<b>MEXICO</b>	
Clientes (millones)	9,1
Oficinas	1.100
Empleados	12.500
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	15%
Ranking <sup>(1)</sup>	3º

<b>BRASIL</b>	
Clientes (millones)	24,7
Oficinas	3.702
Empleados	53.900
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	9%
Ranking <sup>(1)(5)</sup>	3º

<b>ARGENTINA</b>	
Clientes (millones)	2,3
Oficinas	324
Empleados	6.466
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	10%
Ranking <sup>(1)(5)</sup>	1º

 Países principales.

 Otros países en los que Grupo Santander tiene negocios de banca comercial: Colombia, Perú, Puerto Rico, Uruguay, Noruega, Suecia, Finlandia, Dinamarca, Holanda, Bélgica, Austria, Suiza e Italia.

- (1) Créditos, depósitos y fondos de inversión.  
 (2) Cuota estimada en financiación de vehículos.  
 (3) Líder en financiación de bienes duraderos y primera financiera independiente.  
 (4) Por crédito y depósitos minoristas.  
 (5) Excluidas entidades públicas.  
 (6) En su zona de influencia.  
 (7) El 1 de abril se completó la OPA de Santander sobre Bank Zachodni WBK. Esta operación sumará 512 oficinas de banca comercial en el país.  
 (8) Cuotas en colocaciones totales.



#### DIVERSIFICACION GEOGRAFICA

Es tener una posición de liderazgo en 9 mercados principales.

#### ORIENTACION COMERCIAL

Es poner al cliente en el centro de la actividad de todo el Banco.

#### EFICIENCIA

Es transformar ahorro de costos en más valor para clientes y accionistas.

#### DISCIPLINA DE CAPITAL

Es ser uno de los bancos más sólidos del mundo, tanto por la cantidad como por la calidad de los fondos propios.

#### PRUDENCIA EN RIESGOS

Es mantener niveles de morosidad y cobertura mejores que la media del sector.

#### REINO UNIDO

Clientes (millones)	25,6
Oficinas	1.416
Empleados	23.649
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	11%
Ranking <sup>(4)</sup>	2º

#### ALEMANIA

Clientes (millones)	6,2
Oficinas	142
Empleados	3.483
Cuota de mercado <sup>(2)</sup>	15%
Ranking <sup>(3)</sup>	1º

#### POLONIA<sup>(7)</sup>

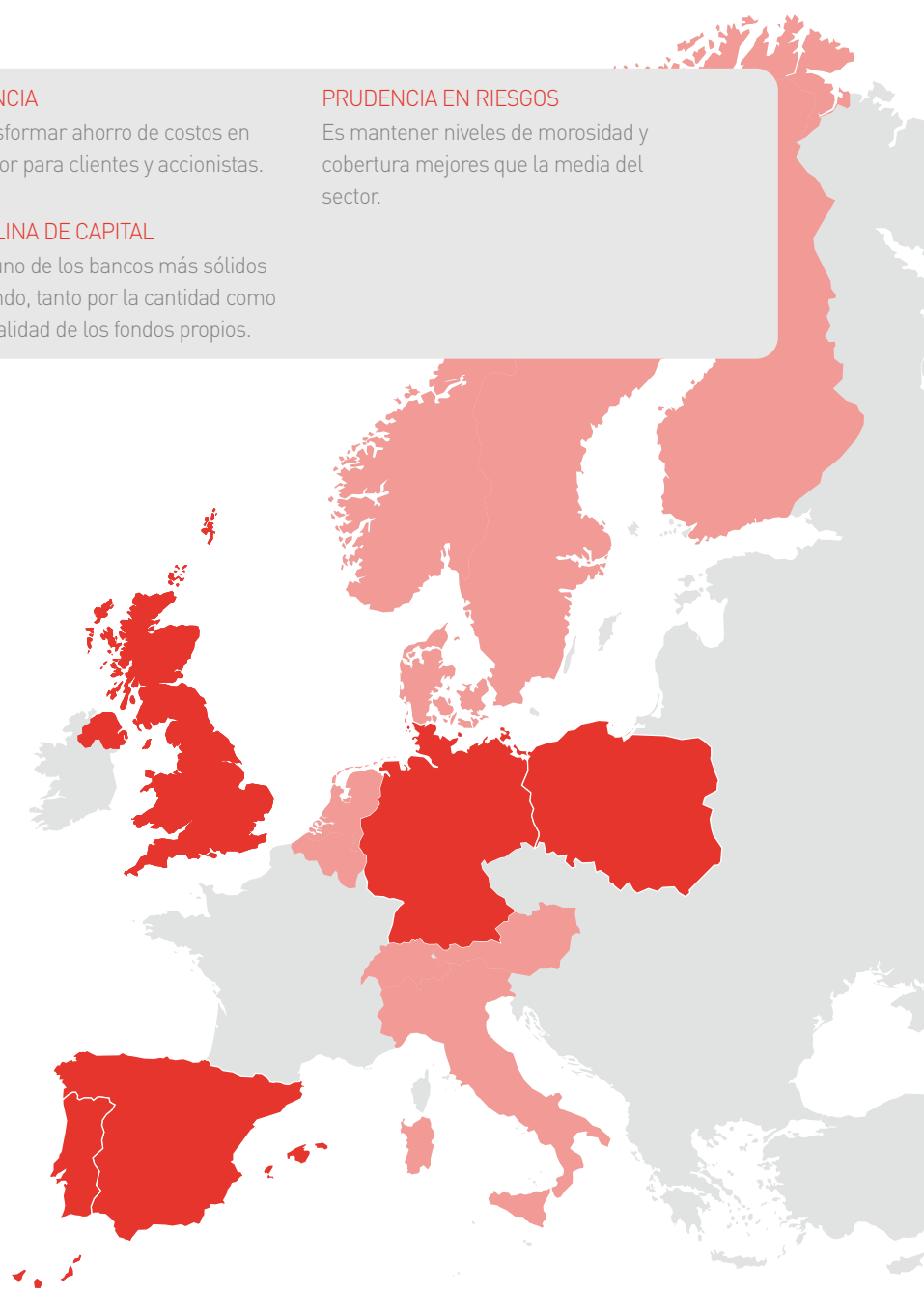
Clientes (millones)	1,8
Oficinas	213
Empleados	2.751
Cuota de mercado <sup>(2)</sup>	10%
Ranking <sup>(2)</sup>	2º

#### ESPAÑA

Clientes (millones)	14,4
Oficinas	4.848
Empleados	33.694
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	15%
Ranking <sup>(1)</sup>	1º

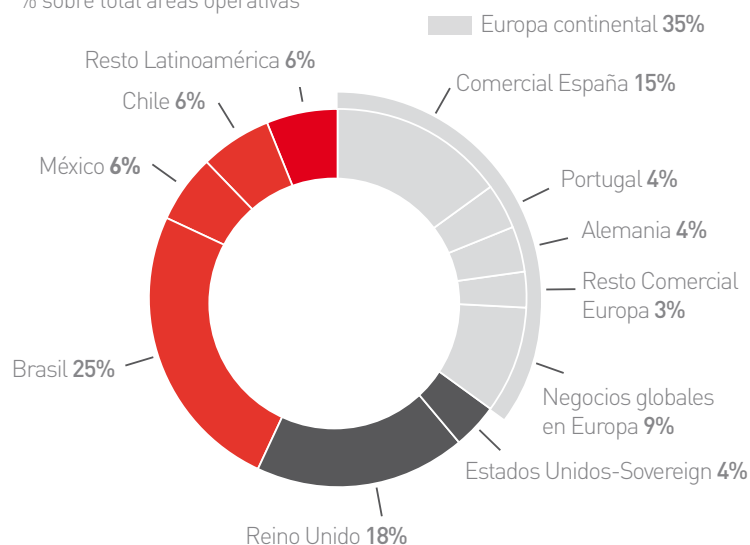
#### PORTUGAL

Clientes (millones)	1,9
Oficinas	759
Empleados	6.214
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	10%
Ranking <sup>(1)(5)</sup>	3º



### Beneficio atribuido por geografías

% sobre total áreas operativas



COMPROMETIDOS CON  
UNA GESTION DE



Excelencia



» Nuestra filosofía de trabajo en equipo nos permite mantener el liderazgo en nuestra gestión.



Vista panorámica desde el puente corporativo de Banco Santander, en Bandera 140, Santiago, durante la celebración del Bicentenario de Chile.



A low-angle, upward-looking shot of the Chilean flag waving against a clear blue sky. The flag's horizontal stripes of white, red, and blue, with a white star on the blue canton, are prominent. To the right, a modern building with a glass facade and a curved metal balcony is visible. The overall composition is dynamic and patriotic.

» **NUESTRA EMPRESA**

## ↘ **NUESTRA EMPRESA**

NUESTRA FILOSOFIA DE TRABAJO EN EQUIPO NOS HA PERMITIDO MANTENER EL LIDERAZGO EN EL MERCADO.

### **Visión**

Ser un actor de primera línea en el mercado financiero chileno y un banco de referencia en Latinoamérica, que anticipe tendencias, ofrezca soluciones creativas y únicas, que constituyan una respuesta de calidad a los requerimientos de nuestros accionistas, clientes, empleados y de la sociedad en su conjunto. Con nuestra gestión contribuiremos fuertemente al desarrollo económico del país y al progreso de las personas.

### **Valores**

#### **LIDERAZGO**

Somos una organización de referencia en cada uno de los mercados en los que estamos presentes. Tenemos vocación de liderazgo en agregar valor a nuestros clientes, accionistas y colaboradores.

#### **EXCELENCIA EN LA GESTION**

Procuramos la eficiencia, rentabilidad y crecimiento de los resultados mediante estrategias claras, objetivos exigentes y compartidos, rigurosas políticas de seguimiento y control y resultados recurrentes.

#### **ORIENTACION AL CLIENTE**

Queremos satisfacer sus necesidades entregando una oferta de valor segmentada y acorde a sus requerimientos. Establecer con ellos relaciones de largo plazo y beneficio mutuo, basadas en la confianza.

#### **TALENTO**

Buscamos promover un excelente ambiente de trabajo, entregando oportunidades de desarrollo personal y profesional. Potenciar al máximo los talentos de los colaboradores y recompensarlos de manera equitativa, promoviendo la cultura del mérito. Los miembros de esta organización se caracterizan por su alto profesionalismo y capacidad de trabajo en equipo.

#### **COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Nuestro compromiso es mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y de sus familias, así como de la comunidad y la sociedad en su conjunto. Esto se manifiesta a través de la adhesión y respeto de los derechos fundamentales, la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la calidad de trabajo y la protección del medioambiente.

#### **ESTANDARES ETICOS**

Nos relacionamos y desarrollamos nuestras tareas y responsabilidades con observancia y respeto a las leyes, los reglamentos y normas vigentes, tanto en su forma como en su espíritu. Evitamos que nuestras conductas individuales dentro o fuera de la institución, causen daño material o moral, comprometan o afecten la imagen, dignidad y prestigio tanto personal, de otros funcionarios, del Grupo Santander como de terceros.

**PREPARARSE PARA LOS DESAFIOS FUTUROS  
IMPLICA ANTICIPAR TENDENCIAS, OFRECER  
SOLUCIONES CREATIVAS QUE CONSTITUYAN UNA  
RESPUESTA DE CALIDAD A NUESTROS ACCIONISTAS,  
CLIENTES, COLABORADORES Y LA SOCIEDAD.**





Sucursal Banco Santander Rapa Nui.



## PERFIL DE BANCO SANTANDER

Banco Santander Chile es una sociedad anónima regida por la Ley General de Bancos contenida en el DFL N°3 del año 1997 y realiza todas las actividades que dicho texto legal autoriza a los bancos. Es la mayor entidad financiera del país con una participación de mercado en colocaciones totales del sistema de 20,9% y con una red de distribución que cubre de Arica a Punta Arenas, incluyendo Isla de Pascua.

### Gestión de negocio

La gestión de negocio de Banco Santander se articula en torno a cuatro pilares estratégicos, que apuntan a la construcción de una relación de largo plazo con:

- Accionistas.
- Clientes.
- Colaboradores.
- La sociedad en su conjunto.

Anualmente, define sus ejes de gestión estratégica, que integran estos pilares y que guían el desarrollo del Banco durante el período. Así, una vez superada la crisis del año 2009, Banco Santander retomó durante 2010 la senda del crecimiento, para lo cual se enfocó en aquellos sectores que ofrecieran un atractivo potencial de expansión del negocio. De este modo, buscó impulsar:

- La bancarización: fomenta el uso masivo del sistema financiero formal por parte de los individuos para la realización de transacciones financieras incluyendo los productos de ahorro y crédito, así como también, la transferencia de recursos y la realización de pagos a

través de la red bancaria formal. Para Banco Santander, ello implica impulsar el aumento del negocio bancario a través de la expansión de la red de sucursales y el impulso de la transaccionalidad (uso de los canales de atención remotos como Internet, call center, VOX y cajeros automáticos).

- Captación de clientes en los segmentos medios.
- Alianzas estratégicas con retailers relevantes. Durante 2010 se sellaron acuerdos entre Banefe y Lan, Bata, Chilectra y Movistar.
- Apoyo a las Pymes: otorgamiento de créditos Fogape, Fogain, creación del Círculo Pyme y tarjetas especializadas, ofrecimiento de productos diseñados según las necesidades específicas de este segmento.

Además, se siguió con la implementación y desarrollo de los siguientes ejes:

- Entregar una alta calidad y servicio al cliente.
- Mantener y desarrollar las alianzas existentes con Lan (producto: tarjetas de crédito Santander LanPass), Club de Lectores El Mercurio (producto: tarjeta de crédito American Express Club de Lectores), Casa Ximena (producto: tarjeta de crédito Banefe Casa Ximena) y Movistar (producto: tarjeta de crédito Santander Movistar).
- Mantener los altos niveles de eficiencia y rentabilidad.
- Tener un manejo de riesgos de clase mundial: revisión constante de los modelos existentes para lograr una alta precisión en la evaluación de los actuales y de los potenciales clientes, así como para poder lanzar alertas tempranas y prevenir alzas en la morosidad de pagos.

**BANCO SANTANDER ES EL MAYOR BANCO DEL PAIS CON UNA PARTICIPACION DE MERCADO EN COLOCACIONES TOTALES DEL SISTEMA DE 20,9%.**





## EL BANCO EN CIFRAS

Banco Santander es el primer banco privado de Chile. Cuenta con:



2.900.000

clientes



US\$ 649

millones se transfirieron  
mensualmente a través del sitio web

11.001

empleados



45,7%



54,3%

http://

180.000

visitas diarias de clientes al  
sitio web [www.santander.cl](http://www.santander.cl)



504

sucursales a lo largo de Chile



2.018

cajeros automáticos

Fuentes: Dirección Corporativa de Recursos Humanos, Dirección de Planificación Estratégica y Financiera y Gerencia de Internet and Mobile Banking, Banco Santander.

## ADMINISTRACION

LA ADMINISTRACION DE BANCO SANTANDER ESTA INTEGRADA POR UN EQUIPO DE EJECUTIVOS ALTAMENTE CALIFICADOS, CON UNA LARGA TRAYECTORIA EN EL SECTOR FINANCIERO Y UN CONOCIMIENTO PROFUNDO DEL NEGOCIO BANCARIO.

Paulo Molina Villaseca  
GERENTE DE MARKETING

Juan Carlos Chomali Acuña  
GERENTE GENERAL BANEFE

Francisco Murillo Quiroga  
DIRECTOR BANCA COMERCIAL

Claudio Melandri Hinojosa  
GERENTE GENERAL

Fred Meller Sunkel  
DIRECTOR GENERAL GLOBAL BANKING & MARKETS

Marco Castagnola Galinovic  
GERENTE MEDIOS DE PAGO

Alejandra Mehech Castellón  
DIRECTORA CORPORATIVA DE RECURSOS HUMANOS

Enrique Espinoza Villalobos  
GERENTE RED DE SUCURSALES



José Manuel Manzano Tagle  
DIRECTOR CORPORATIVO DE RIESGOS

Max Winter Garcés  
DIRECTOR CORPORATIVO CLIENTES Y CALIDAD

Elke Schwarz Kusch  
DIRECTORA DE COMUNICACIONES CORPORATIVAS Y RSE

Javier Montero León  
DIRECTOR AUDITORIA

Juan Pedro Santa María Pérez  
DIRECTOR JURIDICO

Miguel Matta Huerta  
GERENTE ESTRATEGIA Y SEGUIMIENTO COMERCIAL

Gabriel Montoya Benavides  
CONTROLLER FINANCIERO

Juan Fernández Fernández  
DIRECTOR DE MEDIOS

Emiliano Muratore Raccio (\*)  
GERENTE DE GESTION FINANCIERA



(\*) No está presente en la fotografía.

# SEGMENTOS DE NEGOCIO

## Banca Comercial

Líneas de productos y servicios

### INDIVIDUOS

#### Banca Personas

Enfocada en las necesidades de personas de ingresos medios y altos, ofrece propuestas de valor a partir de innovación constante y cercanía con sus clientes.

Cuentas corrientes, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, créditos de consumo, créditos hipotecarios, ahorro e inversiones y seguros.

#### Santander BANEFE

A través de una red de 98 sucursales y medios complementarios, atiende las necesidades de clientes emergentes de los segmentos Personas y Microempresarios.

#### Personas

Créditos de consumo, seguros, créditos hipotecarios, chequera electrónica, depósitos a plazo, tarjetas de crédito y ahorro.

#### Microempresarios

Créditos financiamiento, inversión, seguros, créditos hipotecarios, chequera electrónica, ahorro, tarjetas de crédito, créditos agrícola y depósitos a plazo.

### PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

Con una amplia gama de productos destinados a apoyar su desarrollo, Banco Santander atiende a compañías del segmento Pyme.

Cuentas corrientes, financiamiento, tarjetas de crédito, créditos con garantía estatal, ahorro e inversión, leasing, factoring, créditos hipotecarios y seguros.



## Hitos 2010

- Comenzó a operar Santander Inversiones, nuevo modelo de negocios centrado en las necesidades de clientes de rentas altas, a quienes se les ofrece asesoría de expertos (gestores de inversión) a través de canales de atención especiales (oficinas Prime y aplicaciones en smartphones). Al cierre del año, el Banco había incorporado 1.200 nuevos clientes y administraba alrededor de US\$ 2.000 millones dentro de este nuevo modelo de atención.
- Banco Santander lideró el mercado chileno en colocación de créditos hipotecarios. Durante el año financió más de 30.000 viviendas.
- El 97% de los clientes hipotecarios de Banco Santander contaba con seguro contra terremoto, permitiéndoles enfrentar sin problemas las consecuencias del sismo de febrero de 2010.
- Banco Santander lideró el crecimiento de las colocaciones de créditos de consumo, con un aumento de 20,4% en el año.
- Fue el primer banco en Chile en disponer de un tercer elemento de autenticación de seguridad. La Clave 3.0 protege las operaciones que los clientes realizan a través de Internet.
- Con una participación de 37,26% de la facturación total, Banco Santander se posicionó como el mayor emisor de tarjetas de crédito bancario del mercado.
- Lideró también el mercado de tarjetas de débito, con el 22,85% del total de compras.
- La tarjeta WorldMember Santander LanPass alcanzó los 20.000 clientes y abrió un nuevo mercado al impulsar la compra de autos de lujo con este medio de pago.

## Personas

- 19% crecimiento de cartera de créditos y cerca de 50% de disminución de provisiones netas.
- Nuevos convenios para la emisión de tarjetas de crédito Bata, PreUnic y Chilectra, las que se sumaron a las de Casa Ximena y Lan. Todas ellas, orientadas a otorgar nuevos beneficios en alianza con empresas retail que ofrecen productos valorados por los clientes en este segmento.
- Se emitieron 76.024 nuevas tarjetas.
- Exitoso lanzamiento de "Crédito Más", alcanzando ventas de 2.500 productos en diciembre.
- También se lanzó "Avance en Cuotas por Cajero Automático".
- Nueva imagen corporativa con slogan "Nos gusta ser tu Banco".

## Microempresarios

- 23,5% crecimiento negocio microempresarios.
- 9.600 clientes nuevos.
- 67.771 total clientes en el período.

- Lanzamiento del producto Super Nómina, que permite pago de remuneraciones online en forma simple.
- Santander fue el primer banco de la plaza en implementar créditos en dólares con garantía Corfo para este segmento.
- Por segundo año, el Banco lideró en colocaciones de créditos con garantía estatal.
- Un equipo de especialistas del área de Negocio Internacional comenzó a apoyar a ejecutivos de la red comercial en este ámbito, lo cual facilitó el acceso de Pymes a productos sofisticados de comercio exterior.
- Nueva Mesa de Distribución creada en el área de Negocio Internacional, lo que permitió reducir los tiempos y hacer más competitivas las operaciones de tipo de cambio y forward.
- SGC (Santander Global Connect) extendió al segmento Pyme la oferta de productos derivados (opciones y forward de tasas de interés) para optimizar sus costos financieros.

# SEGMENTOS DE NEGOCIO

## Líneas de productos y servicios

### UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES

Universidades, colegios, organismos gubernamentales, municipalidades y gobiernos regionales son atendidos por divisiones especializadas de Banco Santander.

Servicios transaccionales, servicios de tesorería, créditos, leasing, factoring, comercio exterior, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, cuentas corrientes, ahorro, fondos mutuos y seguros.

### EMPRESAS

Con especialización en tres subsegmentos: Empresas Medianas, Grandes e Inmobiliarias, Santander desarrolla soluciones innovadoras en este mercado, procurando anticiparse a los requerimientos de sus clientes.

Préstamos comerciales, leasing, factoring, comercio exterior, tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios, cuentas corrientes, servicios transaccionales, servicios de tesorería, consultoría financiera, productos de ahorro, fondos mutuos, seguros, banca de inversión y financiamiento de proyectos residenciales (para clientes inmobiliarios).

## Santander Global Banking & Markets

Santander Global Banking & Markets desarrolla un modelo de banca comercial que ofrece productos y servicios destinados a satisfacer las necesidades financieras de grandes corporaciones e inversores institucionales. Cuenta con equipos locales y globales de especialistas con un amplio conocimiento de los mercados. Con soluciones adecuadas a sus clientes, atiende todas las necesidades de financiación, inversión y cobertura.

**Banca Transaccional (Global Transaction Banking):** Cash Management (cobros y pagos, liquidez y financiación comercial), financiamiento de comercio exterior (Trade Finance) y financiamiento básico a instituciones y corporaciones con presencia internacional.

**Banca Corporativa y de Inversión (Corporate Finance):** Cobertura a nivel global de instituciones financieras y grandes corporaciones, los equipos de fusiones y adquisiciones y de Asset and Capital Structuring.

**Mercados de Crédito (Credit Markets):** Agrupa las unidades de originación y distribución de todos los productos de crédito estructurado y deuda.

**Rates:** Negociación en los mercados financieros de tipos de interés y de cambio para clientes.

**Renta Variable (Equity):** Negocios relacionados con los mercados de renta variable.

**Tesorería y Carteras (Proprietary Trading/Market Making):** gestiona las posiciones de inversión de corto y largo plazo del Grupo en los distintos mercados financieros de renta fija y variable.

## Hitos 2010

- Banco Santander se adjudicó el financiamiento para 11.000 alumnos del programa estatal Ingresa para estudiantes universitarios, al postular por primera vez a este sistema de crédito para estudios superiores.
- Santander Universidades hizo entrega de 100 becas de movilidad internacional para alumnos de pre y post grado.

- División de Grandes Empresas creó equipo que asesora en terreno a ejecutivos de Banca Comercial en el país para la atención de clientes de este segmento, especialmente, en operaciones complejas como fusiones y adquisiciones.
- Implementación de Mesa de Tesorería Flow para optimizar el servicio de estas operaciones.

- Para reforzar la posición de liderazgo en sus mercados core, realizó inversiones adicionales en recursos y capacidades siempre bajo la estricta gestión de costos de Santander, lo que permitió mantener un ratio de eficiencia que sigue siendo un referente.
- Se mantuvo una estrategia centrada en la generación de ingresos de clientes, profundizando en el enfoque global del negocio a través del impulso de la interrelación con las áreas de producto y unidades especializadas y del Modelo de Relación Global.
- Participación en las principales operaciones del año, cubriendo las necesidades de sus clientes en Europa y América. Destacan operaciones como el préstamo corporativo por un importe de US\$ 45 mil millones concedido a BHP Billiton para financiar la oferta pública de adquisición de Potash Corp; y el liderazgo en la emisión de capital récord de Petrobras por US\$ 70 mil millones. SGBM ha participado en 15 de las 20 mayores operaciones 2010 a nivel mundial, ocupando una posición Top 3 en los rankings de sus productos y mercados core.

## Entorno de los negocios 2010

### TERREMOTO

Sin duda uno de los hechos más relevantes de 2010 fue el terremoto del 27 de febrero, que tuvo importantes consecuencias sociales y económicas para el país. La catástrofe afectó la actividad económica en marzo y parte de abril, produciéndose en el segundo semestre una rápida recuperación.

### ECONOMIA DEL PAIS

En 2010, la economía chilena experimentó un claro proceso de recuperación, con una positiva evolución de las cifras de actividad, demanda y empleo. El PIB del período se situó en un 5,2% (Fuente: Banco Central).

La política del Banco Central chileno llevó a un ajuste gradual de la Tasa de Política Monetaria (TPM) iniciado en junio y terminó el año con un alza moderada. De este modo la tasa de interés finalizó en diciembre de 2010 en un 3,25% nominal anual.

El peso chileno ganó valor frente al dólar, llegando a cotizarse a fines de 2010 en sus valores máximos en más de dos años, afectando seriamente al sector exportador. Por otra parte, el precio del cobre, principal exportación del país, creció fuertemente, lo que también contribuyó a una mayor entrada de divisas a la nación.

El Banco Central informó que la balanza comercial de 2010 mostró un superávit por US\$ 15.855 millones, monto superior en US\$ 1.738 millones al registrado en 2009.

### ECONOMIA INTERNACIONAL

En el ámbito internacional, el crecimiento de las economías desarrolladas fue moderado, contrastando con el dinamismo de las economías emergentes. Los mercados financieros internacionales mantuvieron la preocupación respecto del riesgo de algunas economías europeas, ya que esta lenta

recuperación de los países desarrollados fue un factor importante de riesgo para las economías emergentes. Adicionalmente, el acentuado aumento de los precios internacionales de materias primas impactó en los registros de inflación de algunas economías. De todos modos, cifras del FMI mostraron que el PIB mundial se recuperó desde un -0,6% en 2009 a un 4,8% en 2010.

### CHILE INGRESA A LA OCDE

El 8 de enero de 2010, Chile se convirtió en el primer miembro pleno de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en Sudamérica y segundo en Latinoamérica, después de México. Ello, debido al reconocimiento de los avances económicos registrados en las últimas décadas, desarrollo social y fuerte reestructuración institucional, lo que llevó a Chile a ubicarse entre los 30 miembros de esta organización que agrupa a las principales economías industrializadas del mundo. El fin es generar una instancia de intercambio de información y armonización de políticas entre los países miembros de la OCDE para su crecimiento económico, colaborar recíprocamente en su desarrollo y extender esta ayuda hacia los países no miembros. El hecho de que Chile ingresara a esta organización fue una confirmación de la solidez y consistencia en el ámbito financiero, comercial, económico y de comercio exterior, no sólo a nivel regional, sino que en el contexto mundial.

Para integrar este círculo, Chile tuvo que realizar una serie de modificaciones en su legislación, entre las que se contó la aprobación de la Ley 20.406, que permite el acceso a la información bancaria por parte de la autoridad tributaria. De este modo, el Servicio de Impuestos Internos (SII) tiene la facultad de solicitar la información bancaria de determinadas personas cuando exista la necesidad de investigar posibles irregularidades en sus obligaciones tributarias, o sospechas de lavado de dinero.



## Una mirada a la banca chilena

El desempeño de la industria bancaria chilena fue muy superior al de 2009. La utilidad neta alcanzó MM\$ 1.574.520, un 29,9% mayor a la del período anterior. Este buen resultado se debe, principalmente, al mayor margen financiero neto, y también, a la mayor inflación, el crecimiento de los volúmenes, mayores comisiones y un menor gasto en provisiones, en línea con el mejor escenario económico local. Lo anterior fue parcialmente compensado por menores resultados de operaciones financieras, luego de un 2009 excepcional, y mayores gastos de apoyo, siguiendo la mayor actividad de los negocios.

Los resultados de la banca demostraron que una buena supervisión y regulación, así como el manejo prudente de las instituciones, permitieron salir fortalecidos de las crisis y en buen pie para aprovechar el escenario de recuperación. Esto se vio reflejado en sólidos ratios de rentabilidad, eficiencia, liquidez, riesgo y capitalización.

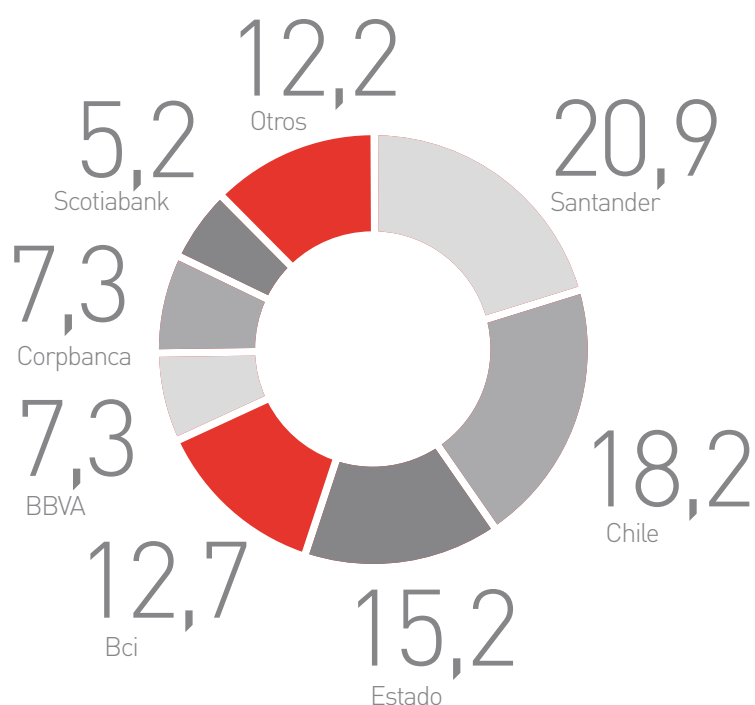
En la actualidad existen 25 bancos en nuestro país, de los que 19 se consideran como "bancos establecidos en Chile", cinco son sucursales de entidades financieras internacionales y uno es un banco estatal.

Todos los bancos señalados son supervisados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) que se rige por el DFL N° 3 del 26 de noviembre de 1997. Este fijó el texto refundido de la Ley General de Bancos y las normas dictadas por este organismo, recogidas a través de la Recopilación Actualizada de Normas.

La Ley General de Bancos define lo que es un banco en su artículo N° 40, la que señala que el giro básico es captar dinero del público con el objeto de darlo en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar esos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley le permita. La Ley enumera en su artículo N° 69 las demás operaciones que pueden realizar los bancos en el país.

Otro actor relevante en este escenario es el Banco Central de Chile, un organismo autónomo que establece las políticas monetaria y cambiaria, entre cuyas tareas está asegurar la estabilidad de la moneda (reflejada en el control de la inflación) y el normal funcionamiento de los pagos internos y externos.

**Participación de mercado en colocaciones totales del sistema (%)**  
al 31 de diciembre 2010



Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

## Oportunidades y riesgos del sector financiero

Existen algunos factores propios del sector que podrían afectar a la industria en general y al Banco Santander en particular.

### A. Economía chilena

Debido a que una parte sustancial de los clientes opera en Chile, cualquier cambio adverso en la economía local podría tener un efecto negativo sobre los resultados y condición financiera de la entidad en materia de morosidad de la cartera y crecimiento.

Es importante precisar que el riesgo crediticio de los bancos es fiscalizado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Banco Santander cuenta con un Área de Riesgos de Crédito, que ha desarrollado normas y pautas estrictas en la línea del cumplimiento con la normativa aplicable y vigente, para minimizar un posible impacto sobre la organización.

Esta área es completamente independiente de las áreas comerciales, con un control sobre los créditos desde el proceso de admisión. Asimismo, el Banco posee una sección de vigilancia especial para detectar tempranamente algún deterioro y efectuar un correcto seguimiento de la cartera de créditos.

### B. Riesgos de mercado

Banco Santander está expuesto a los riesgos de mercado, que se definen como los efectos sobre la condición financiera del Banco producto de fluctuaciones significativas en las tasas de interés, inflación y tipo de cambio. Santander cuenta con un área especializada en minimizar estos riesgos con límites sobre las posiciones netas en moneda extranjera, UF y pesos nominales, y otros modelos que miden la sensibilidad del Banco a fluctuaciones en el tipo de cambio y tasas de interés. Estos límites son revisados quincenalmente por miembros del Directorio y la Alta Administración del Santander en un comité especializado, y su medición es efectuada por un área independiente de las divisiones comerciales. Además, la organización ha implantado sistemas de alertas y planes de acción en la eventualidad de que se sobrepasen algunos de los límites internos o regulatorios. Finalmente, existen normas en la Ley General de Bancos y del Banco Central que limitan la exposición de los bancos a estos factores.

### C. Acontecimientos en otros países

El precio de los activos en Chile, incluyendo a los bancos, puede verse influenciado por eventos económicos, políticos y sociales en otros países de Latinoamérica, Estados Unidos

y las economías grandes de Asia y Europa. Esto debido a los efectos indirectos sobre el ritmo de crecimiento de la economía local, las empresas locales que invierten en esos países y por ende, sobre la condición financiera del Banco.

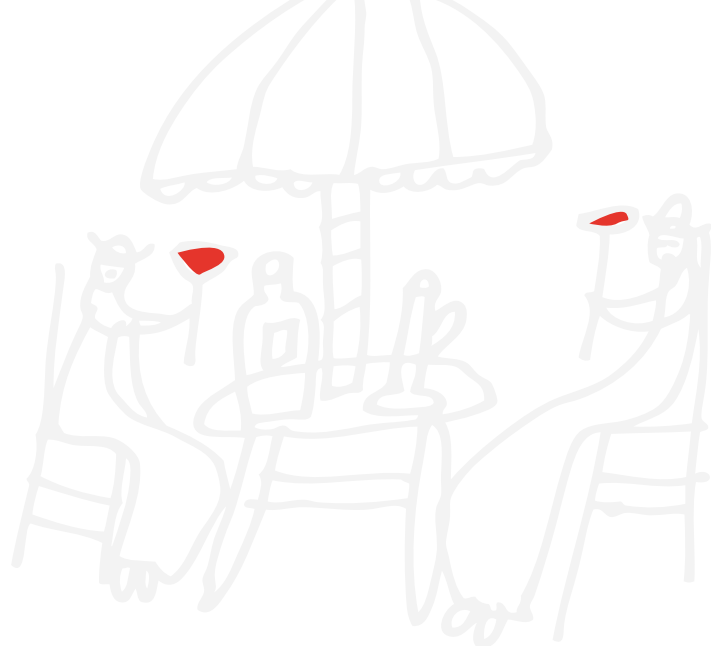
### D. Restricciones al giro bancario o cambios en las regulaciones bancarias

La industria bancaria chilena, como ocurre en los principales países desarrollados, se encuentra altamente regulada. En particular, la industria bancaria local está sujeta a las regulaciones y normas impuestas por la Ley General de Bancos, por la Ley de Sociedades Anónimas, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y el Banco Central. Por lo tanto, futuros cambios a estas leyes o nuevas normas impuestas por estos organismos podrían tener un efecto adverso sobre la condición financiera de la empresa o restringir la entrada a nuevas líneas de negocios.

### E. Riesgos propios del negocio bancario

Como se menciona en el acápite "Gestión de negocios", el Banco ha tendido a orientarse más hacia la banca retail o minorista, dado que es en esos negocios donde se obtienen las mejores rentabilidades. De este modo, aproximadamente el 68% de las colocaciones del Banco corresponden a individuos y Pymes.

Como la actual estrategia de negocios apunta a crecer en forma selectiva en rentas de dichos segmentos, es dable esperar que los actuales niveles de cartera vencida y castigos tiendan a crecer en el futuro. La estrategia de negocios del Banco tiene una estrecha vinculación con la situación económica global y local. Por tanto, la estrategia va adaptándose a los cambios en el entorno de manera de





permitir al Santander beneficiarse de las oportunidades de negocios que puedan surgir, así como resguardarse de las potenciales amenazas.

Por otra parte, la alta competitividad del sistema bancario chileno permite que los clientes puedan acceder a las alternativas más convenientes y a productos innovadores. Banco Santander ha liderado permanentemente el desarrollo de productos atractivos y competitivos en el mercado.

Un factor que también cabe considerar es la llegada de bancos internacionales al país, ya que Chile ofrece un sistema financiero estable, seguro y regulado.

#### **F. Riesgo operacional**

Santander, como cualquier organización grande, está expuesta a variados riesgos de tipo operacional, incluyendo fraudes, fallas en controles internos, pérdida o incorrecta

manipulación de documentos, fallas en los sistemas de información, errores de empleados, etc. Es importante destacar que para minimizar estos riesgos operacionales, el Banco cuenta con un área especializada, la Gerencia de Riesgo Operacional, y con el apoyo de auditoría interna que actúa en forma independiente.

#### **G. Transparencia y protección**

La política de Banco Santander es apoyar todos los esfuerzos que se hagan para proteger e informar mejor al consumidor, ya que la economía de mercado tiene que ir de la mano con la transparencia y protección de los derechos de los clientes. Se respeta la libertad del cliente de optar por la cantidad y tipos de productos que desea contratar, pudiendo a lo más, ofrecer condiciones más ventajosas por adquirir un paquete de productos, ya que los costos de administración disminuyen en este caso.



## DESEMPEÑO ECONOMICO

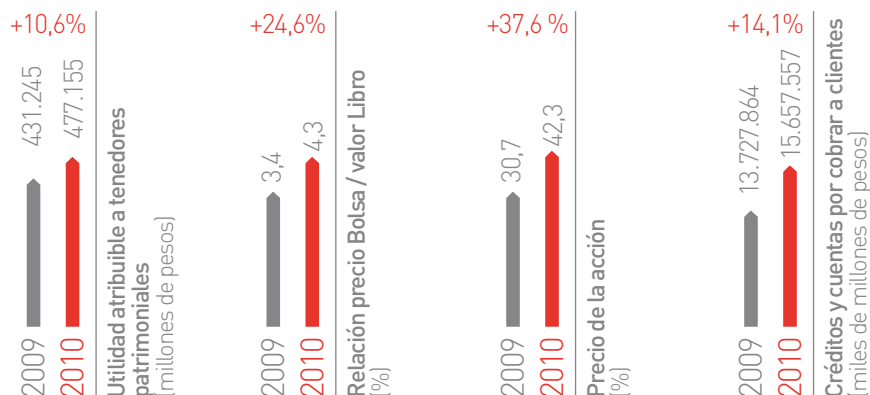
SANTANDER ES EL MAYOR BANCO EN CHILE EN TERMINOS DE ACTIVOS TOTALES, PRESTAMOS Y VALOR DE MERCADO, Y LA EMPRESA CON EL MEJOR RATING DE RIESGO EN LATINOAMERICA.

BALANCE Y RESULTADOS	2010	2009	VARIACION
	\$ (Millones)	\$ (Millones)	%
<b>BALANCE</b>			
Préstamos comerciales	8.305.630	7.324.762	13,4
Préstamos para vivienda	4.651.136	4.159.053	11,8
Préstamos de consumo	2.700.791	2.244.049	20,4
Préstamos y cuentas por cobrar a clientes	15.657.557	13.727.864	14,1
Provisiones	(422.239)	(349.485)	26,5
Total préstamos netos*	15.215.318	13.378.379	13,7
Inversiones financieras**	1.853.651	2.628.629	(29,5)
<b>ACTIVOS TOTALES</b>	<b>20.770.996</b>	<b>21.082.932</b>	<b>(1,5)</b>
Depósitos totales	11.495.191	10.708.791	7,3
Instrumentos de deuda emitidos	4.190.888	2.924.676	43,3
Patrimonio	1.863.607	1.688.115	10,4
<b>RESULTADOS</b>			
Ingreso financiero neto	939.719	856.516	9,7
Comisiones netas	263.582	254.130	3,7
Resultado operaciones financieras	95.988	167.128	(42,6)
Ingresos operacionales	1.382.689	1.311.017	5,5
Provisiones netas	(271.663)	(333.847)	(18,6)
Gastos de apoyo y otros gastos de operación	(554.005)	(452.299)	22,5
Resultado operacional	557.021	524.871	6,1
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>	<b>479.233</b>	<b>436.306</b>	<b>9,8</b>
<b>UTILIDAD ATRIBUIBLE A TENEDORES PATRIMONIALES DEL BANCO</b>	<b>477.155</b>	<b>431.253</b>	<b>10,6</b>

\* No incluye préstamos interbancarios. Bruto de provisiones.

\*\*Incluye instrumentos para negociación e instrumentos disponibles para la venta.

Las acciones de Banco Santander Chile se transan en la Bolsa de Nueva York y en la Bolsa de Comercio de Santiago. El principal accionista es Grupo Santander, el cuarto banco del mundo por utilidades y octavo por capitalización bursátil.



## INDICADORES FINANCIEROS

2010

2009

VARIACION

### RENTABILIDAD Y EFICIENCIA

Margen de interés neto	5,75%	5,55%	+20 pb <sup>(1)</sup>
Rentabilidad sobre patrimonio promedio	27,9%	28,0%	-10 pb
Rentabilidad sobre activos promedio	2,26%	2,16%	-10 pb
Eficiencia (costos / ingresos)	35,3%	32,2%	+310 pb
Recurrencia (comisiones / costos)	59,0%	62,3%	-330 pb

### CALIDAD DE LA CARTERA

Costo del crédito (gasto en provisiones / préstamos)	1,73%	2,43%	-70 pb
Cartera morosa / préstamos	2,65%	2,97%	-32 pb
Provisiones / préstamos (pérdida esperada)	2,81%	2,54%	+ 27 pb
Provisiones / cartera morosa	106,1%	85,4%	+2.070 pb

### CAPITAL Y ESTRUCTURA DEL BALANCE

Patrimonio efectivo / activos ponderados por riesgo	14,5%	15,6%	-110 pb
Capital básico / activos ponderados por riesgo	10,6%	11,7%	-110 pb
Capital básico / activos	7,3%	7,6%	-30 pb
Préstamos / depósitos <sup>(2)</sup>	99,8%	100,9%	-110 pb
Préstamos / activos	75,4%	65,1%	+1.030 pb

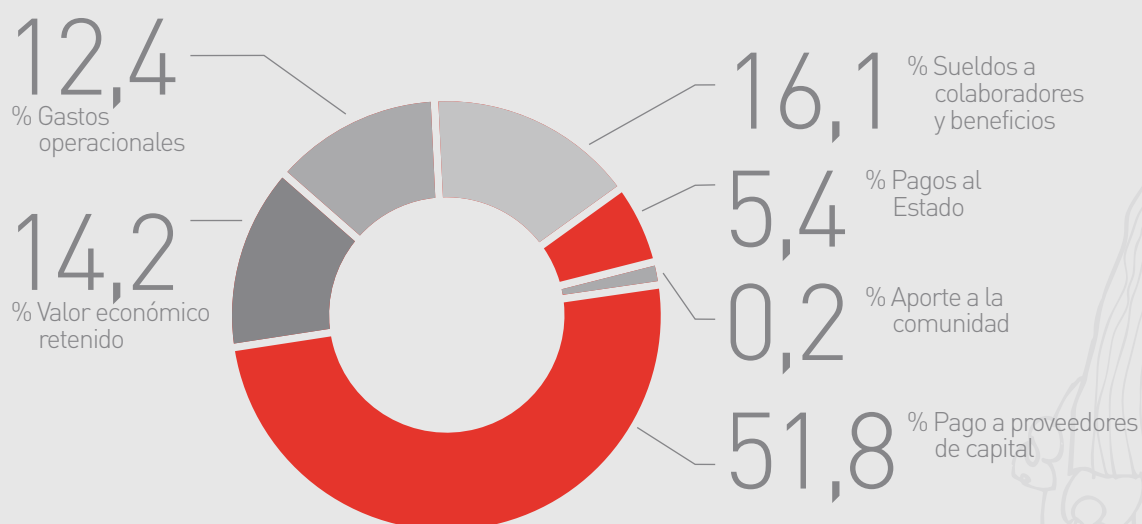
### ESTRUCTURA

Sucursales	504	498	1,2%
Cajeros automáticos	2.018	1.917	5,3%
Empleados	11.001	11.204	(1,8%)
Clientes (miles)	2.923	2.835	3,1%

1. Pb: Puntos Básicos.

2. Excluye porción de préstamos hipotecarios financiados con bonos de largo plazo y letras hipotecarias.

### Valor económico generado y distribuido 2010



Fuente gráficos y tablas: Dirección de Planificación Estratégica y Financiera, Banco Santander.

## RECONOCIMIENTOS

EL AÑO 2010 FUE NUEVAMENTE UN AÑO DE IMPORTANTES PREMIOS Y DISTINCIONES PARA TODAS LAS AREAS DE BANCO SANTANDER, DEMOSTRANDO QUE EL VALOR CORPORATIVO DE EXCELENCIA EN LA GESTION SE CONCRETA EN TODOS LOS AMBITOS DEL ACTUAR DE LA EMPRESA.

**1** **Mejor Banco en Chile**  
Según Euromoney, Global Finance y Latin Finance.

**2** **Mejor Banco en Latinoamérica 2010**  
Por sexto año según ranking de AméricaEconomía.

**3** **World Best Foreign Exchange Provider en Chile**  
Global Finance.

**4** **Mejor Banco en Internet para Personas en Chile**  
Por séptimo año consecutivo, en estudio de Global Finance.

**5** **7º lugar Ranking Nacional de RSE 2010**  
Fundación PROhumana y Revista Qué Pasa.



**6** **Mejor Contenido Financiero**  
Distinción a la Memoria Financiera, PricewaterhouseCoopers y Diario Estrategia.

**7** **Reconocimiento por ser el banco más innovador en E-Commerce Awards 2010**  
Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico.

**8** **9º lugar en Ranking Reputación Corporativa**  
Estudio Merco (realizado por primera vez en Chile).







9

**Premio Ricardo Claro Valdés**

Fundación Generación Empresarial distinguió a Banco Santander por "su compromiso con la gestión y difusión de valores éticos".

10

**Premio Gestión Capital Humano**  
Otorgado por Editorial Gestión.

11

**8º lugar Índice de Transparencia Corporativa**  
Facultad de Comunicaciones Universidad del Desarrollo.

12

**Great Place to Work**  
Entre las 20 mejores empresas para trabajar en Chile.



13

**Reconocimiento por contribuir a la disminución de la brecha digital**  
Entregado por Fundación Todo Chilenter.

14

**Distinción de HP Planet Partners**  
Por el constante compromiso con el medioambiente.







## Principales asociaciones

Para mantener un activo intercambio de información y de buenas prácticas, así como conocer las últimas tendencias en materia económica, ambiental y social, Banco Santander está adherido a las principales instituciones y organizaciones que existen en los ámbitos de las relaciones comerciales, gremiales y de responsabilidad social empresarial existentes en el país. De este modo, plasma su compromiso con la sustentabilidad y potencia su labor de aportar al desarrollo y al bienestar de la sociedad.

### ACCION RSE

Su principal actividad es promover las prácticas de responsabilidad social corporativa en las empresas chilenas. Asimismo busca fomentar la ética empresarial, calidad de vida laboral, respeto y cuidado del medioambiente, compromiso con la comunidad y comercialización y marketing responsable.

[www.accionrse.cl](http://www.accionrse.cl)

### ASOCIACION DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS (ABIF)

Organización gremial que agrupa a todos los bancos e instituciones financieras privadas establecidas en el país, así como a los bancos extranjeros que mantienen oficinas de representación. Su objetivo es patrocinar todas aquellas medidas que permitan contribuir con mayor eficacia al incremento de la prosperidad nacional.

[www.abif.cl](http://www.abif.cl)

### CAMARA CHILENO NORTEAMERICANA DE COMERCIO (AMCHAM)

Asociación gremial sin fines de lucro que fomenta el libre comercio y la inversión entre Chile y Estados Unidos. Busca representar a todos los sectores y a las empresas que comercian con Estados Unidos.

[www.amchamchile.cl](http://www.amchamchile.cl)

### CAMARA ESPAÑOLA DE COMERCIO

Institución sin fines de lucro que agrupa a empresas chilenas y españolas para fomentar el intercambio comercial entre Chile y España, facilitar el desarrollo comercial chileno en Europa y el acceso de la inversión española en Chile.

[www.camacoes.cl](http://www.camacoes.cl)

### CENTRO PARA EL GOBIERNO DE LA EMPRESA

Organización privada sin fines de lucro, orientada a fomentar la aplicación de buenas prácticas en materia de gobierno societario en las empresas chilenas.

[www.gobiernodelaempresa.cl](http://www.gobiernodelaempresa.cl)

### COMUNIDAD MUJER

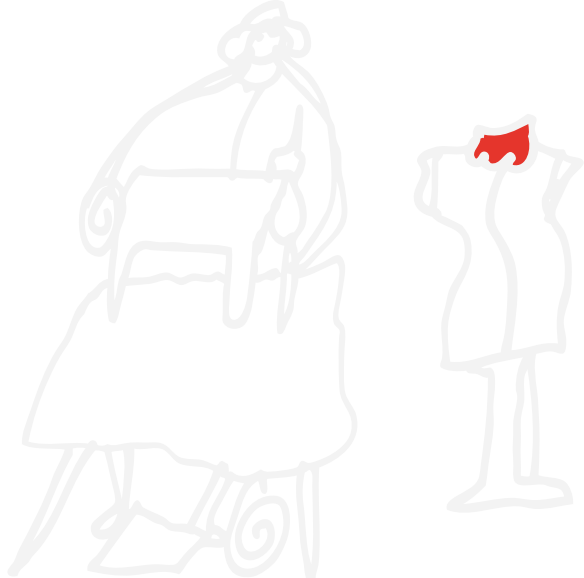
Organización privada sin fines de lucro, cuya misión es facilitar la participación de la mujer en el mundo laboral en condiciones dignas, promoviendo la integración armónica entre trabajo, vida familiar y personal.

[www.comunidadmujer.cl](http://www.comunidadmujer.cl)

### FUNDACION PAZ CIUDADANA

Institución sin fines de lucro cuya misión es producir tecnología e innovación para el perfeccionamiento de las políticas públicas en materia de reducción del delito, sobre bases estrictamente técnicas, desideologizadas y apolíticas. Este trabajo se extiende a todas las áreas relevantes para la disminución de la delincuencia e incluye la prevención social, el sistema judicial y penitenciario, y la reinserción de los infractores.

[www.pazciudadana.cl](http://www.pazciudadana.cl)



### GENERACION EMPRESARIAL

Organización sin fines de lucro, fundada en 1993 por un grupo de empresarios y ejecutivos jóvenes deseosos de impulsar el espíritu empresarial ético frente a los retos planteados por los cambios socioeconómicos contemporáneos.

[www.generacionempresarial.cl](http://www.generacionempresarial.cl)

### ICARE

Corporación privada sin fines de lucro, fundada en 1953 por empresarios y profesionales vinculados a diversos sectores de la actividad económica nacional, con el propósito de promover la excelencia empresarial en el país.

[www.icare.cl](http://www.icare.cl)

### PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

Iniciativa de Naciones Unidas que invoca a las compañías a adoptar diez principios universales relacionados con los Derechos Humanos, las normas laborales, el medioambiente y la anticorrupción.

[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

### PROHUMANA

Fundación sin fines de lucro cuya misión es construir una cultura de responsabilidad social empresarial y ciudadana en Chile, promoviendo una actitud proactiva en las personas, instituciones y empresas, mediante la difusión de conocimientos, la creación de espacios de diálogo, y la generación de acciones específicas trisectoriales.

[www.prohumana.cl](http://www.prohumana.cl)

### UNION SOCIAL DE EMPRESARIOS CRISTIANOS (USEC)

Corporación sin fines de lucro fundada en 1948 por un grupo de profesionales y empresarios católicos apoyados por el Padre Alberto Hurtado, con la misión de difundir y promover los valores cristianos para su aplicación práctica en las empresas.

[www.usec.cl](http://www.usec.cl)



### LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Especial mención merece el Pacto Global de las Naciones Unidas que fue anunciado por su secretario general, Kofi Annan, en el Foro Económico Mundial en Davos en su reunión anual de 1999.

Su fin es promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita conciliar los intereses de las empresas con los valores de la sociedad civil, los proyectos de la ONU, sindicatos y organizaciones no gubernamentales (ONGs), sobre la base de diez principios en áreas relacionadas con los Derechos Humanos, el trabajo, el medioambiente y la corrupción.

Las empresas que se adhieren al Pacto Mundial – tal como lo hizo Banco Santander en 2002 – comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas.

### DERECHOS HUMANOS

1. Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.
2. No ser cómplice de abusos de los derechos.

### NORMAS LABORALES

3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.
4. Eliminar el trabajo forzado y obligatorio.
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

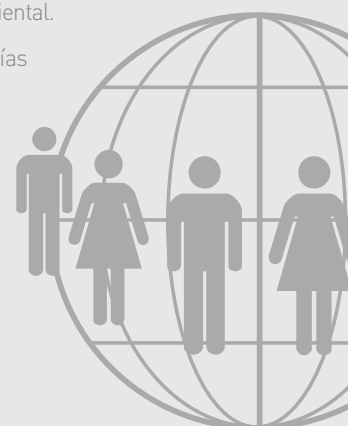
### MEDIOAMBIENTE

7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.

### LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

10. Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.

Fuente: United Nations Global Compact.





Valores

COMPROMETIDOS  
CON NUESTROS





» Buscamos mantener los más altos estándares de Gobierno Corporativo para velar por la transparencia y rigurosidad en la gestión integral del Banco.

La OCDE definió en 1999 **Gobierno Corporativo** como los medios internos por los cuales las organizaciones son operadas y controladas. Un régimen adecuado de Gobierno Corporativo ayuda a asegurar que las corporaciones utilicen su capital eficientemente.



Sucursal Banefe de Ahumada.



# GOBIERNO CORPORATIVO

## NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO PROVEE LOS MECANISMOS NECESARIOS PARA PROTEGER LOS INTERESES DE LA COMPAÑÍA Y LOS ACCIONISTAS, ASEGURAR LA CREACION DE VALOR Y USAR EFICIENTEMENTE LOS RECURSOS.

### Información oportuna y resguardo de intereses

En el marco del cumplimiento del Modelo de Sustentabilidad de Santander, uno de los principales ejes de actuación del Gobierno Corporativo de Banco Santander es salvaguardar los intereses de sus clientes y colaboradores, y entregar oportunamente información relevante al mercado y a sus accionistas. Para ello dispone de diversos canales de comunicación (ver tabla en pg. 75). Santander cumple con las mejores prácticas de gobierno corporativo mundiales en la gestión del riesgo y control interno. Satisface las exigencias de la Ley Sarbanes Oxley (SOX) norteamericana en materia de mantenimiento de un Sistema de Control Interno de Reporte Financiero, y está adoptando las reglas que impone el Acuerdo de Basilea II en la medición y gestión de los riesgos del negocio.

### Directorio profesional e independiente

El Gobierno Corporativo de Banco Santander se estructura a través de un Directorio integrado por once miembros, tres de los cuales son ejecutivos del Grupo y ocho son profesionales externos de reconocido prestigio e independencia. Cada uno de ellos aporta a la buena marcha de la institución desde su ámbito de especialidad. Además, integran diversos comités de trabajo donde se informan en detalle de la gestión de la empresa.

El Presidente ejerce un rol enfocado en el quehacer del Directorio, mientras que el Gerente General vela por la gestión de negocios y operativa del Banco.

BANCO SANTANDER SE RIGE POR ESTANDARES INTERNACIONALES EN MATERIA DE GOBIERNO CORPORATIVO, CON LA TRANSPARENCIA COMO UNO DE SUS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES.

Directores	Cargo	Externo
Mauricio Larraín Garcés	Presidente	No
Jesús María Zabalza Lotina	Primer Vicepresidente	No
Oscar von Chrismar Carvajal	Segundo Vicepresidente	No
Víctor Arbulú Crousillat	Director	Sí
Claudia Bobadilla Ferrer	Directora	Sí
Marco Colodro Hadjes	Director	Sí
Vittorio Corbo Lioi	Director	Sí
Roberto Méndez Torres	Director	Sí
Carlos Olivos Marchant	Director	Sí
Lucía Santa Cruz Sutil	Directora	Sí
Roberto Zahler Mayanz	Director	Sí
Juan Manuel Hoyos Martínez de Irujo	Director Suplente	Sí
Raimundo Monge Zegers	Director Suplente	No

Fuente: Dirección Jurídica, Banco Santander.



## PILARES DEL GOBIERNO CORPORATIVO

- Directorio conformado mayoritariamente por profesionales externos a la administración y que lideran la gestión de la empresa con el enfoque de sustentabilidad definido por el Modelo Santander.
- Suscripción de un Código de Conducta para todos los empleados del Grupo.
- Suscripción de un Código de Conducta en los Mercados de Valores para prevenir conflictos de interés y uso de información privilegiada, que se aplica a 570 colaboradores de la organización que se relacionan con el mercado de valores.
- Aplicación de normas estrictas a los colaboradores que operan en el mercado de valores.
- Activa participación de los directores en los principales comités de gestión del Banco.
- Principales decisiones crediticias y de mercado adoptadas en comités.
- Área de auditoría interna plenamente independiente de la administración.
- Cumplimiento de las medidas exigidas por la Ley Sarbanes Oxley (SOX) de Estados Unidos.
- Adopción de criterios de Basilea II.
- Estricta segregación de funciones comerciales y operativas.
- Igualdad de derechos para todos los accionistas: una sola serie de acciones, un voto en las juntas de accionistas, un mismo dividendo.

## Un paso más allá de la nueva Ley de Gobiernos Corporativos

En enero de 2010 comenzó a regir en el país la nueva Ley de Gobiernos Corporativos, que entre otras materias aborda la independencia de los miembros del Directorio, exigencia que Banco Santander cumplía de antemano ya que se rige por estándares internacionales.

Durante el primer semestre se aplicaron las nuevas normas del Gobierno Corporativo en sociedades anónimas y en bancos, por lo que Banco Santander se adecuó a la nueva normativa. Es así como el sitio web [www.santander.cl](http://www.santander.cl) incorporó más información corporativa para que toda persona o grupo de interés del Banco pudiera informarse sobre el funcionamiento del Santander. Igualmente, se profundizó en Intranet acerca de las políticas sobre determinadas funciones y conductas éticas de la empresa.

## Compromiso con los accionistas

La transparencia, definida como la entrega oportuna de información relevante, completa y veraz sobre la empresa, proporciona confianza a las personas y seguridad al mercado. Banco Santander sostiene que generar y mantener esa confianza es la mejor garantía para crear valor en el largo plazo para los accionistas.

La relación con éstos parte de un principio de igualdad para todos. Cuenta con una gerencia de Relaciones con el Inversionista, encargada de mantener la comunicación

con los accionistas. Además de su atención personal, promueve sesiones de información periódicas o cuando un acontecimiento del Banco, de la economía nacional o global lo amerita. Los canales de comunicación con los accionistas se encuentran descritos en la tabla (ver pg. 75).

## Mecanismos de comunicación de los accionistas con el Directorio

Si bien Banco Santander no tiene establecido un proceso formal para que los accionistas envíen comunicaciones a los Directores, quienes así lo deseen pueden manifestar sus opiniones, consideraciones, dudas o recomendaciones antes o durante la celebración de la respectiva Junta Ordinaria de Accionistas o Extraordinarias si procedieran. Estas son escuchadas y atendidas por el Presidente del Directorio o por el Gerente General de la empresa, según corresponda.

## Remuneración de los Directores

Conforme a lo resuelto por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de abril del año 2010, a los Directores se les definió un honorario mensual. Durante el año 2010 se remuneró con cargo al resultado del ejercicio por este concepto la suma de \$ 894.038.853.



## ↙ DIRECTORIO

NUESTRO COMPROMISO ES MANTENER LOS MAS ALTOS ESTANDARES DE GOBIERNO CORPORATIVO A TRAVES DE UN DIRECTORIO MAYORITARIAMENTE EXTERNO, DE RECONOCIDA INDEPENDENCIA, QUE VELA POR LA TRANSPARENCIA Y RIGUROSIDAD EN LA GESTION INTEGRAL DEL BANCO.



Mauricio Larraín Garcés  
PRESIDENTE

Jesús María Zabalza Lotina  
PRIMER VICEPRESIDENTE

Director General del Grupo Santander en Chile desde 1992 y Presidente del Banco Santander desde el año 2002. Es Director de la Bolsa de Comercio de Santiago, de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras; miembro del Consejo Consultivo de Fundación Paz Ciudadana; ex Presidente del Instituto de Capacitación y Administración Racional de Empresas, ICARE. Fue Intendente de Bancos; Gerente de Deuda Externa del Banco Central de Chile y Especialista Financiero Senior del Banco Mundial. Es abogado, egresado del programa de Magíster en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Master en Derecho de la Universidad de Harvard. A principios de 2011 fue designado Director de la Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes, ESE.

Desde 2002 es miembro de la Junta de Directores de Banco Santander Puerto Rico y Santander Colombia. También es Presidente del Consejo de Auditoría de Santander Colombia. Desde julio de 2002 es Director General de Banco Santander, responsable de América Latina. Antes de unirse a Santander trabajó en La Caixa, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, desempeñándose como Director Adjunto y Director de Territorial Centro desde 1996 hasta 2002. Asimismo, fue Director General de Caja Postal desde 1992 hasta 1996. Desde 1982 hasta 1992 ocupó varios puestos en el Banco de Vizcaya como Director de Banca Comercial, Director de Servicios Centrales y Director de Área. Fue Consejero de e-La Caixa, Telefónica Factoring, Adesias y Terra, además de Patrono de la Fundación Padre Garralda.





Oscar von Chrismar Carvajal  
SEGUNDO VICEPRESIDENTE

Víctor Arbulú Crousillat  
DIRECTOR

Claudia Bobadilla Ferrer  
DIRECTORA

Marco Colodro Hadjes  
DIRECTOR

Ingresó a Banco Santander en 1990, ocupando el cargo de Subgerente General del área financiera de la entidad. Entre 1995 y 1996 fue Gerente General de Banco Santander Perú. En 1997 asumió como Gerente General de Santander en Chile, cargo que dejó en diciembre de 2009, para incorporarse al Directorio. Cuenta con más de 25 años de experiencia en la banca. Antes de ingresar al Grupo Santander se desempeñó como Gerente de la División Financiera de Morgan Bank y gerente del Área Financiera de ING Bank. Es Ingeniero Civil de la Universidad de Santiago con estudios de especialización en Estados Unidos y Europa.

Ha trabajado para JP Morgan por más de 25 años en Europa, Estados Unidos y Latinoamérica. Fue Managing Director de JP Morgan, miembro de su Comité de Dirección para Europa y responsable de las actividades del Banco en México, Centro América, el Caribe y Chile; y Ejecutivo Máximo para España y Portugal. Antes de incorporarse a JP Morgan, fue funcionario del Banco Interamericano de Desarrollo en Washington D.C. y trabajó como consultor y ejecutivo de empresas en España y Latinoamérica. Tiene un título de Ingeniería y de maestría en Administración de Negocios.

Fue Gerente General de la Fundación País Digital, principal institución chilena dedicada a la promoción del desarrollo de una cultura digital en el país. Es miembro del Círculo de Innovación y Tecnología de ICARE, Instituto de Capacitación y Administración Racional de Empresas. Directora Ejecutiva del Comité Chile - Japón Siglo XXI y Consejera de la Fundación Chilena del Pacífico, del Proyecto Astronómico ALMA y del Movimiento Educación2020. Fue una de las fundadoras y Presidenta de la corporación Comunidad Mujer. También fue Directora de Asuntos Jurídicos de Terra Networks Chile. Es abogado de la Universidad Diego Portales.

Ha sido Vicepresidente y miembro del Consejo Directivo de Banco del Estado; Director de la Corporación Nacional del Cobre, Codelco; y fue Presidente del Directorio de Televisión Nacional de Chile. Actualmente es Director titular de Telefónica Chile. Es Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y tiene estudios de postgrado en la Ecole Pratiques des Hautes Etudes en la Universidad de París.



Vittorio Corbo Lioi  
DIRECTOR

Roberto Méndez Torres  
DIRECTOR

Carlos Olivos Marchant  
DIRECTOR

Lucía Santa Cruz Sutil  
DIRECTORA

Fue Presidente del Banco Central de Chile entre 2003 y 2007. Actualmente es miembro del Consejo Consultivo del Stanford Center for International Development y del Consejo Consultivo del Economista Jefe del Banco Mundial. También es miembro del Consejo Directivo de la Fundación Chilena del Pacífico y del Consejo Asesor internacional del Center for Social and Economic Research (CASE), Polonia. Asimismo, desde marzo de 2008 es Investigador Asociado Senior del Centro de Estudios Públicos. Es también Presidente de ING Seguros, integra diversos directorios de destacadas empresas y fue miembro del Directorio de Chile Transparente. Es ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y Doctor en Economía del MIT.

Director y Presidente de Adimark GfK Chile. También se desempeña como Vice-Presidente de Universia y Director de la Cámara Chileno-Alemana de Comercio. Es ex-Presidente de ICARE, Instituto de Capacitación y Administración Racional de Empresas. Es Profesor Titular de la Escuela de Economía y Administración de la Pontificia Universidad Católica de Chile y autor de numerosos artículos en temas relativos a los cambios sociales, opinión pública e investigación de mercados. Tiene los grados académicos de Ph.D y MBA de Stanford University, con especialización en investigación del consumidor. Es Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Es socio de la firma de abogados Guerrero, Olivos, Novoa y Errázuriz. Fue elegido Director de Banco Santiago en 1987 y fue Presidente del Directorio de la entidad desde 1999 hasta 2002. También ha sido fiscal del Banco Central de Chile y Presidente del Directorio de Banco Osorno. Es abogado de la Universidad de Chile y tiene una maestría en Jurisprudencia de la Escuela de Derecho de la Universidad de Nueva York.

Decana de la Facultad de Artes Liberales de la Universidad Adolfo Ibáñez, y miembro del Directorio de ICARE, Instituto de Capacitación y Administración Racional de Empresas, de la Compañía de Seguros Generales y de Vida La Chilena Consolidada, de la Fundación Minera Escondida, del Consejo Asesor de Nestlé Chile y de la Fundación Educacional Santa Teresa de Avila. Perteneció al Consejo de Autorregulación de las Compañías de Seguros. Es Historiadora y Máster en Filosofía de la Universidad de Oxford.



**Roberto Zahler Mayanz**  
DIRECTOR

**Juan Manuel Hoyos Martínez de Irujo**  
DIRECTOR SUPLENTE

**Raimundo Monge Zegers**  
DIRECTOR SUPLENTE

Presidente de la consultora Zahler & Co. y miembro del Comité Latinoamericano de Asuntos Financieros (CLAAF). Fue Presidente del Directorio de Siemens – Chile, Director de Air Liquide-Chile, Director del Banco Santiago y Profesor Visitante del Fondo Monetario Internacional (FMI) y miembro del Quota Formula Review Group (QFRG), del FMI. Entre 1991 y 1996 fue Presidente del Banco Central de Chile. Es consultor del Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo, Banco Internacional de Pagos de Basilea y del FMI. Máster de la Universidad de Chicago e Ingeniero Comercial con mención en Economía de la Universidad de Chile, donde ha sido profesor de Macroeconomía, Economía Internacional y Teoría y Política Monetaria.

En 1978 ingresó a McKinsey, firma en la que desarrolló toda su carrera profesional. Fue el máximo responsable de McKinsey & Company en España entre 1997 y 2003. Asimismo, se desempeñó como Presidente del Comité de Clientes del Consejo de Administración de la firma. El enfoque principal de su carrera ha sido en el área de estrategia y organización de grandes empresas. Se ha desarrollado principalmente en España, Estados Unidos, Latinoamérica, Reino Unido, Portugal y África. Es Economista de la Universidad Complutense de Madrid. Posee un MBA en Finanzas y Contabilidad de la Universidad de Columbia, Nueva York.

Se desempeña como Director Corporativo de Planificación Estratégica y Financiera y Gerente General de Santander Chile Holding, entidad que agrupa las inversiones del Grupo Santander en Chile. Es responsable del manejo financiero de las inversiones de la sociedad, de la coordinación y seguimiento de la estrategia global del Grupo y la relación con inversionistas. Con anterioridad ejerció otras funciones dentro del Grupo Santander Chile, al cual ingresó en 1991 proveniente del Banco Central. Entre ellas, fue Director Financiero y Gerente de Planificación y Estudios. Es Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y tiene un MBA otorgado por la Universidad de California, Los Angeles (UCLA).

## Comités integrados por Directores

Como parte de un proceso de mejora constante, a fines de 2010 se realizó una revisión general de los comités, para establecer objetivos e integrantes del Directorio. En este período, se creó el "Comité Clientes y Calidad" y el "Comité de Estrategia". Los detalles de la gestión de todos los comités están contenidos en las actas correspondientes.

### COMITE ESTRATEGICO

Propone y revisa la estrategia a corto y mediano plazo; visualiza grandes oportunidades y amenazas. Integrantes: Mauricio Larraín, Presidente; Oscar von Chrismar, Vicepresidente; Jesús Zabalza; Juan Manuel Hoyos; Roberto Méndez y Raimundo Monge.

### COMITE DE DIRECTORES Y AUDITORIA

Organo de apoyo del Directorio para supervisar y mejorar la información financiera del Banco, incluyendo los riesgos y los controles relativos a dicho proceso, roles y responsabilidades de los auditores internos y externos. Revisa además las políticas y prácticas con respecto a la evaluación de los distintos riesgos que pueden afectar al Banco, y se ocupa del debido cumplimiento normativo. En 2010 este comité realizó 12 sesiones. Integrantes: Carlos Olivos, Presidente; Víctor Arbulú, Primer Vicepresidente y Marco Colodro, Segundo Vicepresidente.

### COMITE DE CONTROL INTEGRAL DE RIESGOS

Dirige el sistema de manejo integral de riesgos creado para conocer en forma global todos los riesgos que puedan afectar al Banco. Este comité sesionó 4 veces en 2010. Integrantes: Oscar von Chrismar, Presidente; Raimundo Monge, Vicepresidente y Marco Colodro.

### COMITE EJECUTIVO DE CREDITOS

Analiza y aprueba las operaciones de crédito sobre las cuales se estima relevante establecer algún tipo de política, o bien respecto de la exposición del Banco con determinados clientes, grupos o sectores, y revisa la suficiencia de provisiones. Este comité sesionó 23 veces durante el año 2010. Integrantes: Mauricio Larraín, Presidente; Oscar von Chrismar, Primer Vicepresidente; Marco Colodro, Segundo Vicepresidente; Roberto Méndez y Carlos Olivos.

### COMITE ALCO (ACTIVOS Y PASIVOS)

Analiza y define políticas y estrategias sobre el manejo y cursos de acción respecto de la estructura del conjunto de los activos y pasivos del Banco. Este comité sesionó 11 veces durante el año 2010. Integrantes: Mauricio Larraín, Presidente; Oscar von Chrismar, Primer Vicepresidente; Vittorio Corbo, Segundo Vicepresidente; Marco Colodro; Raimundo Monge y Roberto Zahler.

### COMITE DE MERCADOS

Toma conocimiento de las posiciones y resultados de las mismas, y de la evolución de los límites de riesgo asociados a las posiciones de negociación y de inversión. Analiza la coyuntura macroeconómica y política local e internacional y define estrategias de portafolios. Durante el ejercicio 2010 se realizaron 28 sesiones donde se trataron los temas antes mencionados. Para alcanzar el objetivo planteado, las variables que se consideran para el análisis de los resultados y riesgos se dividen en dos categorías:

Mercado local: Tasa de política monetaria del Banco Central, inflación, precio del cobre, desempleo, tipo de cambio, US\$/CLP, Producto Interno Bruto, precios de bonos del Banco Central.

Mercado externo: Precios de bonos del Tesoro, precio del petróleo, tipo de cambio EUR/US\$, BRL/US\$, JPY/US\$, Producto Interno Bruto, EE.UU., China, Unión Europea.

Integrantes: Oscar von Chrismar, Presidente; Roberto Zahler, Primer Vicepresidente; Vittorio Corbo, Segundo Vicepresidente; Mauricio Larraín, Marco Colodro y Raimundo Monge.



### BUZON DEL COMITE DE AUDITORIA

Se trata de un canal a cargo del Comité de Directores y Auditoría para que cualquier colaborador pueda denunciar situaciones irregulares, incómodas o abusivas, en forma privada. Cada vez que se da un caso, este comité hace un seguimiento y revisa que sea atendido y resuelto adecuadamente. En 2010 se resolvieron 14 casos de forma satisfactoria.





#### COMITE DE ANALISIS Y RESOLUCION (CAR)

Previene el lavado de activos y detecta, monitorea y reporta las operaciones sospechosas, y define políticas sobre la materia. Durante 2010 sesionó 6 veces. Integrantes: Juan Pedro Santa María (Director Jurídico de Banco Santander), Presidente y Claudia Bobadilla.

#### COMITE DE RECURSOS HUMANOS Y DIRECTIVOS

Fija y revisa políticas de Recursos Humanos y directivos, incluyendo nombramientos, remuneraciones, selección, capacitación y relaciones sindicales. Integrantes: Mauricio Larraín, Presidente y Oscar von Chrismar, Vicepresidente.

#### COMITE DE CLIENTES Y CALIDAD

Participa en la formulación de políticas y en la planificación de la estrategia de calidad asesorando y apoyando a la unidad que atiende el tema Clientes y Calidad. Y, en general, a la actividad del Banco relacionada con servicios a clientes. Integrantes: Oscar von Chrismar, Vicepresidente y Roberto Méndez.

#### COMITE DE MARKETING, COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL

Revisa las estrategias y campañas de marketing, auspicios, publicidad e imagen institucional. Este comité sesionó 4 veces en el año. Integrantes: Mauricio Larraín, Presidente; Roberto Méndez; Primer Vicepresidente y Lucía Santa Cruz, Segunda Vicepresidente.

#### COMITE TECNOLÓGICO Y DE GESTION DE LA DEMANDA

Analiza los proyectos tecnológicos relevantes para el apoyo del negocio y el mejoramiento de la atención a los clientes, buscando eficiencias y diferenciación. Entre los temas abordados por esta instancia destacan el Plan Informático Anual, automatización de procesos claves, innovación en materia de telecomunicaciones, seguridad de información, inteligencia de negocios y nuevas tendencias tecnológicas. Integrantes: Oscar von Chrismar, Presidente y Claudia Bobadilla, Vicepresidente.

#### COMITE UNIVERSIDADES Y UNIVERSIA

Revisa los avances en los negocios globales de Universidades y actividad de Universia respecto de su presupuesto y planes de acción. Integrantes: Mauricio Larraín, Presidente; Roberto Méndez, Primer Vicepresidente y Lucía Santa Cruz, Segundo Vicepresidente.



#### APOYO AL “DEFENSOR DEL CLIENTE”

“Defensor del Cliente” es una iniciativa independiente impulsada por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF), cuyo objetivo es entregar a los clientes bancarios mayores instancias de reclamos y/o denuncia. Banco Santander, como institución adscrita a ABIF, ha impulsado esta instancia a través de diversas campañas de difusión internas y externas particularmente durante el año 2010, como una manera de entregar mayores alternativas de reclamos para un mejor servicio a sus clientes. “Defensor del Cliente” es un sistema gratuito y aplica para reclamos relativos a una o más operaciones bancarias que no excedan las 600 Unidades de Fomento.

[www.defensoriadelclientedeabif.cl](http://www.defensoriadelclientedeabif.cl)

## Dirección de Cumplimiento

La Dirección de Cumplimiento comenzó a operar el año 2002 y es responsable de velar por la implementación y seguimiento del Código de Conducta en el Mercado de Valores. Es supervisada por el Comité de Cumplimiento Normativo que integran las más altas autoridades del Banco Santander. Sus funciones son la interpretación, gestión y supervisión de las normas contenidas en el Código de Conducta en el Mercado de Valores, y la resolución de potenciales conflictos derivados de su aplicación.

Al 31 de diciembre de 2010 había 569 colaboradores del Grupo sujetos a este código. Cada persona afecta realiza una declaración por escrito de todos sus posibles conflictos de interés y debe poner en conocimiento de esta Dirección cualquier situación que lo amerite.

La Dirección de Cumplimiento monitorea el uso de información privilegiada y el manejo de conflictos de interés a través de los responsables de cumplimiento. Estos han sido designados por el Comité de Cumplimiento Normativo y controlan de manera directa 17 áreas separadas del Banco. También actúa como Secretaría del Comité Local de Productos.

## Ética

Banco Santander cuenta con un Código General de Conducta que define los principios y valores que deben guiar las actividades de los colaboradores en su relación con los clientes, proveedores, autoridades públicas, superiores jerárquicos, compañeros de trabajo, el resto de la industria y la sociedad.



## PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS

Grupo Santander mantiene un fuerte compromiso para prevenir el blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo, lo que se refleja en procedimientos a escala global que se aplican en todas sus sociedades filiales en el mundo. Ello, en línea con las directrices del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), del Comité de Basilea de Supervisión Bancaria, de la Directiva sobre el Blanqueo de Capitales de la Unión Europea y de la USA Patriot Act.

En Chile, como consecuencia de la publicación de la Ley 20.119, que determinó nuevas atribuciones para la Unidad de Análisis Financiero, incorporando un mayor número de entidades como sujetos obligados, se introdujeron modificaciones en la materia que permitieron a nuestro país un mayor alineamiento con las normas y prácticas internacionales sobre la Prevención y Blanqueo de Capitales.

Para cumplir con estas exigencias, Banco Santander tiene una unidad especializada dedicada a gestionar los

sistemas de prevención, denominada Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales (UPBC). Sus funciones principales son:

- Prevención y detección de operaciones sospechosas de lavado de dinero.
- Implantación y desarrollo constante de herramientas tecnológicas de monitoreo y control de estas operaciones (Sistemas BlanCa I y II).
- Capacitación permanente de los empleados del Grupo.
- Presentación periódica al Comité de Análisis y Resolución (CAR) de todas aquellas materias que requieran de su aprobación.
- Presentación anual de los resultados de su gestión al Directorio del Banco.

## CÓDIGO DE CONDUCTA EN LOS MERCADOS DE VALORES

Banco Santander cuenta con un Código de Conducta en los Mercados al cual más de 570 de sus ejecutivos deben adherir, comprometerse y firmar. En este documento se encuentran todas las normas sobre cómo proceder éticamente. Incluye reglas generales, obligaciones para operaciones, declaración de situaciones personales, actuación ante conflictos de interés, cautelas generales y control del flujo de la información interna y externa, entre otros.

## CAPACITACIÓN EN ÉTICA

Banco Santander considera necesario generar instancias de capacitación que permitan potenciar habilidades y técnicas relativas a las buenas prácticas laborales y conductas éticas. Para ello capacita anualmente a un grupo de sus supervisores a través del curso "Ética y Responsabilidad Empresarial". Durante 2010, 103 personas asistieron a este curso, y ocho lo hicieron a una prueba piloto del taller de "Dilemas Éticos: El valor de la ética".

Los contenidos de la charla de "Ética y Responsabilidad Empresarial" (de tres horas de duración) y del taller de "Dilemas Éticos" incluyeron temas como el sentido ético en la vida, el sentido ético en la empresa, los valores y los desvalores y un contexto general de la ética en la sociedad. Fueron dictados por la Fundación Generación Empresarial y por el especialista en ética, Maximiliano Figueroa M.



## RECONOCIMIENTOS A LA ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Durante 2010, el Banco fue distinguido con dos premios que resaltan la ética y la transparencia corporativa en las empresas.

### PREMIO "RICARDO CLARO VALDES"

Por ser una institución financiera comprometida con la gestión y difusión de los valores éticos, Banco Santander recibió el premio Ricardo Claro Valdés, otorgado por la Fundación Generación Empresarial.

### ÍNDICE DE TRANSPARENCIA CORPORATIVA

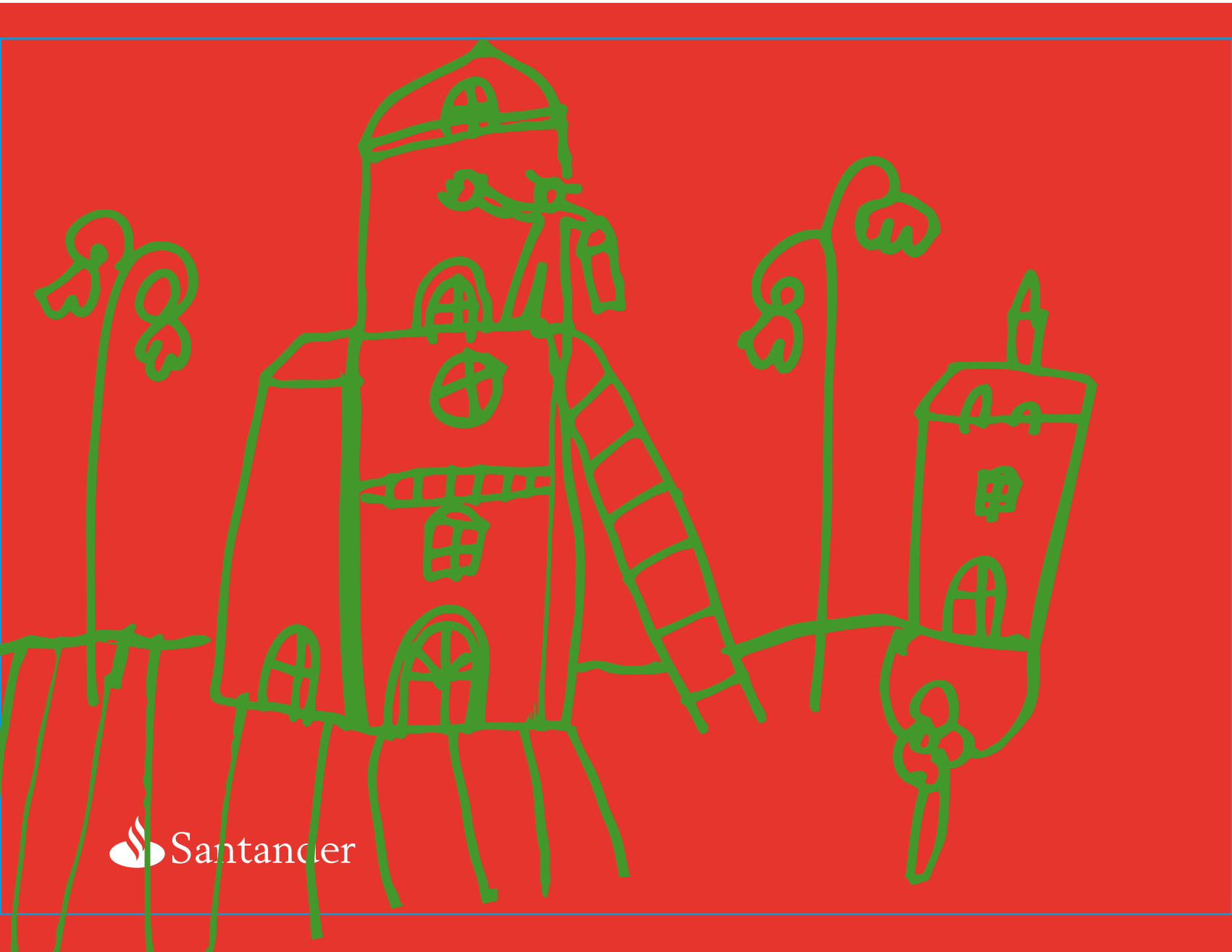
Con un octavo lugar en el "Índice de Transparencia Corporativa", Banco Santander fue la única entidad financiera clasificada dentro de las 10 mejores empresas en transparentar su información corporativa. Este ranking, diseñado por la Universidad del Desarrollo junto a la empresa Inteligencia de Negocios, evalúa la entrega de información por parte de las compañías a sus grupos de interés.



COMPROMETIDOS  
CON LA

*Sociedad*





↘  
*Tenemos un firme compromiso  
con el desarrollo social,  
la educación y la cultura.*



Actividad de voluntariado en la que participaron más de 200 colaboradores en la comuna de Curepto, VII Región, como parte de las acciones de “reconstrucción país” que apoyó Santander.



# → SANTANDER Y LA COMUNIDAD



## SOCIEDAD

NUESTRO COMPROMISO ES CONTRIBUIR AL PROGRESO ECONOMICO DEL PAIS A TRAVES DE UN PERMANENTE APOYO Y GESTION EN PROYECTOS DE EXCELENCIA EN LOS AMBITOS DE EDUCACION, SOLIDARIDAD SOCIAL Y CULTURA.

### Gestión de RSE enfocada en la creación de oportunidades

El Modelo de Sustentabilidad de Banco Santander define que la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa debe constituir un aporte en la construcción de un entorno sustentable, para lo que es preciso atender las necesidades del medio en el que está inserto. Es así como el Banco ha definido sus principales ejes de la gestión social:

I. Apoyo a la solidaridad social.

II. Mejoramiento de la educación.

III. Fomento de la cultura.

Sin embargo, el terremoto del 27 de febrero del 2010 obligó a reorientar algunas de las estrategias e iniciativas sociales planificadas para el año. La urgente situación provocada por esta catástrofe –donde también se vieron

afectados colaboradores de Banco Santander– movilizó a muchos ejecutivos, funcionarios y aliados de la empresa para proporcionar ayuda solidaria en forma de recursos económicos, recursos humanos y también programas culturales que permitieron entregar momentos de entretención a los afectados.

### La importancia de las alianzas

Con la experiencia recogida en más de doce años construyendo vínculos con la comunidad, la empresa ha comprendido que para crear e implementar proyectos sociales exitosos es fundamental generar alianzas estratégicas con fundaciones e instituciones, con marcada



#### La actividad solidaria 2010 de Santander en cifras



Fuente: Dirección de Comunicaciones Corporativas y RSE, Banco Santander.





gestión de excelencia. Entre ellas destacan Un Techo para Chile, Belén Educa y Hogar de Cristo.

Las estrategias de apoyo a los proyectos sociales del Banco han permitido además involucrar a sus colaboradores a través del voluntariado corporativo. Este año, más de 5.012 personas a lo largo de todo Chile colaboraron con programas de RSE y participaron en actividades de voluntariado.

Una muestra del genuino y profundo compromiso de Banco Santander en esta área es la participación de dos ejecutivos de la empresa en el directorio de organizaciones de la sociedad civil y de fundaciones. Así, Elke Schwarz, Directora de Comunicaciones Corporativas y RSE, integra el Directorio de Acción RSE y de la Fundación Paréntesis –del Hogar de Cristo–, mientras que Francisco Murillo, Director División Banca Comercial, es Director de Fundación Belén Educa.



## TERREMOTO 2010

### IMPACTO Y REACCION

A las 9.30 horas del 27 de febrero, seis horas después del sismo 8.8 en la Escala de Richter que afectó a la zona central del país, se reunieron el Gerente General y los Comités de Crisis y de Contingencia de Banco Santander para establecer comunicaciones y conocer la situación de los funcionarios y sus familias, el estado de las sucursales y la red tecnológica. Durante todo el día siguiente se mantuvo reunido el Comité de Contingencia, integrado por los responsables de Recursos Humanos, Dirección de Medios, Banca Comercial, Banefe, Seguros, Productos, Marketing, Comunicaciones Corporativas y Gestión de la Demanda, para activar medidas de apoyo a las familias y a los clientes, y reiniciar las operaciones en el más breve plazo posible.

Afortunadamente, no hubo víctimas fatales entre los funcionarios y sus familias, aunque 194 de ellos sufrieron daños en sus viviendas. Con algún grado de deterioro resultaron también 405 sucursales del Banco, de un total de 504 puntos de atención, al igual que 60 cajeros automáticos.

Aún cuando el 33% de sus oficinas no pudo abrir el lunes 1 de marzo, Banco Santander fue una de las dos instituciones financieras que operó con normalidad en el resto de sus oficinas ese día, gracias a la solidez de su sistema informático. Durante la primera semana, un Comité de Seguimiento diario sesionó cada dos horas para reportar a las autoridades, analizar el estado de los funcionarios del Banco, los canales, la conectividad y la capacidad de operación. Al mismo tiempo, se desplegaron los planes de ayuda y la participación del Banco en la campaña "Chile Ayuda a Chile", con 165 de sus oficinas operando durante 27 horas consecutivas.

Cuatro objetivos fueron abordados en forma paralela durante las semanas siguientes: recuperar completamente la capacidad de atención, apoyar a los clientes, a los colaboradores y contribuir a levantar el país.

**BANCO SANTANDER LOGRO  
OPERAR CON NORMALIDAD  
EL PRIMER DIA HABIL  
DESPUES DEL TERREMOTO.**





## ⇒ PLAN DE ACCION POST TERREMOTO

Objetivo	Acciones
RECUPERAR LA CAPACIDAD DE ATENCION	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de todos los inmuebles por ingenieros calculistas externos.</li> <li>Traslado de oficinas dañadas a locales alternativos y fomento de operación conjunta.</li> <li>Reapertura de oficinas (en 15 días bajó de 155 a 32 el número de sucursales cerradas).</li> </ul>
APOYAR A NUESTROS CLIENTES	<p>Meses de respiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Postergación por dos meses de las cuotas sin cobro de intereses de mora ni gastos de cobranza y sin afectar récord de crédito.</li> <li>Pago mínimo cero en tarjeta de crédito en vencimientos de marzo y abril para clientes al día.</li> <li>0% de descuento en tiendas de construcción y gastos de salud.</li> </ul> <p>Disminución de la carga financiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Refinanciamiento del crédito completo con hasta 6 meses de gracia y hasta 96 meses de plazo.</li> <li>Refinanciamiento postergando hasta el 90% del capital con hasta 12 meses plazo y 3 meses de gracia.</li> <li>Crédito de libre disponibilidad.</li> <li>Créditos preaprobados para 30.000 clientes del Banco y 42.000 clientes de Banefe.</li> </ul> <p>Refinanciamiento de créditos hipotecarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Refinanciamiento con hasta 6 meses de gracia y 30 años plazo.</li> </ul> <p>Plan de trabajo especial para Pymes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Campaña "Todos a la Calle": plan de visitas diarias.</li> <li>Catastro de empresas con problemas/daños.</li> <li>Concurso especial enfocado en la gestión de mora y refinanciamiento.</li> <li>Meses de respiro, refinanciamientos y nuevos créditos con garantía estatal.</li> </ul>
APOYAR A NUESTROS COLABORADORES	<p>Adelanto de beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adelanto de anticipo del sueldo de marzo por MM\$1.075 para 5.316 funcionarios.</li> <li>Adelanto de bono escolar por MM\$ 462 para 5.153 funcionarios.</li> <li>Adelanto de bono por carga para el 1 de abril.</li> </ul> <p>Ayuda económica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Préstamo de emergencia: 2 rentas brutas con tope de MM\$ 2 hasta 18 cuotas, 3 meses de gracia y tasa del 0%.</li> </ul> <p>Apoyo psicológico a funcionarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atenciones individuales en la propia sucursal.</li> <li>Intervenciones en crisis grupales.</li> </ul>
CONTRIBUIR A LEVANTAR EL PAIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en campaña "Chile Ayuda a Chile".</li> <li>Construcción de viviendas de emergencia en Rangué y Curepto.</li> <li>Apoyo a la reconstrucción del Teatro Municipal de Santiago.</li> <li>Reparación Antigua Iglesia de las Agustinas.</li> <li>Presentaciones musical "El Hombre de la Mancha", en Constitución, Talca y Concepción.</li> <li>Apoyo a universidades.</li> </ul>



## Iniciativas solidarias para la reconstrucción

Un lugar especialmente destacado en los proyectos sociales desarrollados durante 2010 lo ocupan las iniciativas surgidas en pos de ayudar a los damnificados, entre los que también se contaron clientes y colaboradores de la empresa.

### CAMPAÑA "CHILE AYUDA A CHILE"

Para enfrentar las múltiples necesidades que surgieron a partir del terremoto y posterior tsunami del 27 de febrero de 2010, Banco Santander adhirió a la convocatoria que realizó Fundación Teletón a las organizaciones Un Techo para Chile, Hogar de Cristo, Fundación para la Superación de la Pobreza y Caritas. El objetivo fue realizar una jornada solidaria de emergencia que se denominó "Chile ayuda a Chile", para comenzar a levantar el país.

De este modo, Banco Santander y Banco de Chile unieron sus esfuerzos y crearon la cuenta única 2702, destinada a reunir fondos por \$ 15 mil millones para financiar la construcción de 20 mil viviendas de emergencia, a través de la fundación Un Techo para Chile.

La cruzada solidaria se extendió por más de 24 horas y en ella colaboraron 4.350 empleados trabajando en cuatro turnos en las 165 sucursales que estuvieron abiertas de Arica a Punta Arenas, incluida Isla de Pascua y la zona afectada de Concepción. Además de lo anterior, Banco Santander entregó \$ 750.000.000 a la causa, equivalente a la construcción de 1.500 mediaguas.

Finalmente, el monto reunido por "Chile ayuda a Chile" superó los \$ 45 mil millones, una cifra histórica de recaudación que tuvo como característica una gran convocatoria y alta participación de las empresas.



### APOYO A RANGUE Y CUREPTO

Santander y Banco de Chile volvieron a unirse para ir en ayuda de 40 familias damnificadas en la comuna de Paine, en las localidades de Pintué y Rangue. Más de 400 colaboradores construyeron 40 mediaguas. Asimismo, se hizo un aporte a la educación y a la disminución de la brecha digital con la donación de seis computadores a la Escuela de Rangue.

Por otra parte, más de 200 colaboradores de Santander participaron en la construcción de viviendas de emergencia en la comuna de Curepto, en la VII Región.

Esta actividad fue pionera, ya que por primera vez se desarrolló una iniciativa de voluntariado corporativo junto a Un Techo para Chile en una comunidad fuera de la Región Metropolitana. Con la participación de equipos de Santiago y la Regional Centro, se levantaron veinte mediaguas en las localidades de Montegrande, Calpún y Paraguay. Además de la construcción de mediaguas, y en la línea del aporte a la educación y a la disminución de la brecha digital, se donaron seis computadores a la nueva Escuela de Curepto.

### CONCIERTO DEL TENOR JUAN DIEGO FLOREZ

Banco Santander, en alianza con LAN, trajo a Chile por primera vez en su carrera al tenor peruano Juan Diego Flórez, uno de los cantantes líricos actuales más destacados del mundo. Flórez realizó un único concierto en el Teatro Municipal de Santiago con el objetivo de reunir fondos para la reconstrucción del teatro, que sufrió serios daños tras el terremoto.

El espectáculo fue transmitido en directo a través de pantallas gigantes de alta tecnología, dispuestas en un espacio habilitado especialmente en el exterior del teatro.

De este modo, además de los espectadores del Teatro Municipal, tres mil personas pudieron seguir en vivo el espectáculo de manera gratuita.

### “EL HOMBRE DE LA MANCHA” PARA DAMNIFICADOS

Con el fin de entregar un momento de esparcimiento y entretenimiento familiar a los damnificados del terremoto, Banco Santander y el Teatro Municipal de Santiago llevaron el musical “El Hombre de la Mancha en Concierto” a Constitución, Talca y Concepción. Casi nueve mil personas disfrutaron del musical, ofrecido de manera gratuita y abierta a la comunidad. La exitosa obra, protagonizada por Julio



Milostich y Amaya Forch, se exhibió en Constitución en el Estadio Municipal Enrique Donn Müller, en Talca en el Teatro del Maule en dos funciones, y en Concepción en el Parque Ecuador.

### BANEFE, PRIMERO EN APOYAR A PYMES AFECTADAS

Para responder a las necesidades urgentes de las zonas devastadas por la catástrofe, “Desafío Levantemos Chile” junto a Santander Baneфе, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y Tecno Fast Atco, desarrollaron un plan que buscó la reactivación del comercio a través del apoyo a los micro y pequeños empresarios que perdieron su hogar y su fuente laboral por el terremoto y posterior tsunami.

La solución financiera creada para la ocasión consistió en la reprogramación de deudas morosas para limpiar antecedentes comerciales y el otorgamiento de créditos con garantías estatales como CORFO Reconstrucción. Además del crédito para financiar el nuevo local, se dio la oportunidad de incluir capital fresco para volver a levantar el negocio, comprando o reponiendo insumos, inventarios y maquinarias, entre otros.



### REPARACION ANTIGUA IGLESIA DE LAS AGUSTINAS

Banco Santander ha reconocido el gran valor histórico de la Antigua Iglesia de las Agustinas, una de las obras patrimoniales del centro de Santiago. Por ello, apoyó las obras de reparación del templo, el que sufrió daños producto del terremoto.

Las obras fueron inauguradas con la tradicional misa de Navidad que el Banco ofrece a la comunidad y sus colaboradores.



### IIª CARRERA SOLIDARIA “SANTANDER ERES TU”

En el año del Bicentenario, Chile fue escogido como país anfitrión de esta carrera. Del 3 al 6 de noviembre, 60 ejecutivos y funcionarios de Banco Santander provenientes de 15 países participaron en este evento. Bajo el lema “Nos mueven los valores”, la competencia – una carrera de relevos de tres días de duración que cubrió 250 kms entre las regiones de Valparaíso, O’Higgins y Metropolitana – solidarizó con los damnificados del terremoto y contó con una actividad de voluntariado corporativo. La iniciativa, consistente en la habilitación de espacios comunes y áreas verdes del colegio San Alberto Hurtado de Fundación Belén Educa, fue realizada en conjunto con Fundación Mi Parque, los ejecutivos internacionales, alumnos, padres y apoderados del establecimiento. En la ocasión, estuvo presente el alcalde de Pudahuel, Johnny Carrasco, junto a directivos del Banco y las organizaciones participantes.



## Apoyo a la solidaridad social

### UN TECO PARA CHILE

Para participar en forma real y concreta en iniciativas orientadas a la superación de la pobreza, desde hace 12 años Banco Santander contribuye con la Fundación Un Teco Para Chile para entregar viviendas de emergencia a las familias que viven en campamentos. El compromiso de la empresa se caracteriza por ser transversal a la organización y por la participación de colaboradores de Arica a Punta Arenas. Junto con aportar fondos propios, Banco Santander realiza una campaña de marketing social anual para promover donaciones de clientes y de toda la comunidad.

La campaña social realizada en agosto de 2010 junto a Un Teco para Chile recaudó más de \$ 510 millones para que 20 mil familias pudieran salir de los campamentos y trasladarse a viviendas definitivas. En esta actividad participaron directivos, colaboradores, proveedores y clientes del Banco.

### CORRIDA SOLIDARIA

Más de siete mil personas participaron en la corrida solidaria "Santander, Un Teco para Chile, 5K, 10K". Con esta actividad abierta a la comunidad, Banco Santander celebró el Bicentenario y donó \$ 53 millones a Un Teco para Chile.

### CAMPAÑA 1+1 DEL HOGAR DE CRISTO

Desde hace 20 años el Banco participa en la Campaña 1+1 del Hogar de Cristo, que compromete a la empresa a igualar el aporte de sus colaboradores. Los fondos se canalizan a través de dos vías: Fundación Paréntesis y hogares para lactantes y preescolares en riesgo social.

Durante 2010, se coordinó la campaña anual de socios que incluyó difusión en Intranet, mail masivos y volantes, iniciativa que logró incorporar a más de 530 nuevos socios.

### CAMPAÑA "CONSTRUYE UNA VIDA": NUEVO JARDÍN Y SALA CUNA EN TEMUCO

A través de la campaña "Construye una Vida", Santander Banefe ha apoyado financieramente y con trabajo voluntario a hogares para lactantes y preescolares en riesgo social acogidos por el Hogar de Cristo. Durante 2010, 500 colaboradores apoyaron esta iniciativa, lo que permitió entregar un aporte de \$ 22.767.600 a estos centros. Además de participar en las campañas y realizar visitas personales y junto a sus familias a los hogares, los colaboradores de Banefe celebraron una "Navidad con Sentido" en el Hogar Santa Bernardita de Santiago.

Del mismo modo Banefe remodeló el Jardín Infantil y Sala Cuna Nazareth de Temuco. Tras las obras, el establecimiento aumentó su cobertura de preescolares y lactantes, logrando albergar a 100 niños que se encuentran en situación de riesgo social.

### IVª OLIMPIADA DEPORTIVA FUNDACION PARENTESIS

En el período reportado, la empresa continuó trabajando en su compromiso con quienes viven en situación de riesgo social, para lo que organizó la IVª Olimpiada de Fundación Paréntesis.

En la actividad, llevada a cabo en las dependencias del Club de Campo Santander en Quilín, participaron nueve centros terapéuticos dependientes de Paréntesis: El Castillo, Los Morros, Manresa, San Francisco de Asís, Santa Ana de Peñaflor, San Vicente de Paul, Solidaridad Renca, Programa Calle Región Metropolitana y Programa Calle V Región. Estos compitieron con un equipo de colaboradores del Banco, con voluntarios de Paréntesis y del Hogar de Cristo.

Los 315 asistentes participaron en competencias de fútbol, vóleybol, tenis de mesa y cross country, finalizando la jornada con una tarde de piscina.

Durante el 2010, la campaña solidaria que buscó recaudar fondos para la Fundación Paréntesis logró reunir \$ 124.185.698 y 2.104 socios.





## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Santander se distingue por su exitoso programa de Voluntariado Corporativo, el que se ha consolidado fuertemente en los últimos años y destaca como uno de sus aspectos distintivos del área de Responsabilidad Social Empresarial.

Cuenta con el compromiso de la Alta Administración y posee procesos de inducción orientados a difundir los valores corporativos y el programa de RSE del Banco. Además, realiza campañas de marketing internas para aquellas causas sociales con las que colabora la institución.



## FORTALEZAS DEL PROGRAMA

- Legitima los proyectos de RSE.
- Permite una mayor eficiencia de la inversión social y la focaliza.
- Fomenta liderazgos.
- Aumenta el compromiso de los colaboradores con la empresa.
- Contribuye con la retención de talentos.
- Mejora el clima laboral al incrementar la motivación, el espíritu de equipo y el orgullo de pertenencia.

## PRINCIPALES ACTIVIDADES 2010

- Participación como banco recaudador en la campaña "Chile ayuda a Chile", realizada luego del terremoto del 27 de febrero.
- Voluntariado de "reconstrucción país" y campaña de marketing social junto a Un Techo Para Chile.
- Campaña 1+1 del Hogar de Cristo y actividades de voluntariado con Fundación Paréntesis y Hogar Santa Bernardita.
- Programa permanente de voluntariado con Fundación Belén Educa: tutorías, prácticas laborales, "Semana Laboral", realización del III Seminario de Administración en alianza con Empresas Copec, invitación a la exposición "La Antigua China y el Ejército de Terracota", trabajo junto a Fundación Mi Parque en colegio de Pudahuel e invitación para profesores al ballet Cascanueces en la Plaza de la Constitución.
- Capacitación para microempresarios a través de Fundación Educación Empresa y Corporación Simón de Cirene.
- Voluntariado con Fundación Mi Parque en Conchalí.





## 9º PREMIO BANEFE A LA MUJER MICROEMPRESARIA

Desde 2001, Santander Banefe entrega el Premio Nacional a la Mujer Microempresaria a los casos más destacados de mujeres emprendedoras en las regiones donde está presente. En su novena versión en 2010, postularon más de 20.000 mujeres, obteniendo el galardón Jimena Figueroa, dueña de una fábrica de longanizas de la región del Bío Bío. Además, en forma especial, este año se entregó el Premio Bicentenario a Julia Humire, dueña de un restorán en la región de Arica y Parinacota, como un símbolo que destaca el esfuerzo y la perseverancia.

El premio en la categoría Regional Norte fue obtenido por Rosa Cortés, productora de alimentos orgánicos. En la categoría Regional Metropolitana fue premiada Carmen Morales, dueña de un negocio de confección de uniformes escolares. El Premio Regional Centro fue para Rosa Cisternas, quien posee una fábrica de empanadas y pasteles y la categoría Regional Sur fue para Jéssica Álvarez, dueña de una fábrica de aluminios.

### OBJETIVOS DEL PREMIO

Este reconocimiento apunta a estimular y reconocer valores como el esfuerzo, capacidad emprendedora, iniciativa, búsqueda de oportunidades y persistencia. Pueden postular mujeres que se han atrevido a iniciar su propia empresa en los rubros artesanía, agro o comercio. Proviene de 382 localidades de Chile, y dos tercios pertenecen a regiones. La elección la define un jurado integrado por representantes de distintos sectores productivos y con experiencia en la selección de proyectos, como los ministros de Economía y del Servicio Nacional de la Mujer (Sernam). Cuenta con la orientación y asesoría del Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer (Prodemu) y del Instituto de Desarrollo Agropecuario (Indap).

En sus nueve años de existencia, ha convocado a más de 150 mil microempresarias, posicionándose como una instancia que aporta al desarrollo social y productivo de este segmento.



Jimena Figueroa,  
primer lugar 2010

### JURADO 2010

- Juan Andrés Fontaine, Ministro de Economía, Fomento y Turismo.
- Carolina Schmidt, Ministra del Sernam.
- Mary Ellen Iskenderian, Presidenta Banco Mundial de la Mujer.
- Lucía Santa Cruz, Directora Banco Santander y Decana Facultad Artes Liberales UAI.
- Esperanza Cueto, Presidenta Comunidad Mujer.
- Verónica González, Primer Vicepresidente y Directora de la Cámara de Comercio de Santiago.
- Verónica Edwards, Directora Ejecutiva Adimark.
- Pilar Vergara, Directora Diario La Segunda.
- José Luis Uriarte, Gerente General Sercotec.
- María Elena Ovalle, Economista PUC, ex consejera Banco Central.
- María Cristina de la Sotta, Directora Ejecutiva Nacional Prodemu.
- Anita Holuigue, Directora Grupo Dial.
- María Eugenia Hirmas, Directora Comunidad Mujer.
- Rosa Amelia López, Premio Banefe 2009.
- Juan Carlos Chomalí, Gerente General Banefe.



## Mejoramiento de la educación

### UN TECHO PARA CHILE

Para contribuir a la superación de la pobreza y al desarrollo del país, Banco Santander inició el año 2000 un programa de apoyo a la educación de excelencia para jóvenes y niños de escasos recursos. Esta labor se concreta a través de una alianza con Fundación Belén Educa, organización sin fines de lucro que cuenta con ocho colegios construidos en zonas vulnerables de la Región Metropolitana, sumando 10.500 alumnos.

Hasta 2010, Banco Santander ha ofrecido 348 pasantías y prácticas profesionales y entregado 17 becas académicas para estudiantes y profesores, además de apoyo financiero para la implementación de programas de inglés, lenguaje, matemáticas y formación pastoral.

Durante el período reportado, se realizaron las siguientes actividades:

- Prácticas técnico-profesionales y pasantías de una semana, llevadas a cabo en las distintas áreas del Grupo por 76 alumnos de tres colegios de la Fundación Belén Educa. La iniciativa, que busca acercar al mundo laboral a los estudiantes de los colegios Cardenal Carlos Oviedo Cavada de Maipú, Arzobispo Manuel Vicuña de La Legua y Cardenal José María Caro de La Pintana, crea espacios de encuentro y otorga oportunidades de superación en lo profesional. Ambas iniciativas se llevaron a cabo por quinto año consecutivo.
- Entrega de becas de excelencia académica a alumnos egresados de IV Medio de la Fundación Belén Educa, quienes se destacaron en 2009 por sus sobresalientes resultados en la Prueba de Selección Universitaria (PSU). Los alumnos beneficiados fueron Mauricio Aguilera, ex alumno del Colegio Cardenal Raúl Silva Henríquez de Puente Alto, quien ingresó a estudiar Ingeniería Comercial a la Universidad Católica; Ethan Herrera, ex

alumno del Colegio Arzobispo Crescente Errázuriz de Puente Alto, estudiante de Ingeniería Civil Industrial de la Universidad Federico Santa María; Javier González, ex alumno del Colegio Cardenal José María Caro de La Pintana, quien ingresó al College de Artes y Humanidades de la Universidad Católica; y Diego Riveros, ex alumno del Colegio Cardenal Carlos Oviedo Cavada, estudiante de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile.

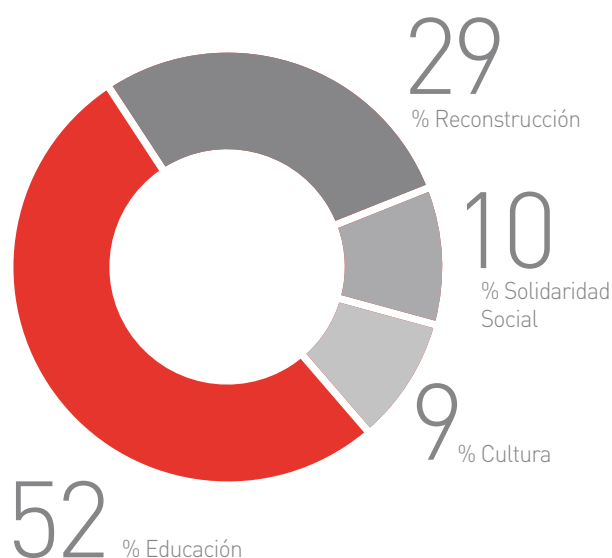
- El programa Tutorías de Belén Educa tuvo 24 participantes de Santander. Se llevó a cabo por segundo año consecutivo y tiene por objetivo entregar orientación personalizada a los jóvenes sobre inquietudes vocacionales, laborales y personales, de manera de apoyarlos en sus decisiones. El 93% de los alumnos que recibieron tutorías por parte de profesionales del Banco en 2009 continuaron estudios técnicos o universitarios, en un segmento donde la media no supera el 30%.
- Más de 120 alumnos de III y IV Medio de tres colegios de la Fundación Belén Educa asistieron al III Seminario de Administración, organizado por Banco Santander y Empresas Copec. Los temas tratados giraron en torno a los desafíos y habilidades para enfrentar la educación superior, las competencias necesarias para la empleabilidad y el desarrollo profesional. En la actividad, que fue conducida por el periodista Nicolás Vergara, participó el Director de la Banca Comercial de Santander, Francisco Murillo; la Directora Corporativa de Recursos Humanos, Alejandra Mehech y la Directora de Comunicaciones Corporativas y RSE, Elke Schwarz. Los expositores fueron Joseph Ramos, economista y académico de la Universidad de Chile; Rodrigo Huidobro, Gerente de Administración y Finanzas de Empresas Copec, y Jorge Peña, Gerente Corporativo de Personal de Santander.



## COMITE DE RSE

En este comité se evalúan todas las solicitudes de auspicios y donaciones que Santander recibe. En 2010 más de 100 organizaciones de bien social, educacionales y culturales fueron apoyadas por el Banco, distribuyéndose los aportes de acuerdo al siguiente gráfico:

Distribución aportes 2010



Fuente: Dirección de Comunicaciones Corporativas y RSE y Santander Universidades y Universia, Banco Santander.

## APOYO A LA MICROEMPRESA

Santander Banefe trabaja desde hace nueve años con la Fundación Educación Empresa y seis años con la Corporación Simón de Cirene para apoyar este segmento.

Durante el 2010 se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se dictaron 18 talleres sobre temas como administración, liderazgo, contabilidad y redes sociales, entre otros.
- Se invirtió un total de 20 millones de pesos.
- Se capacitó a un total de 1.257 emprendedores.
- Se premiaron seis microempresarias (Premio Nacional Banefe a la Mujer Microempresaria).
- Crecimiento del segmento en 2010: 23,5%.
- Proyecciones de crecimiento 2011: 40%.

MAS DE 100  
INSTITUCIONES  
RECIBIERON EL  
APOYO DE BANCO  
SANTANDER EN 2010.



## RECONOCIMIENTO POR AYUDAR A DISMINUIR LA BRECHA DIGITAL

La Fundación Todo Chilenter distinguió a las empresas, instituciones y reparticiones públicas que más contribuyeron en 2010 a disminuir la brecha digital en el país. En la oportunidad, esta entidad dependiente del Ministerio de Educación entregó un premio especial a Banco Santander en la categoría "Equipos entregados por el sector privado, reacondicionados y distribuidos por Fundación Chilenter".

Desde el año 2003, el Banco dona permanentemente computadores a dicha fundación, los que una vez reacondicionados se entregan a establecimientos educacionales subvencionados adscritos al Programa Enlaces del Ministerio de Educación, Jardines Infantiles de Fundación Integra, y a organizaciones sociales sin fines de lucro de todo el país. Así, en 2010 Santander se comprometió a entregar mil equipos computacionales en el plazo de tres años.





## Fomento de la cultura

Como parte importante de su programa de Responsabilidad Social Empresarial, Banco Santander fomenta la difusión de la cultura a través de diversas iniciativas que buscan acercar el arte y el conocimiento a la comunidad. El apoyo a la cultura se materializa a través de dos líneas de acción:

- Difusión del patrimonio cultural.
- Fomento de manifestaciones artísticas de calidad.

Para 2010 el Banco puso especial énfasis en realizar espectáculos masivos, gratuitos y abiertos a la comunidad, de manera de hacer accesible la cultura para todos.

### BALLET CASCANUECES

Con motivo de la celebración de la Navidad, Banco Santander, el Teatro Municipal y la Municipalidad de Santiago presentaron el clásico ballet "Cascanueces" en la Plaza de la Constitución, que incluyó un show de luces proyectado sobre el Palacio de la Moneda. Más de quince mil personas disfrutaron de este espectáculo gratuito, en el que participaron 70 músicos de la Orquesta Filarmónica de Santiago.



### "SANTIAGO DE CHILE : CATORCE MIL AÑOS "

En una iniciativa conjunta con el Museo Chileno de Arte Precolombino se lanzó "Santiago de Chile: Catorce mil Años". El libro, que recibió el Sello Bicentenario, es una contribución de Santander a la celebración de los 200 años de independencia de Chile. Es el fruto del trabajo realizado durante más de tres años por un equipo multidisciplinario de arquitectos, historiadores, diseñadores, periodistas, arqueólogos y artistas, encabezado por sus editores Carlos Aldunate, director del Museo Chileno de Arte Precolombino, y el historiador Hernán Rodríguez.

La obra narra la historia de la ocupación de la cuenca del río Mapocho desde los primeros asentamientos humanos

catorce mil años atrás hasta nuestros días, a través de imágenes de pinturas, grabados, dibujos, impresos y fotografías, muchas de ellas desconocidas para la opinión pública, y elegidas como documentos fundamentales para entender la historia de la ciudad.



# SANTANDER UNIVERSIDADES Y UNIVERSIA

NUESTRO COMPROMISO ES PROMOVER LA EDUCACION SUPERIOR Y EL DESARROLLO DE PROYECTOS ACADEMICOS PARA CONTRIBUIR AL CRECIMIENTO Y PROGRESO ECONOMICO DEL PAIS.

Para contribuir al progreso económico y social del país – eje definido por el Modelo de Sustentabilidad – desde hace ocho años Banco Santander impulsa el Programa de Apoyo a la Educación Superior en Chile a través de su área Santander Universidades. Para ello realiza convenios integrales entre empresa y universidad, y promueve la contribución académica, financiera y tecnológica con las casas de estudios superiores. En Chile ya son 56 las instituciones de educación superior que tienen un convenio vigente de este tipo.

## Ejes de actuación

Las actividades de Santander Universidades se estructuran en cuatro líneas de trabajo:

- Convenios integrales de colaboración con instituciones de educación superior.
- Plan de apoyo a la educación superior.
- Universia, la mayor red de cooperación universitaria a nivel iberoamericano y mundial.
- Apoyo en la implementación de tecnologías de punta. Se destaca la Tarjeta Universitaria Inteligente y la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, el portal más significativo sobre patrimonio cultural iberoamericano, disponible en forma gratuita en la red.

## Productos y servicios responsables

Las Becas Santander promueven el intercambio universitario internacional para fomentar la movilidad de los universitarios, uno de los retos más relevantes de la educación superior en la sociedad global del conocimiento. Los alumnos pueden cursar un semestre académico en alguna de las más de 600 instituciones con convenio de colaboración integral con Santander Universidades, destacando el hecho que, por primera vez, más de la mitad de ellos realizará sus estudios en países de habla inglesa.

Cabe destacar que Santander Universidades tuvo una especial preocupación de apoyar a las instituciones de educación superior que fueron seriamente afectadas por el terremoto de febrero.

Durante el período reportado, Grupo Santander entregó 100 becas en el marco de su Programa de Apoyo a la Educación Superior Chilena. Asimismo, anunció la creación de becas de movilidad para alumnos de último año de Pedagogía.

Equipo ganador VII Copa Universia 2010.



EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS, SE HAN ENTREGADO CERCA DE 300 BECAS DE MOVILIDAD INTERNACIONAL.

**uni>ersia**  
red de universidades, red de oportunidades



VII Encuentro de Rectores de Universidades Chilenas.

## Fomento al emprendimiento

El premio "Visión Emprendedora 100K-Santander Universidades" busca apoyar el emprendimiento en las universidades chilenas fortaleciendo aspectos clave para el desarrollo del país, como la transferencia de conocimientos y la innovación. Para ello premia desde hace cuatro años a proyectos innovadores patrocinados por las universidades a través de sus incubadoras o centros de emprendimientos.

La organización del certamen está a cargo de Universia en su calidad de red de universidades chilenas. La iniciativa cuenta con apoyo de CORFO, a través de InnovaChile, y la red de inversionistas Southern Angels.

Cabe recordar que en 2009 se crearon dos categorías debido al interés manifestado por participar en esta actividad: “Empresas en crecimiento” y “Empresas semillas”. En 2010, los ganadores fueron:

- Empresa Nutrición y Salud Cuido tu Peso Ltda., presentada por la Universidad de Chile a través de su incubadora de negocios Novos. Ganó la categoría “Empresas en crecimiento”, obteniendo como premio 90.000 dólares en su equivalente en pesos chilenos. Se entregaron también dos menciones honoríficas dotadas con un premio de 5.000 dólares a la Universidad Adolfo Ibáñez y a la Universidad Técnica Federico Santa María, cuyas incubadoras Octantis y 3IE patrocinaron a las empresas Drava y Gled Software y Tecnología.

Por su parte, en la categoría “Empresas semilla” se destacaron cinco proyectos universitarios con becas de emprendimiento, dotadas de 2.000 dólares para cada una:

- AUPS Ampolletas Inteligentes, de la incubadora 3IE de la Universidad Técnica Federico Santa María.
- Snack Adventure Alimentos Saludables, de la incubadora Novos de la Universidad de Chile.
- ES Diseño de la incubadora Iner Los Lagos de la Universidad de Los Lagos.
- El Salado Design Group, de la incubadora 3IE de la Universidad Técnica Federico Santa María.
- OzoneActive, de la incubadora InnovoUsach de la Universidad de Santiago de Chile.

## EL PREMIO “VISION EMPRENDEDORA 100K” ENTREGA US\$ 110.000 ANUALES PARA LA PROMOCION DE PROYECTOS INNOVADORES NACIONALES.

## Premio Iberoamericano a la Innovación y el Emprendimiento

Las compañías finalistas en la categoría “Empresas en crecimiento” de las tres convocatorias anteriores, participaron en 2010 en la primera versión de los Premios Iberoamericanos a la Innovación y el Emprendimiento, convocado por la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB).

En este importante certamen, la empresa Pisani, dedicada en Chile a la restauración de edificios con valor patrimonial mediante la utilización de nuevas tecnologías, obtuvo el segundo premio de 30.000 euros. El galardón fue entregado a principios de diciembre de 2010 en Mar del Plata, sede de la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno.

## UNIVERSIA

Se trata del proyecto de referencia en materia de Responsabilidad Social Corporativa de Santander de Grupo Santander a nivel mundial.

Las universidades son socias de Universia y los rectores participan, mediante Consejos de Administración, en la toma de decisiones. A nivel global, Santander ha aportado 135 millones de euros desde su creación, como patrocinador único de Universia.

## Líneas estratégicas

Universia trabaja para ofrecer a la comunidad universitaria un espacio común de intercambio de conocimiento y cooperación a través de la formación, la cultura, la investigación y la colaboración con la empresa, contribuyendo de esta forma al desarrollo sustentable de la sociedad. Para ello, impulsa proyectos con universidades, empresas y estudiantes, atendiendo las necesidades de preuniversitarios, universitarios, estudiantes de postgrado y profesorado.



Universia desarrolla su actividad impulsando acciones fuera y dentro del espacio virtual y trabaja sobre cuatro líneas estratégicas:

- **Empleo:** Prácticas, empleo y desarrollo profesional.
- **Formación:** Información para el aprendizaje y apoyo a la formación continua.
- **Observatorio:** Observatorio del futuro de la ciencia y la educación superior.
- **Redes Sociales:** Comunidades para el ocio y el tiempo libre universitario.

## Principales servicios y proyectos impulsados

El año estuvo marcado por la realización en mayo de 2010 del II Encuentro Internacional de Rectores de Universia en Guadalajara, México. Bajo el lema "Por un espacio iberoamericano del conocimiento socialmente responsable", congregó a 1.009 máximos responsables de universidades iberoamericanas y 44 rectores de otros países para debatir sobre la universidad del futuro, cuyos ejes y desafíos se sintetizan en el documento "Agenda de Guadalajara".

En noviembre se efectuó el VII Encuentro de Rectores de Universidades Chilenas socias de Universia Chile. Contó con la intervención del ministro de Educación, Joaquín Lavín, y del jefe de la División de Educación Superior, Juan José Ugarte. Desde su primera versión en 2004, esta actividad ha constituido un punto de encuentro de las universidades y una instancia de debate y reflexión sobre los desafíos que enfrenta la educación superior chilena. El programa abordó la renovación curricular y la acreditación, dos importantes temas de la agenda educativa chilena.

En el ámbito laboral, este año estuvo enfocado principalmente en apoyar a los jóvenes en su inserción

al mundo del trabajo, entregándoles herramientas que sean de utilidad a la hora de enfrentar nuevos desafíos y oportunidades. Fue así como se sumó a la tradicional Feria Mercado Laboral –realizada por séptimo año consecutivo– un seminario de economía, empleo y emprendimiento, en que destacados economistas y expertos en el tema expusieron sobre las perspectivas 2010.

En cuanto al aporte que Universia hace a los alumnos universitarios chilenos, en 2010 realizó tres recorridos por los principales campus universitarios de Santiago, Antofagasta, Valparaíso y Temuco, junto a empresas líderes en su rubro. El primer tour permitió a los jóvenes ver los principales partidos de la Copa Mundial de Fútbol en las llamadas "carpas mundialeras", dotadas de pantallas gigantes de alta resolución, con música, concursos y premios. Las otras dos giras entregaron importantes beneficios en el plano de la salud y de la conectividad.

Otros hitos del año fueron la realización de la primera versión de la Copa Universia de Rugby; la VII Copa Universia de Fútbol en las versiones damas y varones; el II Concurso Iberoamericano de Banda U→Rock con la participación de 420 grupos nacionales; la entrega del Premio Líderes del Futuro a 100 ingenieros comerciales recién egresados en alianza con el diario de negocios Estrategia, y el Concurso Todo Vale, para alumnos de publicidad, entre otros.

En el segmento preuniversitario, Universia apoyó nuevamente la entrega oficial online de los resultados de la PSU e hizo esfuerzos por disponer de contenidos de alto valor para los alumnos de III y IV Medio, como el Buscador de Carreras y la feria virtual Expo Orienta. También creó el Diario Universia PSU, periódico que fue entregado al Presidente de la República, al Ministro de Educación y a 90.000 postulantes a las universidades chilenas en Santiago. Durante el año, se realizaron ensayos presenciales que beneficiaron a jóvenes de Santiago y de las principales ciudades del país.



### UNIVERSIA EN CIFRAS

Universia es una red de **1.216** universidades que está presente en **23** países de Iberoamérica, con **14 millones** de estudiantes y profesores universitarios representados.

Por su parte, Universia Chile está integrada por **58** instituciones de educación superior, tanto tradicionales como privadas, las que representan al **98%** del colectivo universitario nacional, considerando alumnos y académicos.



# MEDIOAMBIENTE

NUESTRO COMPROMISO ES PROMOVER EL RESPETO Y PROTECCION DEL MEDIOAMBIENTE INCENTIVANDO EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS Y APOYANDO INICIATIVAS ORIENTADAS A LA SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL.

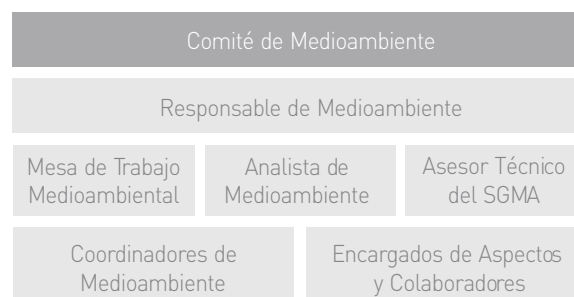
## Reducir, reciclar, sensibilizar

En el entendido de ayudar a un entorno sustentable – enfoque definido por el Modelo de Sustentabilidad de Banco Santander – la empresa ha construido una política medioambiental de largo plazo, que se materializa a través de tres compromisos que definen su actuación:

- Reducir el impacto de las actividades del Banco a través de un control eficiente de las emisiones y del consumo de los recursos internos.
- Disminuir la contaminación a través del fomento y difusión del reciclaje y del tratamiento correcto de los residuos.
- Incorporar los conceptos medioambientales a la cultura corporativa y a las actividades diarias de colaboradores y proveedores, mediante campañas internas de sensibilización y compromiso.

## Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA)

El Sistema de Gestión Medioambiental posee una estructura organizacional que se representa mediante el siguiente esquema:



**1. Comité de Medioambiente:** Está conformado por Gerentes y Directores de las áreas clave del Banco, como: Administración, Recursos Humanos, Riesgos, y Comunicaciones Corporativas y RSE. Son los encargados de aprobar y revisar el SGMA.

A partir de 2011 este comité será liderado por el Gerente General de Banco Santander y se integran otras área, entre ellas, la División Banca Comercial y Marketing.



### SISTEMA DE GESTION MEDIOAMBIENTAL

#### ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

Estos aspectos son monitoreados mensualmente y gestionados mediante planes de acción.

#### CONSUMOS

- Energía
- Agua potable
- Papel blanco
- Petróleo diesel
- Químicos de aseo
- Plaguicidas

#### EMISIONES Y DESCARGAS

- Gases
- Ruido
- Aguas residuales
- Aceites

#### RESIDUOS

- Baterías
- Pilas
- Residuos hospitalarios
- Materiales eléctricos
- E-waste
- Residuos sólidos domiciliarios
- Residuos reciclables



**2. Responsable de Medioambiente:** Es el máximo responsable del SGMA y líder en cuanto a su buen funcionamiento y control.

**3. Mesa de Trabajo Medioambiental:** Es una instancia de apoyo en donde el Responsable de Medioambiente se reúne con los Coordinadores de Medioambiente para recibir y entregar información de todas las acciones y actividades del SGMA.

**4. Coordinadores de Medioambiente:** Son los jefes y/o supervisores de algún área del Banco que tienen a cargo uno o varios aspectos medioambientales. Le reportan directamente al Responsable de Medioambiente.

**5. Encargados de Aspectos y Colaboradores:** Son aquellas personas específicas que están apoyando a los Coordinadores de Medioambiente en el control directo de algún aspecto medioambiental. Le reportan al Coordinador de Medioambiente.

## Líneas de acción ambiental

- Disminución sostenida de consumos de agua, energía y papel: las acciones destinadas al uso eficiente de los recursos han permitido reducir el impacto ambiental por consumo de agua, energía y papel. Respecto de este último se produjo un 15% de aumento del consumo con relación al año anterior, debido a un cambio de procedimientos legales en materias comerciales.
- Incorporación de la variable ambiental a la cultura del Banco: al interior de la organización se ha estimulado el respeto al medioambiente a través de campañas como "Sello Verde", "Ponte la Pilas" y "Recíclate".



### PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

Desde el año 2003 y en el contexto de su Modelo de Sustentabilidad, la empresa adhirió y guía su gestión ambiental sobre la base de los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas vinculados al medioambiente, lo que implica:

- Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- Empezar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías favorables al medioambiente.

- El 55% de los envíos que el Banco realiza a sus cliente con el objetivo de informarles o enviarles algún documento de sus productos, se efectúa por e-mail. Durante el 2010, se realizaron 1.847.778 acciones.
- Implementación de sala de telepresencia: en la misma línea de innovación tecnológica, esta instancia permite la interacción a distancia de los ejecutivos del Banco. De este modo, se disminuyen los viajes y se contribuye a reducir la huella de CO2.

## Desafío: elevar los estándares

Elevar los estándares y prácticas medioambientales en pos de la sustentabilidad ambiental requiere profesionales preparados, tecnología adecuada y un cambio cultural. Durante 2010, y teniendo como base la experiencia obtenida a partir de la implementación del plan de eficiencia energética en 2004, se realizaron diversos análisis y reflexiones para poder alcanzar estos objetivos en los próximos años.

Es así como en 2010 se asentaron los primeros lineamientos estratégicos para avanzar y mejorar procesos y procedimientos que identifiquen riesgos y oportunidades medioambientales. Con este fin, el Comité de Medioambiente incorporó el área de Riesgos del Banco.

El siguiente paso consistirá en involucrar activamente al área Comercial – meta que inicialmente estaba fijada como objetivo para el período reportado – pero que no fue posible implementar dadas las circunstancias especiales de este año, debido principalmente al terremoto.

### Indicadores de reciclaje

	E-WASTE BASURA ELECTRONICA (TONS.)	VIDRIO, PLASTICO Y LATAS (CASINO SSCC) (TONS.)
2007	76,9	5,61
2008	24,75	4,3
2009	11,47	4,18
2010	5,6	6,2

Fuente: Gerencia de Administración, Banco Santander.

La disminución sostenida del reciclaje de basura electrónica se debe a que en 2002 se dio inicio a este programa de reducción de E-waste. Del mismo modo, el programa "Donación de computadores para la comunidad", también ha contribuido a reducir estas cifras.



### Indicadores de desempeño ambiental

	2007	2008	2009	2010
Consumo de papel (tons.)	108,11	100,93	103,39	135,59 <sup>[1]</sup>
Papel reciclado %	49	62	55	52
Ahorro papel %	32,7	6,6	-2,4	-11
Consumo directo de energía (Gigajoules)	29.159	23.302	22.326	25.759 <sup>[2]</sup>
Ahorro energía %	2,1	20,1	13,7	-15
Consumo de agua (miles de m <sup>3</sup> )	59,84	47,39	44,2	54,2
Ahorro agua %	9,1	18,1	6,7	-22
Emisiones totales CO2 (tons.)	1.879	1.502	1.439	1.660
Emisiones indirectas de CO2 (tons.)	1.879	1.502	1.439	1.660
Desplazamientos de la organización (millones de kms.) <sup>[3]</sup>	2,24	1,56	1,86	2,44

Fuente: Gerencia de Administración, Banco Santander.

Los datos corresponden a Edificios Corporativos y se trata de mediciones directas y comparadas con el año inmediatamente anterior. El consumo indirecto de energía es el consumo necesario para generar electricidad. En Chile, el SIC (Sistema Interconectado Central) abastece de energía eléctrica a casi todo el país. Este sistema genera electricidad con distintas fuentes: Hidráulica (43%), Diesel y derivados del petróleo (35%), Carbón (3%), Biomasa (2%), Eólica (4%), Gas Natural (7%), Otras (7%). Las cifras que se indican en cada cuadro representan el porcentaje del total de energía eléctrica consumida por el Banco en Gigajoules (GJ).

1. El aumento en el consumo de papel durante el 2010 se explica por las labores de apoyo realizadas con motivo del terremoto, el apoyo a la gestión de cobranzas y el apoyo a la gestión del riesgo.

2. La notoria caída en el consumo de energía de los años posteriores a 2007, se debió a la crisis energética vivida por el país en el año 2008, la que obligó a incorporar medidas de ahorro y eficiencia energética.

3. Estas cifras corresponden a viajes realizados al extranjero.



## Colaboradores y proveedores

Para concretar la política medioambiental de Banco Santander se considera fundamental comprometer e involucrar a sus colaboradores y proveedores, por lo que se han gestionado diversas acciones y campañas de reciclaje y de ahorro y eficiencia para cumplir este objetivo.

### VOLUNTARIADO CON FUNDACION MI PARQUE

Para celebrar el Día del Medioambiente, y conscientes de la ausencia de espacios públicos con áreas verdes, Banco Santander invitó a sus colaboradores a una actividad de voluntariado junto a sus familias, con el fin de habilitar una

## LA MEDICION DE LA HUELLA DE CARBONO DE BANCO SANTANDER CHILE FUE FIJADA COMO UNA META GLOBAL A NIVEL CORPORATIVO PARA 2011.



plaza para los vecinos del sector La Puntilla de Conchalí. Esta iniciativa se llevó a cabo junto a Fundación Mi Parque.

**Ponte las Pilas:** en septiembre del año 2009 se retomó de forma permanente la recuperación de pilas gastadas a través de la iniciativa "Ponte las Pilas", permitiendo durante el 2010 recuperar más de 273 kilos de pilas y, en conjunto con uno de nuestros proveedores, llevarlas a un destino final respetuoso con el medioambiente.

### AHORRO Y EFICIENCIA

**Sello Verde:** anualmente esta campaña promueve de manera interna el valor del ahorro, la eficiencia en el uso de los recursos y el cuidado del medioambiente. La iniciativa incluye una evaluación integral de las sucursales, las que además de ser eficientes en el consumo de recursos, deben adicionalmente ser responsables en el cumplimiento de sus metas comerciales, de calidad y clima laboral para obtener el premio.



### POLITICA MEDIOAMBIENTAL DE GRUPO SANTANDER

Está inspirada en las mejores prácticas que incluyen convenciones y protocolos internacionales, códigos de conducta y guías internacionalmente aplicables en esta materia, en especial las siguientes:

- Principios del Ecuador (directrices de la Corporación Financiera Internacional).
- Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- UNEP Finance Initiative: Iniciativa financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente.
- Código de Conducta de la Comunidad Europea para las empresas del Viejo Continente que operan en países en desarrollo.
- Guías de la OCDE para las empresas multinacionales.
- Declaración tripartita de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre las empresas multinacionales y la política social.

COMPROMETIDOS CON NUESTRO

Real En



*mpresarial*

EN LA SOCIEDAD



↘  
Mantenemos un constante  
diálogo con nuestros grupos de  
interés para conocer sus opiniones  
y expectativas y responder a ellas.



Acceso del edificio corporativo de Santander,  
Bandera 140, Santiago, en el que trabajan  
más de cuatro mil colaboradores.





NUESTROS GRUPOS DE INTERES



## ↙ NUESTROS GRUPOS DE INTERES

UNO DE LOS ELEMENTOS CLAVE DE LA POLÍTICA DE RSE DE BANCO SANTANDER ES LA RELACION CON TODOS SUS GRUPOS DE INTERES.



El Global Reporting Initiative (GRI) define los grupos de interés o stakeholders como aquellas entidades o individuos a los que pueden afectar de manera significativa las actividades, productos y/o servicios de la organización, y cuyas acciones pueden influir en la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Según esta descripción, Banco Santander ha identificado sus grupos de interés más importantes y establecido canales de comunicación fluidos con:

- Accionistas.
- Clientes.
- Colaboradores.
- Proveedores.
- Sociedad.



## CANALES DE COMUNICACION

Grupos de interés	Canales	Frecuencia
ACCIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conferencia trimestral de la administración sobre los resultados, para inversionistas y analistas.</li> <li>Más de 300 reuniones con inversionistas y analistas en el año.</li> <li>Análisis trimestral detallado de los resultados del Banco.</li> <li>7 publicaciones al año para accionistas, incluyendo Reporte de Sustentabilidad.</li> <li>Cobertura periódica de las operaciones del Banco por entidades bursátiles nacionales e internacionales.</li> <li>Entrega de información diaria a través de la página web.</li> <li>Envío de alertas de información financiera relevante vía e-mail.</li> <li>Líneas de atención telefónica.</li> <li>Buzón del accionista y comunicación vía e-mail.</li> <li>Mensajes vía SMS.</li> </ul>	Trimestral  Periódicas Trimestral Según necesidad o requerimiento Periódicas  Diaria Según necesidad o requerimiento Según necesidad o requerimiento Según necesidad o requerimiento Según necesidad o requerimiento
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Atención de Clientes para recibir solicitudes y reclamos en forma centralizada.</li> <li>Encuestas telefónicas trimestrales.</li> <li>Encuesta anual en profundidad a todos los segmentos.</li> <li>Encuesta vía Internet</li> <li>Realización de focus groups.</li> <li>Concurso Iniciativa Cliente: premia a las mejores ideas de mejora de servicio enviadas por clientes que utilizan la web.</li> <li>Correos electrónicos y cartas para informar sobre campañas y productos</li> </ul>	Según necesidad o requerimiento Trimestral Anual Según necesidad o requerimiento Según necesidad o requerimiento Anual  Periódico
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en ranking de Great Place to Work y revista Capital de Mejores Empresas para Trabajar en Chile.</li> <li>Evaluación de desempeño en la que participó el 99% de los colaboradores.</li> <li>Evaluación ascendente.</li> <li>Encuesta de clima laboral en el que participó el 78% de los colaboradores.</li> <li>Intranet corporativa de actualización diaria.</li> <li>Revista Carácter: Contenidos y edición desarrollados en España. Se distribuye a todos los empleados del mundo.</li> <li>Revista IDEAS y ediciones especiales: publicaciones internas en formato impreso y digital.</li> <li>E-mails masivos.</li> <li>Santander Tevé: Canal de televisión interno que se transmite en Intranet y en las pantallas activas.</li> <li>Centro de atención virtual vía Intranet y presencial que entrega información y permite consultas en RRHH.</li> <li>Medios específicos de cada área de negocios.</li> <li>Comité de Gerentes, reuniones con equipos, reuniones de gerentes regionales y divisionales.</li> <li>Seminarios para empleados y charlas de Directores.</li> <li>Visitas a sucursales.</li> <li>Comité Laboral: reuniones de la Alta Dirección con el Presidente de la Federación de sindicatos.</li> <li>Almuerzos y desayunos con Altos Directivos: reuniones del Gerente General con colaboradores destacados.</li> <li>Desayunos de líderes: instancia de reconocimiento a los nuevos supervisores.</li> <li>Diversas convenciones: Banca Comercial, Riesgos, Operaciones.</li> </ul>	Anual  Anual Anual Anual Diaria Semestral  Periódica Según necesidad o requerimiento Diaria  Según necesidad o requerimiento  Según necesidad o requerimiento Mensual Según necesidad o requerimiento Mensual Mensual  Mensual  Mensual Semestral/ Anual
SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en ranking de RSE de Fundación PROhumana, Revista Qué Pasa y CPC.</li> <li>Diálogo permanente con fundaciones socias en proyectos de responsabilidad social.</li> <li>Participación en proyectos asociativos de RSE junto a otras empresas.</li> </ul>	Anual Según necesidad o requerimiento Según necesidad o requerimiento
UNIVERSIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuentro de Rectores.</li> <li>Encuentro de Directores de Comunicación.</li> <li>Ferías y seminarios.</li> <li>500 mil usuarios anuales del portal Universia.</li> </ul>	Periódico Periódico Periódico Diario
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de evaluación y monitoreo de los servicios.</li> <li>Programas de capacitación a proveedores claves y Pymes.</li> <li>Premiación anual.</li> </ul>	Según necesidad o requerimiento Según necesidad o requerimiento Anual

# ACCIONISTAS

NUESTRO COMPROMISO ES CREAR VALOR A MEDIANO Y LARGO PLAZO, PROMOVER LA TRANSPARENCIA INFORMATIVA Y RESPETAR LA IGUALDAD DE DERECHOS DE TODOS LOS ACCIONISTAS.

## Información oportuna y permanente

Banco Santander proporciona a los mercados información sobre los acontecimientos que puedan repercutir en la valoración de sus acciones y entrega a los accionistas la información necesaria y oportuna para generar confianza y seguridad al mercado.

## Relación con Inversionistas

El área de Relación con Inversionistas está a cargo de las relaciones con los inversionistas institucionales o personas naturales que invierten o quieren invertir en la acción del Banco. También es responsable de elaborar toda la información financiera que es distribuida al público incluyendo la página web de Investor Relations y las llamadas en conferencia con el mercado, que son abiertas a todo público y transmitidas vía webcast en pos de la transparencia en la entrega de la información. Durante 2010, esta área se reunió en más de 320 oportunidades con inversionistas institucionales. En paralelo, fortaleció el modelo de atención para los inversionistas minoristas mediante el área de Santander Accionistas. Además se realizaron varios desayunos para explicar la marcha del Banco y otros eventos culturales, incluyendo una visita guiada a la exposición "La Antigua China y el Ejército de Terracota" y un concierto de los Huasos Quincheros. Asimismo se creó el Buzón del Accionista (accionistas@santander.cl), la Línea para el Accionista 320 2222, mensajes SMS con información relevante y condiciones especiales para los accionistas en la compra y venta de acciones.

## Clasificación de riesgo

Banco Santander es la empresa privada con la mejor clasificación de riesgo en Latinoamérica, igualando e incluso superando en algunos casos al riesgo soberano chileno. Entre las economías emergentes se ubica entre los bancos mejor clasificados.

## Positiva evolución de las acciones

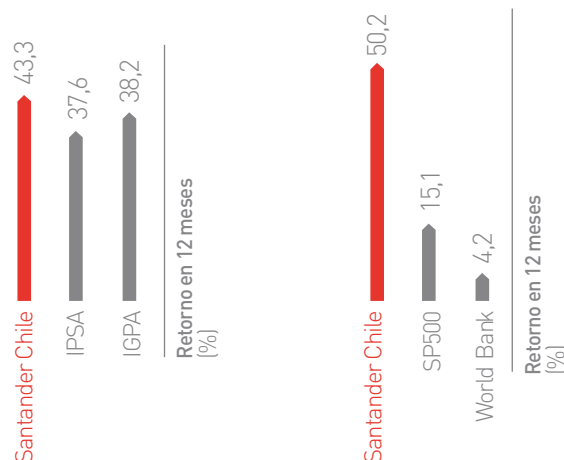
La acción del Banco logró su máximo precio histórico en 2010 al llegar a \$ 47,37. Ello implica un alza de 37,6% en el mercado local, cifra que llega al 43,2% al incluir los dividendos pagados en el año. Durante 2010 el

Banco creó valor por US\$ 5.682 millones para sus accionistas y la evolución del precio de la acción superó la variación del Índice de Precios Selectivo de Acciones (IPSA), el que aumentó en un 37,59%.

En el ámbito internacional, el ADR de Banco Santander Chile subió 44,2% en el año, impulsado por el alza de la acción local y la apreciación del peso. Incluyendo el dividendo, el ADR rentó un 48,4% en 2010. Esto se compara con una alza de 4,5% del Bloomberg Bank World Index y de 13,9% del S&P 500.

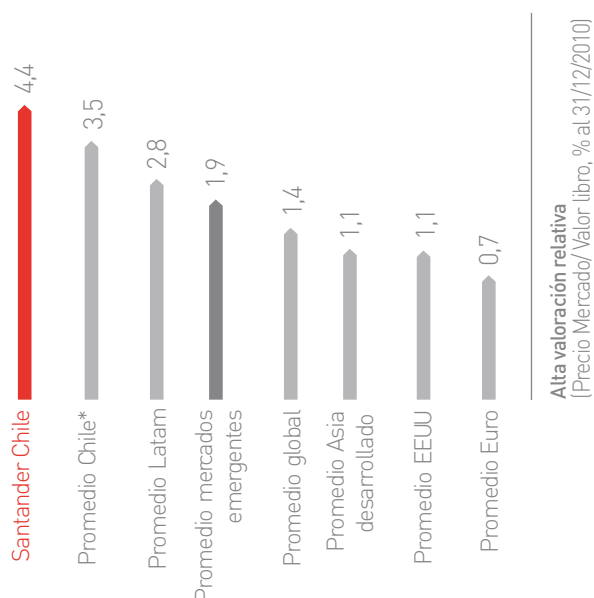
Considerando estos precios, el valor de mercado de Banco Santander Chile al cierre del 2010 alcanzó a US\$ 16.945 millones, lo cual lo sitúa como la cuarta empresa más grande en Chile por capitalización bursátil.

Al término del año, la acción se transaba a una relación Precio Mercado/Valor Libro de 4,36 veces, comparado con una razón Precio Mercado/ Valor Libro promedio para todos los bancos que cotizan en la bolsa local de 3,5 veces.



Fuente: Bloomberg. Retorno Santander Chile incluye dividendo.  
\* Corresponde al retorno del ADR de Santander Chile.





Fuente: Bloomberg y Deutsche Bank, Global Valuation Matrix, 12/31/10.  
\* Excluye Santander Chile.

## Estructura accionaria

El capital básico del Banco al 31 de diciembre de 2010 estaba dividido en 188.446 millones de acciones de serie única, sin preferencias de ningún tipo. El principal accionista es el Grupo Santander, con un control sobre el 76,91% de la propiedad a través de las sociedades Teatinos Siglo XXI Inversiones Limitada y Santander Chile Holding S.A.

## Clasificaciones internacionales

Banco Santander y sus instrumentos de oferta pública son evaluados por tres clasificadoras de riesgo internacionales. En la actualidad las empresas que clasifican al Banco son Moody's, Standard & Poor's y Fitch Ratings. Los ratings de Banco Santander Chile son los más altos para una empresa en la región.

## Clasificaciones nacionales

Los accionistas del Banco designaron a las firmas Fitch Ratings Ltda. y a Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda. para clasificar los instrumentos de oferta pública emitidos por la institución.



### Clasificaciones internacionales

Moody's	Rating
Depósitos en moneda extranjera	AA3
Bonos senior	AA3
Bonos subordinados	A1
Depósitos en moneda local	AA3
BSFR	B
Depósitos de corto plazo	P1
Perspectivas	Estables

Standard and Poor's	Rating
Deuda en moneda extranjera de largo plazo	A+
Deuda en moneda local de largo plazo	A+
Deuda en moneda extranjera de corto plazo	A-1
Deuda en moneda local de corto plazo	A-1
Perspectivas	Positivas

Fitch	Rating
Deuda en moneda extranjera de largo plazo	AA-
Deuda en moneda local de largo plazo	AA-
Deuda en moneda extranjera de corto plazo	F1+
Deuda en moneda local de corto plazo	F1+
Rating individual	B
Perspectivas	Estables



### Clasificaciones nacionales

	Fitch Ratings	Feller Rate
Solvencia	N/D	AAA
Depósitos a plazo hasta un año	N1+	Nivel 1+
Depósitos a plazo a más de un año	AAA	AAA
Letras de crédito	AAA	AAA
Bonos	AAA	AAA
Líneas de bonos	AAA	AAA
Bonos subordinados	AA	AA+
Líneas de bonos subordinados	AA	AA+
Acciones	1ª Clase Nivel 2	1ª Clase Nivel 1



En la página web [www.santander.cl](http://www.santander.cl) podrá encontrar datos relacionados con información corporativa, Responsabilidad Social, cobertura de analistas, hechos relevantes, Junta General de Accionistas, preguntas frecuentes y la información relacionada con Investor Relations. Además, se encuentran disponibles diversos datos sobre la acción BSantander, los dividendos, precios, distribución y operaciones de capital y la presencia en índices.

# CLIENTES

NUESTRO COMPROMISO ES ESCUCHAR Y PONERNOS EN EL LUGAR DEL CLIENTE, MANTENIENDO ALTOS NIVELES DE SATISFACCION Y PROPICIANDO RELACIONES DE LARGO PLAZO CON TODOS ELLOS.

## Calidad y servicio a clientes

A través de los procesos de mejora continua – y que tienen por fin asegurar la sustentabilidad del negocio tal como lo plantea el Modelo Santander – la empresa detectó interesantes posibilidades de mejora y desarrollo en el área de calidad y servicio a clientes. Así, trazó como meta a 2013 convertirse en la entidad bancaria líder en Chile en este ámbito.

Con esta finalidad, durante 2010 se hicieron encuestas, benchmarks y diagnósticos detallados que detectaron importantes oportunidades de mejora, consistentes principalmente en proporcionar información más clara sobre los productos y sus costos asociados, realizar un resumen periódico de todos los cobros de comisiones y crear un protocolo para mejorar los procesos de cierre de productos. Además, se determinaron cuatro focos concretos de acción:

- Mejorar la actitud e instalar una cultura de servicio Santander.
- Bajar el índice de rotación de ejecutivos.
- Mejorar la contactabilidad entre ejecutivos y clientes.
- Mejorar la gestión interna para disminuir los reclamos.

Durante el segundo semestre del 2010, se instalaron cuatro Mesas de Trabajo dedicadas a analizar y crear medidas para mejorar cada uno de estos temas.

## Meta 100

Para mejorar los índices de satisfacción de sus clientes, Banco Santander ha desarrollado un Modelo Corporativo de Clientes y Calidad, META 100, que considera encuestas

periódicas a clientes y una coordinación sistemática entre todas las áreas de la empresa. Se trata de un sistema de indicadores de orientación al cliente, con el que los ejecutivos obtienen información oportuna y precisa respecto a la calidad de servicio que están brindando. Así, se pueden detectar los requerimientos de los usuarios e implementar acciones de corto, mediano y largo plazo en un proceso de mejora continua.

Los objetivos de META 100 son:

- Incorporar la voz del cliente a los negocios del Banco.
- Establecer una cultura de calidad, una organización más cercana y orientada al cliente.
- Generar dinámicas de mejora continua, coordinadas entre todas las áreas involucradas y dirigidas a mejorar la satisfacción del cliente.
- Obtener la máxima satisfacción del cliente, ofreciendo un servicio homogéneo y de calidad.

En 2010 se cambió la estrategia para gestionar la calidad en el Meta100 Red, y se incorporó a los agentes en la medición – considerando su rol de líder de oficina – además de los ejecutivos, que era el segmento que originalmente se evaluaba. Esto, con el fin de fomentar el trabajo en equipo e implementar una visión general de servicio.

Complementariamente, se realizaron encuestas internas para conocer el nivel de satisfacción respecto a las distintas áreas de apoyo, ya que una acción ágil redunda en una respuesta satisfactoria para los clientes. En este sentido, se lograron avances promedio de 35% en las áreas abordadas.

Banco Santander Chile atiende a 2,9 millones de clientes individuales y corporativos, a través de la más extensa red de sucursales del país, con 504 oficinas desde Arica a Punta Arenas, complementada por canales electrónicos: 2.018 cajeros automáticos y el sitio web [www.santander.cl](http://www.santander.cl), distinguido en 2010 por la revista norteamericana Global Finance por séptimo año consecutivo como el Mejor Banco en Internet para Personas de Chile, y en este último año, también de Latinoamérica.



## HITOS 2010

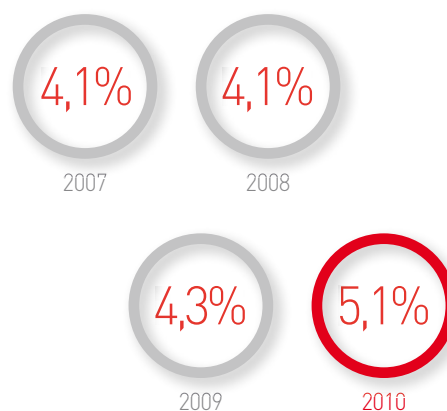
- Se fortalecieron las áreas de gestión y solución de reclamos.
- Se desarrolló una metodología para evitar las incidencias masivas.
- Se siguió desarrollando el Modelo Corporativo de Clientes y Calidad, META 100.
- Se abrieron tres nuevas sucursales Prime.
- Lanzamiento Clave 3.0: Santander es la entidad financiera chilena que cuenta con la mayor seguridad para sus clientes en cuanto a fraudes electrónicos.
- Santander Seguros atendió con gran éxito más de 19 mil solicitudes de siniestro después del terremoto.
- El lunes después del terremoto, Banco Santander estuvo 100% operativo on-line.



## Tasa de reclamos

La tasa de reclamos ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), llegó a 5,1 por cada 10 mil clientes, cifras al cierre al tercer trimestre 2010. Este aumento con respecto al año anterior se explica por el mayor número de pagos de siniestros, producto del terremoto del 27 de febrero, fenómeno que impactó a toda la industria de seguros. Del mismo modo incidió una mayor detección de fraudes electrónicos.

### Tasa de reclamos antes la SBIF 3<sup>er</sup> trimestre 2010



Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Para realizar reclamos, el cliente puede hacerlo a través de su ejecutivo, en las sucursales de Banco Santander, a través de la página web o por la plataforma telefónica Vox. Del total de requerimientos registrados durante 2010, un 84% fue resuelto satisfactoriamente.



### ¿QUE ES UNA INCIDENCIA?

Incidencia masiva es la ocurrencia de un error sistémico, operativo, de un proveedor o comercial, que afecta a más de 50 clientes. Para disminuir este tipo de sucesos, durante 2010 se implementaron varios planes, como el de integridad y optimización de transacciones en los canales; de estabilización del portal Santander y el Office Banking 2.0.

En 2010 se registraron doce incidencias frecuentes, siendo "Recarga de Celular a través de Internet" la más recurrente e importante. Para mejorar este aspecto, se levantó un plan de mejoras con tecnología Microsoft para dar solución a esta incidencia.



### CLIENTE INCOGNITO

Esta herramienta de monitoreo de la actitud de servicio, aplicada hasta el momento sólo en el ámbito de operaciones, en el 2010 también se empezó a aplicar a los ejecutivos de Banca Comercial.



Clientes incógnitos en 2010





## ¿SABIAS QUE?

1. LA SUCURSAL MAS AISLADA DE BANCO SANTANDER ESTA EN RAPA NUI.
2. EL CENTRO DE ATENCION A MAYOR ALTURA ES LA CAJA AUXILIAR LOS BRONCES (3.500 MSNM).
3. LA REGION CON MAYOR CANTIDAD DE SUCURSALES ES LA RM, CON 167 SUCURSALES.
4. LA SUCURSAL MAS AUSTRAL DEL MUNDO ES LA PRIME PUNTA ARENAS LIBERTADORES.
5. LA PRIMERA SUCURSAL DEL SANTANDER FUE INAUGURADA EN 1978 Y ESTA EN AGUSTINAS 920.
6. LA SUCURSAL EN EL EDIFICIO MAS ANTIGUO ES LA VALPARAISO PRAT.

## Sucursales en constante desarrollo

Trimestralmente, se analizan los avances concretados por las 504 sucursales de Banco Santander según el plan de mejoras establecido para cada una de ellas.

Los criterios que se miden son:

- Ratio de captación de clientes.
- Ratio de fuga de clientes.
- Ratio de reclamos de clientes.
- Vinculación.
- Satisfacción general.
- Satisfacción Banco.
- Satisfacción sucursal Prime.
- Satisfacción de caja.
- Satisfacción de mesón.
- Satisfacción de ejecutivo.

## Acortar y simplificar

ACME [Analizar, Comparar, Mejorar, Ejecutar] es una metodología que ha sido implementada desde 2007 para identificar las oportunidades de mejora en términos de "simplificación", "estandarización" y/o "rediseño". Actualmente es aplicado por la Gerencia de Reingeniería Comercial en aquellos procesos de especial relevancia para los clientes, y en proyectos de gran envergadura.

Durante 2010, se aplicó exitosamente a proyectos como "Santander Inversiones", "Riesgos Estandarizados", "Negocio Internacional" y "Superpagos".



## BANCA PRIME

Durante el tercer trimestre de 2010 se inauguraron tres nuevas sucursales de la Banca Prime. De este modo, a fines del 2010 la Red Prime sumaba 29 oficinas que atendieron las necesidades de 40 mil clientes de rentas altas.

Las características distintivas de estas sucursales son:

- Sala de reuniones de uso libre para los clientes.
- Wi-fi y computadores para clientes.
- Estacionamiento.
- Horario de atención extendido.
- Atención personalizada en canales remotos y a través de sus ejecutivos de cuenta.

## Productos y Servicios

Durante 2010, Banco Santander se adelantó a las nuevas normas que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) implementará a partir de 2011. Por ello, durante el período reportado, la empresa llevó a cabo procesos de mejora y autorregulación destinados a aumentar la transparencia en las condiciones de los productos y servicios ofrecidos frente a los clientes, y a apoyar a los ejecutivos en la venta de estos mismos. De este modo, se realizaron algunas modificaciones a los contratos correspondientes, los que significaron:

- Incorporar una guía práctica con lenguaje fácilmente entendible para una mejor comprensión del contrato (derechos y deberes de los clientes).
- Eliminar la facultad del Banco de liberarse de rendir cuentas de los mandatos y exenciones de responsabilidad.
- Incorporar la aceptación del cliente a las modificaciones que impliquen aumentos de costo.
- Créditos hipotecarios con garantía específica, salvo petición escrita del cliente.

De manera conjunta, se formó un Comité de Transparencia integrado por las principales áreas del Banco, que sesiona mensualmente y donde se establecieron planes de acción coordinados para una eficaz y completa entrega de información al público.

### PRODUCTOS Y SERVICIOS

Banco Santander mantiene un compromiso de largo plazo con sus clientes. Así, durante 2010 continuó con la misma línea de otorgar facilidades a los clientes iniciada durante el complejo año 2009 con las campañas "Alíviate" y "Reactívale". Durante el año reportado, este compromiso tomó forma a través de un crédito de consumo que ofrece la alternativa de elegir en qué mes el cliente no quiere pagar la cuota, con sólo 48 horas de anticipación, con un tope de dos veces al año y hasta cinco veces durante la duración del crédito.

### SANTANDER INVERSIONES

Enfocado en las necesidades de personas de rentas altas, en 2010 se lanzó Santander Inversiones, un nuevo modelo de atención a cargo de ejecutivos expertos (gestores de inversión) que sugieren alternativas a partir del perfil de inversión de cada cliente. Cuenta con un portal para operaciones a través de Internet y aplicaciones para dispositivos móviles, pero fundamentalmente se desarrolla a través de las sucursales Prime.



#### PLAN DE APOYO POST-TERREMOTO

- I ) Meses de respiro
  - II ) Disminución de la carga financiera
  - III ) Refinanciamiento de créditos hipotecarios
  - IV ) Plan de trabajo especial para Pymes
- (Detalle en pg. 55)

**UN BENEFICIO ÚNICO  
PARA PERSONAS ÚNICAS**

AUTOMÓVILES DE LUJO EN  
**24 CUOTAS**  
SIN INTERÉS  
NI COMISIÓN  
EXCLUSIVO  
WORLDMEMBER

PROMOCIÓN VÁLIDA DEL 7 DE AGOSTO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2009  
EN AUTOMOTORAS ADHERIDAS

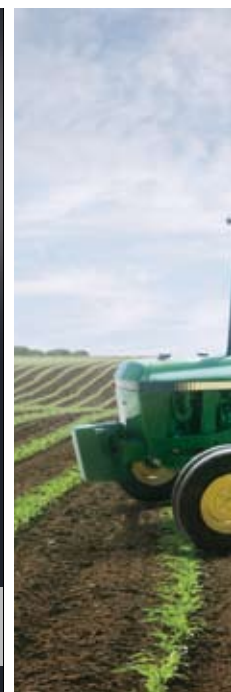
visítanos en:  
lan.com

**LANPASS**

**Santander**  
EL VALOR DE LAS IDEAS

WIR 400 330 3000  
www.santander.cl

Banco Santander Chile. Información y garantía están sujetos a los términos y condiciones.



En este mercado, el Banco consolidó la tarjeta de alianza WorldMember Santander LanPass como uno de los productos más exitosos del mercado, con 20 mil clientes. En 2010, los clientes pudieron usar este medio de pago para adquirir automóviles de lujo en 24 cuotas sin interés ni comisión, modalidad nunca antes ofrecida en Chile para financiar estos bienes.

Además de la alianza con Lan, Santander tiene asociaciones para emisión de tarjetas con Movistar, El Mercurio y Turismo Cocha. Todas ellas, con el propósito de agregar atributos a los productos del Banco.

## PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

Durante 2010, las Pymes que realizan comercio exterior se vieron afectadas por la caída del tipo de cambio. Sobre todo, porque su financiamiento y sus gastos están indexados a pesos chilenos. En noviembre, el gobierno lanzó una línea de garantías para créditos en dólares y Banco Santander fue el primero en incorporar este producto a su sistema. En diciembre 2010, ya se habían cursado créditos por US\$ 7 millones con esta garantía. El área de Negocio Internacional del Banco creó un equipo especial para apoyar a los ejecutivos de la Red comercial en la asesoría a Pymes en este ámbito, y el área Santander Global Connect desarrolló productos derivados para este segmento, con el propósito de ayudarlas a disminuir su carga financiera.

En 2010, el Banco colocó 5.868 de estos productos a un total de 5.094 clientes.

Además, Santander impulsó fuertemente la atomización de productos, a los que originalmente solo tenían acceso



las grandes empresas. Es el caso de la Súper Nómina, un sistema de pago de remuneraciones online lanzado en 2010, que da la oportunidad a las Pymes de realizar este tipo de transacciones de una manera simple y segura.

## FOGAPE

El Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios (Fogape) es una herramienta estatal destinada a apoyar el acceso a crédito de las Pymes. Durante el 2010, los montos financiados por el Banco aumentaron en un 84,3%, alcanzando 23.553.989 UF.

Este logro se tradujo en tres importantes reconocimientos para Banco Santander en la premiación anual que distingue a ejecutivos e instituciones con una participación destacada durante el año en alguno de los aspectos del Fondo:

- Líder en financiamientos otorgados a las Micro y Pequeñas Empresas.
- Líder en financiamiento Fogape otorgados a las Micro y Pequeñas Empresas.
- Pedro Orellana (Banco Santander) Mejor Gerente Pyme de la Banca.

## CREDITOS HIPOTECARIOS

Con el fin de seguir creciendo en el mercado hipotecario, Banco Santander potenció Banefe y su producto Super Hipoteca para enfocarse en los segmentos de menores ingresos, un sector que la banca privada no estaba atendiendo con estos productos. La estrategia le significó al Banco posicionarse durante 2010 por primera vez como líder en el mercado de los créditos hipotecarios, colocando \$ 4.681.270 millones y obteniendo un crecimiento del 9,44% en esta área. Para 2011, se proyecta un crecimiento de un 15%.

La venta de los créditos hipotecarios se realiza a través de los canales tradicionales y también se atiende de forma exclusiva

a las inmobiliarias. Un tercer canal de venta es Internet, donde se realizan campañas especiales: Super Ventas, donde las compañías ofrecen sus propiedades a través de la página web del Banco, y Super Venta Outlet.

Las características diferenciadoras de los productos hipotecarios del Banco consisten en tasas preferenciales para sus clientes, períodos de gracia de hasta seis meses, elección de dos cuotas aplazables en el año, opción a dividendos más bajos por cinco años, y del otorgamiento de créditos de fines generales de libre disponibilidad.



## NOVEDADES 2010

Además de los lanzamientos antes descritos, durante el período reportado se lanzaron las siguientes novedades:

- Doble cobertura de capital: En el caso de los créditos hipotecarios, y tomando en consideración que existe un grupo de clientes preocupado por la seguridad de su familia, esta alternativa otorga la posibilidad de contratar un seguro cuyo monto dobla lo prestado. Así, en caso de fallecimiento, el seguro de desgravamen paga la deuda, y el heredero recibe el doble del capital asegurado.
- Más productos de créditos de consumo incluidos en la firma en línea: esta herramienta permite que el cliente firme la documentación necesaria para la contratación de un crédito a través de Internet.
- Participación por primera vez en la licitación del Estado para créditos de estudiantes con garantía estatal. De este modo, Banco Santander se adjudicó dos nóminas con 8 mil estudiantes, financiando así a 16 mil de un total de 80 mil estudiantes que postularon en 2010.
- Como apoyo a los ejecutivos, se desarrolló una guía con procedimientos estandarizados de entrega de productos para fomentar el desarrollo de procesos uniformes, completos y fácilmente entendibles.
- Antes de iniciar la temporada de verano 2010, se ofreció la posibilidad de adquirir un paquete de kilómetros Lanpass junto al crédito de consumo.
- En la misma temporada estival, se dio la posibilidad de adquirir kilómetros LanPass mediante la tarjeta de crédito, aunque en paquetes de menor cantidad de kilómetros, que pudieran servir por ejemplo como regalo de Navidad.



## SANTANDER FUE PIONERO EN EL PAÍS AL IMPLEMENTAR LA “CLAVE 3.0”, UN ELEMENTO ADICIONAL DE SEGURIDAD PARA LAS TRANSACCIONES ELECTRONICAS.

### TARJETAS DE RETAIL

En línea con el objetivo de impulsar la bancarización, Banefe y la División de Medios de Pago de Santander suscribieron convenios para emitir tarjetas de tres cadenas de retail y empresas de servicio: Bata, PreUnic y Chilectra. De esta manera, consolidaron un modelo de negocio iniciado en 2009 con la emisión de tarjetas para Casa Ximena, cadena con tiendas en Coquimbo y Valparaíso. Al finalizar 2010, Banefe administraba más de 85 mil tarjetas activas de estas empresas, cifra que representa en torno al 20% de su parque de tarjetas emitidas.

### ATENCION A CLIENTES

Las oficinas de Banco Santander son el principal nexo con sus clientes. Si bien los medios electrónicos han alcanzado una alta penetración de usuarios (74% de los cuentacorrentistas, el mayor índice del Grupo en Sudamérica), las sucursales siguen siendo clave para otorgar atención personalizada. Los canales electrónicos (cajeros automáticos, terminales de autoservicio, call center, Internet y mobile banking) ofrecen, en forma continua, aquellas operaciones para las cuales la atención personal no es indispensable.



### CLAVE 3.0

Al sitio web de Banco Santander ingresan diariamente alrededor de 180 mil clientes con su Rut y clave. Al mes, unos 210 mil piden saldos, cartolas o hacen transferencias. Por este medio se realizan 3 millones de transacciones al mes, lo cual equivale al 41% de las operaciones similares realizadas en cajas.

Ya que Internet es una herramienta muy usada por los clientes para operar en el Banco, la empresa fue pionera en el país en diseñar un elemento adicional de seguridad para transacciones electrónicas. Se trata de la Clave 3.0, un tercer elemento de autenticación para proteger a sus cliente, una nueva herramienta de seguridad que se está convirtiendo en un estándar en los países desarrollados. Se activa cuando el cliente hace una transferencia poco habitual o de monto alto: estando en línea, detiene automáticamente la operación y envía una clave adicional por e-mail y SMS (Clave 3.0) al cliente. Esta clave es única y solamente válida para activar la transacción detenida (no se puede usar en otra transferencia).

Dentro del e-mail/SMS se adjuntan los detalles de la transferencia que está detenida con el fin de que el cliente la identifique. Al ingresar esta clave en el sitio, el cliente valida y libera la transferencia.

## COMITE DE NUEVOS PRODUCTOS

Banco Santander ha establecido como norma que todo nuevo producto o servicio debe ser autorizado por el Comité de Nuevos Productos antes de su comercialización. Este Comité está encargado de la revisión, aprobación, implementación y seguimiento de los productos y/o servicios que se lanzan al mercado. Además, se preocupa de que sean técnicamente consistentes, legalmente correctos y adecuados a la capacidad y necesidades reales de los clientes. Durante el período reportado, realizó 18 sesiones en las que se analizaron 34 nuevos productos.

## Las distintas caras de la innovación en Banco Santander

La División de Productos creó un Comité de Innovación de Productos, el que tiene por finalidad analizar la viabilidad técnica, legal y económica de las propuestas provenientes de todas las áreas del Banco. De este modo, siempre hay en cartera nuevas ideas que apunten a mejorar la atención a los clientes, y que toman en cuenta la coyuntura del país. Por ejemplo, después del terremoto del 27 de febrero, de esta iniciativa nacieron las propuestas “Supercuota móvil” y “Posterga la cuota”.

Por otra parte, para fomentar la innovación en la creación de nuevos productos y servicios, el Banco promueve la creatividad y toma en cuenta la opinión de sus colaboradores. Esto se concreta a través de un concurso que se desarrolla en ciertos momentos del año, y que recoge las iniciativas propuestas por quienes trabajan en Banco Santander. Las ideas premiadas se analizan, se aplican y son sometidas a un seguimiento del cumplimiento de la iniciativa propuesta.

## ACCESIBILIDAD MULTICANAL

Un pilar fundamental en la estrategia de cercanía con el cliente de Banco Santander es contar con una red de distribución de productos y servicios que les asegure altos estándares de calidad y seguridad. Por esto, aplica constantes innovaciones orientadas a incrementar la cobertura, eficiencia y disponibilidad de canales de atención para todos los segmentos.

La plataforma de distribución de Santander abarca un total de 504 puntos de atención directa a lo largo del país, de los cuales 259 son sucursales de la red tradicional y 29 son oficinas Prime, desde Arica a Punta Arenas e Isla de Pascua. A ellas se suma la red de Banefe, que cuenta con 98 oficinas y 46 SuperCajas (formato con atención hasta las 16 horas, para giros, pagos y depósitos en cuentas vista).

## CONSOLIDACION DE CANALES REMOTOS

Con el objetivo de entregar un servicio cada vez más ágil se ha potenciado el uso de los canales remotos. Esto se ha reflejado en un aumento sostenido tanto en el volumen de transacciones como en la cantidad de productos y servicios demandados por los clientes.

El uso de SuperClave tarjeta de coordenadas para efectuar transacciones a terceros y contratar productos a través de Internet y Vox entrega altos niveles de seguridad, lo que potencia su utilización.

## Disponibilidad e innovación

En el período se incrementó además el uso de Internet Móvil, sistema que permite conectarse al Banco a través del celular desde cualquier lugar para realizar transferencias. Santander Móvil cerró el año con 15.000 clientes, triplicando el número de accesos y consolidándose como un canal de gran aceptación.

## ADHESION A CODIGOS DE ETICA

Banco Santander es miembro de la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA), cuyas empresas asociadas adhieren voluntariamente al Código Chileno de Ética Publicitaria, aplicado por el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria, CONAR. Este código de autodisciplina establece normas de conducta ética que resguardan el interés del público y promueven una sana competencia. Banco Santander también adhiere al Código de Conducta y Buenas Prácticas de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras.





# COLABORADORES

NUESTRO COMPROMISO ES OFRECER A LOS COLABORADORES EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR, CON LA MERITOCRACIA COMO MOTOR DEL DESARROLLO PROFESIONAL, BUSCANDO CONCILIAR LA VIDA LABORAL Y PERSONAL.

## El mejor lugar para trabajar

En el entendido de generar una estructura sustentable – definida por el Modelo de Sustentabilidad de Banco Santander – la empresa le asigna un valor estratégico a la gestión de recursos humanos, ya que sostiene que el éxito de una empresa se logra gracias al trabajo de excelencia de las personas que la conforman. Por ello se enfoca en atraer y retener a los mejores profesionales, en entregarles herramientas para que logren un desarrollo integral y alineado con los valores corporativos. La Dirección Corporativa de Recursos Humanos también pone énfasis en ambientes laborales positivos, que aplican criterios de meritocracia, de no discriminación e igualdad de oportunidades para todos, con el objetivo de construir así, el mejor lugar para trabajar.

Todo lo anterior queda plasmado en el Modelo Corporativo de Recursos Humanos, cuyos pilares principales son:

- Cultura del mérito.
- El rol de las personas como factor fundamental del éxito de la empresa.
- Activa participación de los supervisores en la gestión de los equipos.

## El perfil de nuestros colaboradores

Debido a que emplea a más de 11.000 colaboradores, Banco Santander es considerado como una de las principales fuentes laborales del país. Sin embargo, tener esta gran cantidad de colaboradores también alberga un reto: mantener una cultura organizacional homogénea y que todos mantengan un desempeño de excelencia. La política de selección es esencial para atraer y contratar a profesionales idóneos, por lo que se ha desarrollado un Modelo de Selección por Competencias. Además del conocimiento y las habilidades técnicas, éste mide valores como fuerza, proactividad, actitud positiva, liderazgo, capacidad de innovación, orientación al cliente, focalización en los resultados, vocación de servicio y altos estándares éticos.

Por otra parte, el Banco privilegia el reclutamiento dentro de sus colaboradores, priorizando siempre los concursos internos como principal herramienta para ocupar vacantes. Para los cargos de jefaturas, por definición se da preferencia a los funcionarios.

No está permitida la contratación de personas que tengan lazos familiares directos y que trabajen en la misma área o en áreas relacionadas. Pueden reclutarse personas que se desempeñen en distintas empresas del Grupo Santander, o bien en la misma empresa pero en áreas no relacionadas.



### Principales perfiles profesionales reclutados

#### AREA COMERCIAL Y DE RIESGOS

- Ingeniería Civil e Industrial
- Ingeniería Comercial
- Ingeniería en Administración de Empresas
- Ingeniería en Ejecución

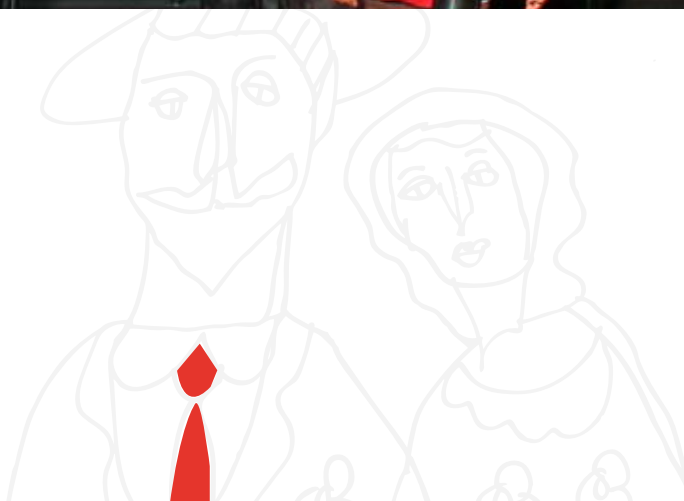
#### AREA DE APOYO

- Profesionales y técnicos:
- Ingeniería Civil Industrial
  - Ingeniería Comercial
  - Técnicos financieros / administración / contabilidad

#### AREA FINANCIERA

- Ingeniería Comercial
- Ingeniería Civil Industrial









## EL CICLO DEL TALENTO

Para atender el desarrollo del talento en todo el ciclo, se definió una estrategia que se concreta en las siguientes políticas corporativas:

### ① ATRAER / IDENTIFICAR

Disponer de talento en calidad y cantidad óptimas para responder a los retos del negocio, dando preferencia de oportunidades al talento interno.

- Política de selección externa.

### ② DESARROLLAR

Enriquecer las habilidades profesionales de las personas a través del liderazgo de sus directivos, aprovechando la experiencia diversa, compartiendo el conocimiento común y reforzando una cultura única.

- Política de desarrollo.
- Política de formación y conocimiento.
- Política de selección interna de directivos.
- Política de movilidad internacional.
- Política de igualdad de género.



### ③ EVALUAR

Conocer las competencias de cada persona y su aporte al éxito del equipo y de la organización.

- Política de evaluación.

### ④ COMPENSAR

Reconocer a cada persona según su aporte al éxito del Grupo.

- Política de compensación.





## Indicadores de desempeño laboral\*

	2008	2009	2010
Número de colaboradores	11.592	11.118	11.001
Promedio de antigüedad (años)	7,6	8,3	8,7
Edad promedio de la plantilla	36,7	37,4	37,8
Porcentaje de hombres	45,8%	45,6%	45,7%
Porcentaje de mujeres	54,2%	54,4%	54,3%
Porcentaje de hombre y mujeres en equipos directivos (comités o consejos, supervisores, etc.)	5,6%	5,7%	6,1%
Nuevas contrataciones	1.741	896	945
Promociones % sobre la plantilla	9,1%	10,2%	12%
Porcentaje de colaboradores con contrato indefinido	97,9%	100%	99,3%
Porcentaje de colaboradores a tiempo completo	100%	100%	100%
Porcentaje de colaboradores con titulación universitaria	44,6%	45,4%	41,3%

(\*) No se entregan cifras anteriores al 2008 por no ser comparables, ya que se modificó el sistema contable (a partir de ese año se realizó bajo la norma IFRS).

Fuente: Dirección Corporativa de Recursos Humanos, Banco Santander.



EN LAS 15  
REGIONES DEL PAÍS  
TRABAJAN 11.001  
COLABORADORES.

## Otros datos



117

Extranjeros trabajando  
en Santander Chile



169.460

Funcionarios en todo el mundo



1,14

Hijos promedio por funcionario

Edad promedio de colaboradores (años)

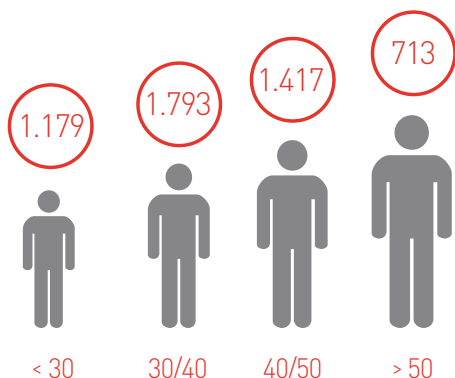


39,3

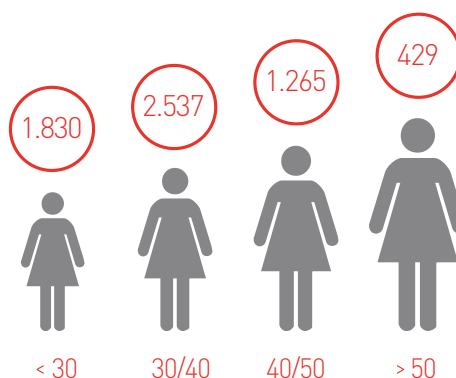


36,5

Cantidad de colaboradores (hombres) por grupos de edad



Cantidad de colaboradores (mujeres) por grupos de edad



Antigüedad promedio (años)



10



7,5

1.384 SUPERVISORES  
PARTICIPARON EN CURSOS  
DE PERFECCIONAMIENTO  
EN 2010.

Fuente: Dirección Corporativa de Recursos Humanos, Banco Santander.



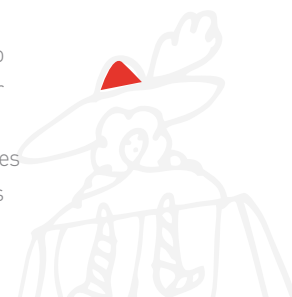
## Formación y desarrollo de talentos

La retención de talentos y la innovación en las prácticas de administración de Recursos Humanos son considerados por Santander como desafíos permanentes para mantener su relevancia y posición de liderazgo, poniendo a las personas en el centro de su modelo de gestión. Bajo este concepto, se entiende que los equipos motivados tienen un impacto directo en la excelencia del desempeño, la calidad de servicio entregado y el logro de los resultados esperados.

Para cumplir estos objetivos, Banco Santander ha diseñado tres tipos de programas de capacitación:

1. Plan corporativo transversal a la organización.
2. Programas de negocio acorde a los requerimientos de cada área.
3. Programas de perfeccionamiento, pre y post grado, magíster y diplomados.

Durante el período reportado, se siguió profundizando en la formación y desarrollo de jefes y supervisores por su directa relación con los colaboradores, y por su calidad de representantes y transmisores de los valores organizacionales. ellos son los "gerentes de Recursos Humanos" de sus áreas".



### Programas de formación y desarrollo

### Objetivos

### A quienes va dirigido

2010

Nº de participantes

#### Programa Alas

Permite que cada persona pueda identificar su propia oferta de valor, habilidades y áreas de desarrollo para desplegar competencias para el trabajo en equipo.

Profesionales de 26-32 años, con excelente desempeño y al menos un año de antigüedad.

105

#### Programa Delta

Orientado a aumentar su aporte de valor al grupo, ser mejores implementadores del cambio, y efectivos en el trabajo en equipo.

Jefes y/o subgerentes de 30-40 años, con potencial para desarrollar competencias de liderazgo gerencial.

41

#### Líderes

Entrega herramientas a los supervisores para un buen manejo en la gestión de personas.

Supervisores Grupo.

1.086

#### Idiomas

Potencia las habilidades de idiomas en aquellos cargos que lo requieren para optimizar el desempeño laboral.

Cargos específicos.

817

#### Entrénate

Amplia oferta de cursos presenciales y de E-learning mediante inscripción en la Intranet.

Todo el Grupo.

1.058

Fuente: Dirección Corporativa de Recursos Humanos, Banco Santander.



## INDICADORES DE FORMACION

	2007	2008	2009	2010
Inversión Anual (M\$)	1.922.829	1.532.035	1.330.546	1.525.000
Horas de formación por colaboradores (desglosado por categorías de colaboradores)				
Administrativos	34	26	22	24
Profesionales	33	27	21	35
Supervisores	33	27	21	26
Porcentaje de participantes sobre planilla	73%	79%	76%	82%
Porcentaje de actividades de formación on-line	32%	24%	24%	38%
Distribución de participantes por segmento (%)				
Administradores	58%	53%	54%	47%
Profesionales	33%	36%	33%	43%
Supervisores	9%	11%	13%	10%
Evaluación de satisfacción de los participantes (1 a 7)	6,56	6,52	6,59	6,7
Total horas lectivas Bonificaciones estatales para la formación	220.646	239.779	271.586	312.406

Fuente: Dirección Corporativa de Recursos Humanos, Banco Santander.



## ATRACCION DE TALENTOS

Pensando en la renovación y la atracción de talentos, durante 2010 Banco Santander puso especial énfasis en participar en las ferias universitarias con una atractiva oferta de empleo para egresados de casas de estudios superiores. Durante 2011, esta búsqueda se intensificará con la implementación de un programa que permitirá atraer a los mejores egresados.



## Meritocracia y promoción de la movilidad profesional

Banco Santander promueve la movilidad interna, incentivando el desarrollo y la formación de sus colaboradores en el desempeño de sus cargos y en la perspectiva de nuevas responsabilidades y funciones, tanto dentro como fuera de Chile. Así, se generan alternativas atractivas que les permiten avanzar en su trayectoria profesional. En 2010 esto se vio reflejado en la promoción de 1.293 empleados al interior de la organización, y 724 vacantes ocupadas con colaboradores propios.

El Banco también prepara a los colaboradores para acceder a puestos de responsabilidad, a través de programas diseñados expresamente para acelerar la evolución de carrera de profesionales con alto potencial. Entre ellos destacan:

- **Programa de futuros directivos, FUDIS:** entrega la posibilidad de trabajar en el extranjero con miras a una carrera internacional dentro del Grupo, en países de la División América.
- **Santander Training Executive Programme, STEP:** entrega a jóvenes profesionales la oportunidad de desarrollar una carrera internacional en países donde Santander está presente.
- **Pasantías:** las personas con desempeño destacado tienen la oportunidad de realizar pasantías internacionales para intercambiar conocimientos.



2010	Step	Fudis	Pasantías
Participantes Chilenos	2	22	-
Graduados en Chile	1	15	-
Activos en Chile		17	-
Chilenos en el Extranjero			12
Extranjeros Recibidos			5

Fuente: Dirección Corporativa de Recursos Humanos, Banco Santander.

LA CULTURA Y ETICA CORPORATIVA DE SANTANDER RECONOCE EL DESEMPEÑO INDIVIDUAL Y GRUPAL, Y CUENTA CON PROCESOS DE RETRIBUCIONES QUE MANTIENEN LA EQUIDAD INTERNA Y LA COMPETITIVIDAD EXTERNA.

## Evaluaciones y reconocimientos

Una vez al año se realiza una evaluación de desempeño para que los colaboradores puedan conocer sus avances. Para esto se aplica una metodología que mide factores como trabajo en equipo, iniciativa y flexibilidad. Gracias a este proceso, se pueden identificar necesidades de formación, gestionar oportunidades profesionales y definir acciones para mejorar el desempeño individual. En 2010 un 99% de los colaboradores participó en esta evaluación.



Evaluación de desempeño	2007	2008	2009	2010
Nº de participantes	11.056	10.919	10.631	10.483
% de colaboradores que la reciben	97%	98.6%	98.7%	99%

Fuente: Dirección Corporativa de Recursos Humanos, Banco Santander.

Aquellos colaboradores que tienen un cumplimiento bajo lo esperado, deben participar en un plan de trabajo que cuenta con seguimiento. Las personas bien evaluadas, es decir, las que se sitúan en el 30% superior, son gestionadas por los consultores de RRHH para ser consideradas en alguno de los programas de gestión de talentos.

También se aplica una evaluación ascendente para los supervisores por parte de sus subordinados, en la que participan todos los colaboradores del Banco. En el período, 1.335 supervisores fueron evaluados por sus equipos.

La evaluación de desempeño permite definir las compensaciones que aplica el Banco a partir de un valor esencial: la meritocracia. También toma en cuenta la función que realiza cada persona, su nivel de responsabilidad, las referencias del mercado y los resultados obtenidos por la organización. Las compensaciones consideran una remuneración equitativa y competitiva a nivel de mercado, bonos e incentivos para todos sus colaboradores además de un completo paquete de beneficios:

- **Retribución fija:** competitiva y vinculada al trabajo individual y valores de mercado.
- **Retribución variable:** en función de criterios como logros individuales, del área y resultados del Banco.
- **Beneficios:** completo programa para los colaboradores y sus familias.



## PRINCIPALES BENEFICIOS

### BONOS E INCENTIVOS

- Por cumplimiento de metas de negocios, Fiestas Patrias, Navidad, matrimonio, vacaciones, nacimientos o adopción.
- En 2010, el 92% de los empleados recibió algún tipo de incentivo variable.

### BENEFICIOS ACADEMICOS

- Premio Excelencia Académica a los hijos de colaboradores con rendimiento destacado. En 2010 fueron premiados 3.029 alumnos por un monto total de \$ 287 millones.
- Becas para colaboradores que estudian carreras técnicas o universitarias y destacan por su rendimiento. Durante el año 2010 se benefició a 335 funcionarios.
- Becas para hijos universitarios con rendimiento destacado; con mejores puntajes PSU (7 jóvenes premiados con \$ 696.000 cada uno), bonos de escolaridad (8.490 bonos entregados) y bono para preuniversitario (94 bonos entregados). En 2010, el 92% de los empleados recibió algún tipo de incentivo variable.

### PROGRAMA "TU SALUD NOS IMPORTA"

- Convenios colectivos con Isapres que incluyen beneficios adicionales.
- Seguros complementarios de salud.
- Fondos para salud y sobrevivencia.
- Exámenes preventivos, convenios con centros médicos y dentales, campaña de vacunación antigripal.

### REMUNERACION COMPLETA EN CASO DE LICENCIA MEDICA

- Colaboradores de renta fija cubiertos por convenio colectivo reciben el 100% de su sueldo en caso de licencia médica, con un tope de seis meses.

### SANTANDER CONTIGO

- Programa de Orientación al Empleado, POE: servicio gratuito y confidencial de cuatro sesiones de diagnóstico y apoyo a la problemática presentada por el funcionario. En 2010, 793 colaboradores hicieron uso del POE.
- Orienta: programa preventivo y de asistencia en el consumo de tabaco, alcohol y drogas, desarrollado en conjunto con la Fundación Paréntesis del Hogar de Cristo para funcionarios y familiares directos. Durante el período, se realizaron cinco talleres para dejar de fumar y charlas preventivas, en los que participaron 313 personas.

### BANCA UNICA

- Dirigida exclusivamente a los colaboradores, ofrece las mejores alternativas financieras.

### PRESTAMOS

- Banco Santander dispone de diferentes tipos de créditos para sus colaboradores: para cubrir emergencias, necesidades especiales de consumo o inversiones y para comprar una vivienda.

### SANTANDER POR SIEMPRE

- Beneficios para funcionarios mayores de 50 años que ya no pertenecen a la empresa. En 2010, se benefició a 23 personas.

### PERMISOS ESPECIALES

- Permisos que otorga el Banco en casos de necesidad específica.

### CULTURA Y ENTRETENCIÓN

- Funciones de teatro, cine familiar, eventos musicales y feria del libro infantil, entre otras. En 2010 se realizaron 218 actividades de este tipo, que sumaron 59.998 participantes.
- "Panoramas en tu área": actividades que responden a inquietudes o necesidades de las distintas áreas o unidades de negocio. En 2010, hubo 89 acciones orientadas a mejorar el clima laboral, con la participación de 3.391 personas.
- 27 convenios con cines, teatros y museos, que beneficiaron a 10.509 personas en 2010.
- Día Trabajo con Hijos: se realiza tres veces al año, en vacaciones de verano y de invierno. En 2010 participaron 1.421 padres e hijos.
- Club Santander: Reúne toda la oferta deportiva y recreativa para los empleados y sus familias a través de convenios con gimnasios y escuelas deportivas. Cuenta con un club de campo con 78 mil mts<sup>2</sup> de áreas verdes y una completa infraestructura deportiva y recreativa.
- Centro recreacional Las Cascadas.
- Convenios CCAF Los Andes.

### WELLNESS

- Spa Móvil: Sesiones de masajes o manicure en el lugar de trabajo. Durante 2010 se atendieron a 3.735 colaboradores en 80 áreas distintas.
- Majas&Mozos: Centro de estética de Banco Santander con servicios express para hombres y mujeres. Ubicado en las dependencias centrales del Grupo, permite optimizar el tiempo de los funcionarios y aportar en la mejora de la calidad de vida laboral.



## Política de reconocimientos

Banco Santander asigna gran relevancia al reconocimiento del esfuerzo de sus colaboradores. Así, durante 2010 fueron premiados 3.276 colaboradores ocupados con colaboradores propios.

### Conductas premiadas



Fuente: Dirección Corporativa de Recursos Humanos, Banco Santander.

## Las compensaciones en Banco Santander

La compensación total percibida por los colaboradores del Banco y sus filiales durante el ejercicio alcanzó un 16,1% del Valor Generado Distribuido del período (MM\$ 250.265). Cabe señalar que todos los colaboradores tienen diseñados planes de compensación variable, ligados a consecución de metas y objetivos, cuyo cumplimiento es evaluado en forma trimestral y/o anual.

Adicionalmente existen planes de compensación variable de carácter plurianual orientados a la retención y motivación de ejecutivos, y cuyo pago depende del grado de consecución de metas, tanto comunes como individuales, durante un horizonte temporal superior al año.

Además, resulta interesante comparar que el ingreso mínimo percibido por un colaborador de Banco Santander es 256% superior al ingreso mínimo mensual fijado por el Ministerio del Trabajo en julio de 2010.



Fuente: Dirección Corporativa de Recursos Humanos, Banco Santander y Ministerio del Trabajo.





## Conciliación vida personal-laboral

Banco Santander ofrece una serie de iniciativas cuyo aspecto más relevante gira en torno a la flexibilidad de los horarios y la atención de los hijos de los colaboradores para fomentar el equilibrio entre la vida laboral y personal.



### Programa calidad de vida

#### Sala cuna y jardín infantil

Beneficio para madres con hijos menores de 2 años y menores de 4 años, respectivamente.

#### Vitamina

Centro educativo de excelencia gratuito para hijos de funcionarias de hasta 2 años y convenio especial para jardín infantil. Cuenta con 48 sedes en 19 comunas del país.

#### Siete días de postnatal para padres

Otorga dos días adicionales al período legal de postnatal para padres.

#### Sala cuna especial

Servicio domiciliario para la atención de niños con problemas de salud, hasta los dos años.

#### Reducción jornada regreso del postnatal

Las madres pueden optar por jornadas reducidas de trabajo al reintegrarse a sus labores.



#### Programa de apoyo a la maternidad

Charlas educativas para las colaboradoras embarazadas o sus cónyuges sobre los beneficios que entrega Santander por este concepto.

#### Cumpleaños en familia

Tarde libre para todos los empleados el día de su cumpleaños.

#### Súper viernes

Horario flexible para el viernes que permite escoger distintas alternativas de jornada laboral, adelantando la hora de ingreso o la de salida.

#### Horario flexible

Permite flexibilizar la jornada de trabajo escogiendo entre cuatro horarios alternativos.

#### Permiso especial plus

Tres días adicionales de vacaciones como premio al buen desempeño laboral.

#### Look Santander

Uso de ropa semiformal los días viernes para los miembros de las Gerencias de Servicios Centrales que no atienden clientes externos. Se incluyen las secretarías y el personal administrativo que no atiende público (con excepción de vigilantes privados).



### HEROES DE SERVICIO

Cada año, supervisores y compañeros de trabajo de las diferentes áreas de trabajo de Banco Santander postulan a algunos de sus colaboradores al premio "Héroes de Servicio". En 2010, la Dirección Corporativa Clientes y Calidad premió a doce colaboradores en una ceremonia encabezada por Claudio Melandri, Gerente General del Banco Santander y Max Winter, Director Corporativo Clientes

y Calidad. Los galardonados fueron escogidos entre las más de 700 votaciones que se recibieron durante la campaña. Además, durante este año también se creó el Club Héroes de Servicio, agrupación que reúne a los 81 ganadores escogidos desde 2004, con el objetivo de que se transformen en los representantes de la calidad de servicio en sus lugares de trabajo.



## Clima organizacional

Un buen clima laboral incide directamente en el nivel de motivación y compromiso de los colaboradores, por lo que Banco Santander le asigna especial relevancia a este tema. Para ello ha identificado factores clave de satisfacción, lo que permite focalizar los esfuerzos en las variables relevantes y que son revisadas periódicamente.

Las herramientas aplicadas para ello son las evaluaciones de Clima Organizacional, Ascendente y de Desempeño. Además, se realizan focus group y monitoreos, y como benchmark nacional se utiliza desde el año 2001 el estudio "Mejores Empresas para Trabajar en Chile" de Great Place to Work Institute, el que ha ubicado a Banco Santander entre las 20 mejores compañías desde que comenzó a participar.

Otro premio importante a destacar en este ámbito es el reconocimiento que entregó Revista Gestión en 2010 a Banco Santander por su "Gestión de Capital Humano", por "la gran importancia que tienen las personas como parte de su estrategia de negocios".



### Encuesta de clima 2010

(participación de 8.120 empleados)



Fuente: Dirección Corporativa de Recursos Humanos, Banco Santander.



### CENTRO DE ATENCION VIRTUAL Y PRESENCIAL

Debido a la dispersión geográfica y el volumen de colaboradores, Santander Chile cuenta con un Centro de Atención Presencial y otro Centro de Atención Virtual de Recursos Humanos disponible en Intranet. A través de este último, los colaboradores pueden conocer las diversas materias de Recursos Humanos de manera simple y directa. Este sistema también entrega la opción de solucionar dudas tomando contacto con especialistas asignados por tema, con un estándar de respuesta de 48 horas.

El servicio está sometido a una mejora continua a través de un comité en el que participan representantes de las distintas áreas de Recursos Humanos. En reuniones mensuales, se analizan las sugerencias, los reclamos y la calidad de las respuestas; además de elaborar nuevas publicaciones y revisar los indicadores de cumplimiento.



Consultas respondidas por esta vía en 2010.



#### CONVENIO COLECTIVO 2010

En junio concluyeron con éxito las negociaciones anticipadas realizadas con los principales sindicatos de Banco Santander. De este modo, a partir de 2011 entrará en vigencia un nuevo convenio colectivo, de cuatro años de duración y que beneficia a 9 mil colaboradores. Este nuevo contrato contiene acuerdos entre los que destacan la mejora de beneficios para los empleados y sus familias, además de la entrega de un bono por concepto de término de negociación y un bono adicional de acuerdo a los años de compromiso con el Banco.

### Relación con los sindicatos

La tasa de sindicalización de Banco Santander es muy superior a la media nacional y ha ido creciendo a través de los años. La empresa fomenta un clima de respeto mutuo entre sus colaboradores y promueve una relación fluida con los representantes sindicales, implementando una política de puertas abiertas y reuniones permanentes a través de la Gerencia de Relaciones con el Personal. El Comité Laboral - en el que participan gerentes de Operaciones, Banca Comercial, Recursos Humanos, Comunicación Corporativa y representantes de los Sindicatos de Banco Santander - tiene por objetivo conocer las necesidades e inquietudes de los sindicatos, y definir soluciones y proyectos de mejora. La Gerencia de Relaciones con el Personal se reúne de manera permanente con las diferentes directivas sindicales. Las inquietudes que se reciben en estas instancias se gestionan directamente con las áreas involucradas.



Indicadores de sindicalización	2007	2008	2009	2010
Nº empleados sindicalizados	5.115	5.790	6.488	6.425
Porcentaje de sindicalización	43%	45,2%	57%	58%
Nº sindicatos	20	19	20	20
Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	100%	100%	100%	100%

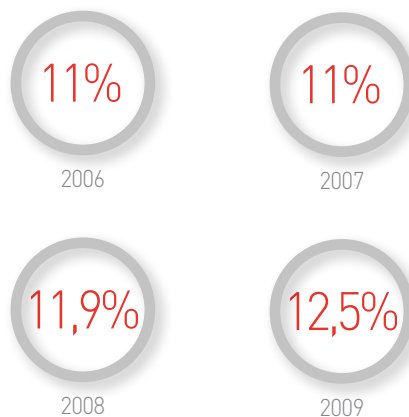
Fuente: Dirección Corporativa de Recursos Humanos, Banco Santander.

### Instancias de participación sindical

En Banco Santander se han institucionalizado dos instancias de participación y perfeccionamiento de los dirigentes sindicales:

- Desayunos y/o reuniones con el Gerente General: participan dirigentes sindicales y sus asociados para compartir experiencias y visiones sobre el acontecer de la organización.
- Seminarios para empleados: organizados en conjunto por la empresa y los sindicatos. En ellos se analizan temas como actualidad económica, desarrollo personal, calidad y servicio a clientes, desarrollo del negocio y temas de Recursos Humanos, entre otros. Participan directores del Banco y líderes de opinión a nivel nacional.

#### Tasa de sindicalización Chile



Fuente: Dirección del Trabajo, División de Relaciones Laborales. INE (Encuesta Nacional de Empleo).





## Salud y seguridad en el trabajo

Ofrecer un entorno de trabajo seguro y saludable a sus colaboradores es un compromiso fundamental para Banco Santander. La mantención de altos niveles de calidad de servicio y productividad requieren del diseño de una adecuada política de prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Para ello ha elaborado, en conjunto con la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción, un plan de prevención de riesgos que aborda seis áreas de trabajo:

- Emergencias.
- Ergonomía.
- Prevención de riesgos en oficinas.
- Evaluaciones ambientales.
- Primeros auxilios.
- Plan de control sobre empresas contratistas.

Entre las principales actividades desarrolladas en este ámbito durante el año 2010, destacan:

- Programa "Calidad de Vida, Riesgo Persona" orientado a detectar hábitos y factores de riesgo en las personas.
- Charlas sobre manejo del estrés, dictadas por psicólogos de la Mutual de Seguridad a lo largo del país. En 2010, mil colaboradores participaron en esta actividad.
- Campaña de vacunación contra la influenza, a la que pueden acceder todos los funcionarios del Grupo de manera gratuita. En 2010, se beneficiaron 4.600 personas.
- Cursos de primeros auxilios para el personal.
- Programa de alimentación saludable: uno de los tres casinos de Santander ofrece alimentación mediterránea. 2.250 colaboradores visitan diariamente los casinos.
- Charlas sobre enfermedades cardiovasculares, trastornos alimenticios y del sueño.



### Indicadores de salud y seguridad

	2008	2009	2010
% total de colaboradores representados en comités conjuntos	100%	100%	100%
Horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral	600.768	715.977	853.817
Tasa de ausentismo	3,1%	3,9%	3,6%
Gravedad de accidentes de trabajo (días no trabajados)	3.950	3.200	2.986
Incidencia de accidentes mortales	1	0	0

Fuente: Dirección Corporativa de Recursos Humanos, Banco Santander.



## Incidentes en sucursales

Las medidas de seguridad integrales de Banco Santander, que apuntan a la protección del cliente, colaboradores y bienes de la empresa, se materializan en el Manual de Políticas de Seguridad de Santander. En éste se definen las misiones y tareas para los respectivos integrantes de una sucursal en caso de perpetrarse un atraco, o producirse algún tipo de agresión a alguno de los funcionarios. De este modo, el jefe de oficina, encargado de seguridad (tesorero o jefe de servicio al cliente), vigilante privado y sala de control centralizada, tienen funciones determinadas como activar señales de alarma y conectarse con Carabineros.

## Política de Derechos Humanos

Santander cuenta con una política de Derechos Humanos, que establece los principios que inspiran su compromiso en todas sus actividades y ámbitos de actuación. Todo ello, de acuerdo con las principales declaraciones internacionales que rigen en este contexto, como son, entre otras:

- La Declaración Universal proclamada en 1948 por la Asamblea General de Naciones Unidas.
- La Declaración Tripartita de la Organización Internacional del Trabajo sobre empresas multinacionales y la política social.
- Las normas de la ONU para las empresas en Derechos Humanos.
- Las líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales.
- Los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Los Principios del Ecuador, de los que Santander es firmante.

Santander dispone de sistemas de control interno que le permiten minimizar la posibilidad de que, en el marco de las actividades del Grupo, infrinjan los Derechos Humanos. No obstante, cuando las circunstancias lo recomienden, Santander implantará procedimientos que le permitan valorar el riesgo de incumplimiento así como la detección y corrección de las malas prácticas que, en su caso, pudieran aparecer.

Los principios y criterios que inspiran la actuación del Grupo en materia de Derechos Humanos, son:

- Evitar la discriminación y las prácticas que atenten a la dignidad de las personas.
- Rechazar el trabajo forzado y la explotación infantil.
- Respetar la libertad de asociación y negociación colectiva.
- Proteger la salud de los profesionales.
- Ofrecer un empleo digno.
- Compromiso con los clientes.
- Compromiso con los proveedores.
- Compromiso con las comunidades en las que el Banco desarrolla su actividad.
- Respetar, apoyar y promover los Derechos Humanos.
- Supervisar y controlar el impacto de las operaciones.
- Garantizar la seguridad desde el respeto a los Derechos Humanos.
- Erradicar la corrupción.



## APOYO A COLABORADORES POR EL TERREMOTO

Después del terremoto del 27 de febrero, la principal preocupación de Banco Santander fue apoyar a los colaboradores de la zona afectada. En un brevísimo plazo, se creó una unidad especial de apoyo que permitió detectar la cantidad de personas impactadas y el nivel de daño sufrido. Gracias a la rapidez en la reacción, la empresa fue la primera en llegar a las regiones VII y VIII con ayuda para los colaboradores damnificados y sus familias.

Por la magnitud del desastre, Emilio Botín, presidente de Grupo Santander, visitó el país en marzo para reafirmar su compromiso con Chile y su cercanía con los equipos en este difícil período. Durante su estadía, Botín participó en el Comité de Contingencia del Banco para conocer de primera fuente la situación y los planes que se pusieron en marcha tras el terremoto. "Quiero mostrar mi apoyo total y el de los 170.000 empleados de Grupo Santander con el pueblo chileno y destacar la manera en que han reaccionado ante el desastre que ha supuesto el terremoto", señaló el presidente Botín, quien además recalcó que "nuestros sistemas y plataformas tecnológicas y operativas han resistido muy bien, lo que ha sido esencial para contribuir a recuperar la normalidad del país cuanto antes".

Para ir en apoyo de los colaboradores y sus familias que sufrieron secuelas psicológicas, se entregó apoyo a través del Programa de Orientación al Empleado de Santander (POE) especialmente en Curicó, Talca, Chillán, Los Angeles y Concepción, además de intervenciones grupales. Para reforzar la atención en las zonas más afectadas, se dispuso de un equipo de psicólogos especializados que trabajaron directamente con los equipos de las sucursales afectadas. Además, se realizaron charlas para distintos grupos de empleados, especialmente aquellos residentes

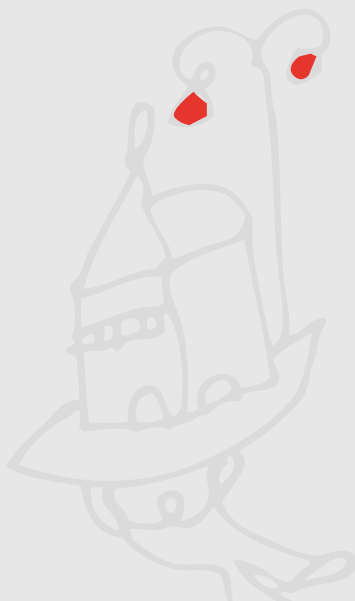


en las zonas más castigadas por el sismo, y a los supervisores, para capacitarlos en el manejo de los efectos de un evento de esta naturaleza. Así, se realizaron 31 intervenciones grupales en 9 ciudades de la zona afectada, a través de las que se beneficiaron 793 personas. De forma individual, con el apoyo de psicólogos externos, se atendieron 246 personas de las regiones VI, VII y VIII.

También se realizaron actividades de apoyo en los meses posteriores al terremoto. La gerencia de Relaciones con el Personal organizó diferentes actividades en la zona afectada para mejorar el ánimo de los funcionarios. Se realizaron 168 sesiones especiales de Spa Móvil, atendiendo a 2.951 funcionarios de las regiones VI, VII y VIII. El dúo de magos Magic Twins visitó Concepción, donde realizó entretenidas rutinas en ocho sucursales del Grupo (cuatro de Banco Santander y cuatro de Banefe). En total, 1.674 personas de seis ciudades participaron en actividades culturales.

Adicionalmente, se otorgaron préstamos de emergencia a los colaboradores que sufrieron daños de consideración en sus viviendas o la pérdida total de ellas. También se adelantaron bonos y anticipos de sueldo para quienes lo solicitaron.

El Plan de Prevención de Riesgos se reorientó hacia planes de emergencia luego del terremoto, difundidos a través de la Intranet del Grupo con el objetivo de capacitar y organizar adecuadamente a los colaboradores.





# PROVEEDORES

NUESTRO COMPROMISO ES OPTIMIZAR LA GESTION Y LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS DE NUESTROS PROVEEDORES, MANTENIENDO UNA RELACION ESTABLE BASADA EN LA TRANSPARENCIA DE LOS PROCESOS DE EVALUACION Y SELECCION.

## Proveedores: transparencia e igualdad de oportunidades

El perfil de un proveedor se construye mediante un proceso de selección basado en principios de transparencia, objetividad e igualdad de oportunidades, asegurando que los mecanismos de compra aplicados sean una alternativa de negocios y crecimiento para cualquier empresa proveedora. Es un modelo abierto a la participación de nuevas empresas y que garantiza el dinamismo de la base de proveedores con que cuenta el Banco.

La adhesión a los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, firmado por Banco Santander, es tomado en cuenta en este diseño en lo que respecta a los compromisos sociales y ambientales exigidos. En esta línea, las bases de licitación incluyen un Protocolo de Responsabilidad Social Corporativa.

El Modelo Global de Compras determina la idoneidad de los proveedores a través de un proceso de homologación cuyo objetivo es generar igualdad, competencia y transparencia para todos los proveedores que participen en las licitaciones y que ingresen al registro de proveedores de Banco Santander. Durante el período reportado se homologó a 91 proveedores, y 31 estaban en proceso.



Indicadores relevantes	2007	2008	2009	2010
Nº proveedores (base prov. fact. > MM\$ 5)	680	650	630	660
Facturación anual (MM\$)	220 mil	225 mil	250 mil	257 mil
Proveedores locales	98%	98%	98%	98%
Proveedores evaluados	214	192	179	210

Fuente: Gerencia de Administración, Banco Santander.

## Modelo de compras

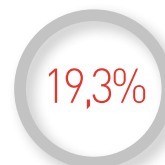
Banco Santander gestiona la relación con sus proveedores a través de un Modelo Global de Compras cuyo objetivo es optimizar la gestión, asegurar la calidad y disponibilidad de los productos y servicios, y mejorar de manera continua la relación con los proveedores.

En 2010 se consolidó la implementación del Modelo Global de Compras asociado al modelo GIG ("Gestión Integral del Gasto") que aplica Grupo Santander, y que recoge las mejores prácticas en cada uno de los países donde se ha aplicado. Al 31 de diciembre de 2010, Banco Santander mantenía relaciones comerciales estables con 250 proveedores agrupados en seis categorías principales.

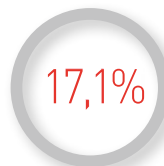
### Desglose de proveedores por categoría



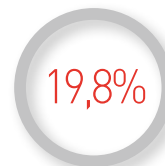
Marketing



Tecnología



Servicios



Suministros



Infraestructura



Gastos descentralizados

Fuente: Gerencia de Administración, Banco Santander.



## BANCO SANTANDER CUENTA CON UN 98% DE PROVEEDORES LOCALES.



Además, y en cumplimiento de un objetivo fijado para 2010, durante este período se implementaron diez catálogos con 1.890 productos. A través de este sistema, se generaron automáticamente 2.963 pedidos. La generación de

catálogos simplifica el proceso de las compras, optimiza las negociaciones, disminuye los tiempos del proceso y asegura un acceso directo a la compra por el usuario que lo requiera, con valores previamente cotizados y negociados.



## Gestión eficiente e innovadora

Con el objeto de mejorar sostenidamente la calidad de servicio, Banco Santander gestiona su relación con los proveedores mediante el apoyo de dos empresas especializadas: Aquanima, responsable del proceso de compras, y Gesban, encargada del proceso de pago a los proveedores.

La constante innovación tecnológica ha permitido incrementar la eficiencia y facilitar la interacción con los proveedores. Entre los principales avances logrados en este ámbito en 2010, destaca la implementación de nuevas plataformas para perfeccionar los mecanismos de contratación y compra, con especial énfasis de las compras por catálogo, que permite el envío directo de órdenes de pedido en el caso de requerimientos de productos o servicios. Junto con lo anterior, se consolidó el sistema de evaluación de proveedores vía Intranet y se incorporó la automatización del proceso de homologación.

## Evaluaciones y reconocimientos

Los proveedores estratégicos son evaluados anualmente en cuanto a calidad de servicio, certificaciones y leyes sociales. Esto se lleva a cabo a través de un proceso objetivo y transparente, el que periódicamente es sometido a revisión y mejoras.

Durante el año 2010 fueron evaluados 210 proveedores recurrentes, mientras que mensualmente se evaluó en forma aleatoria un 20% del universo de proveedores, incluyendo aquellos que están tipificados acorde a la ley de subcontratación. Además, en este proceso mensual se incluyeron los proveedores asociados a procesos críticos.

Un comité que se reunió mensualmente revisó todos los resultados de esta evaluación. Cuando lo estimó necesario, propuso medidas de seguimiento y planes de control a los administradores del servicio asociado a los proveedores con observación.

También se realiza un plan de visitas anuales que permite conocer en terreno las instalaciones, capacidad de producción y planes de contingencia de acuerdo al tipo de producto o servicio.

Cada año se elabora un ranking de los mejores proveedores para entregar el Premio Anual a la Excelencia, reconocimiento que destaca el desempeño y cumplimiento de los estándares definidos por Banco Santander. Para el año 2009, y por décimo año consecutivo, se distinguió a cinco proveedores por la calidad de sus productos y servicios: Central de Restaurantes-Aramark, Ingelán Consultores, Roensa, Construcciones Donoso y Larra Producciones.

(Nota: por producirse un desfase esta cifra siempre corresponde al año anterior al reportado).



### ¿QUE ES LA PLATAFORMA ARIBA?

Se trata de una herramienta interna de evaluación de proveedores, que otorga un puntaje ponderado que permite monitorear y generar incentivos a la gestión. Genera un ranking y está dirigida a los administradores de los servicios, evaluándose los siguientes factores:

- Nivel de calidad del producto o servicio entregado.
- Capacidad de respuesta ante emergencias.
- Cumplimiento de los plazos comprometidos.
- Nivel de flexibilidad o adaptación a nuevas situaciones planteadas.

## DURANTE 2010 SE EVALUARON 210 PROVEEDORES RECURRENTES.

### Premio especial

Dada la contingencia del terremoto del 27 de febrero, se distinguió además en forma especial a las empresas proveedoras Sercomo y Telemercados Europa, las que fueron un apoyo relevante para los funcionarios y las familias que viven y trabajan en la zona devastada.

### Política de pagos

La empresa posee una política de pagos que establece un plazo promedio de 25 días. Un 85,5% del total de pago a proveedores se cancela en un período de 1 a 25 días. En 2010 se alcanzó un nivel de facturación de MM\$ 250.000. El 98% del gasto efectuado por este concepto correspondió a proveedores locales.



#### Cantidad de proveedores por nivel de facturación

	2007	2008	2009	2010
MM\$ 600	45	50	46	50
MM\$ 180 < MM\$ 600	65	70	51	63
MM\$ 30 < MM\$ 180	190	158	153	137
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>278</b>	<b>250</b>	<b>250</b>

Fuente: Gerencia de Administración, Banco Santander.



#### CAPACITACION DE PROVEEDORES

Con el propósito de compartir nuevas prácticas, enriquecer la relación estratégica con los proveedores y fomentar una actuación responsable, Banco Santander desarrolla de manera periódica iniciativas de capacitación a sus proveedores.

Entre las más relevantes del año 2010 se destaca la participación en el Seminario de Eficiencia Energética organizado por la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción. Banco Santander fue invitado para exponer los resultados del Plan de Eficiencia Energética aplicado al interior de la empresa. En este seminario también participaron el IDIEM de la Universidad de Chile, empresas del retail y ciertos bancos de la industria. En el evento participaron 22 empresas, que estuvieron representadas por 70 asistentes.



# INDICE DE CONTENIDOS GRI

## 1. Estrategia y análisis

	Página	Principio Pacto Global
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	8	
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades en materia de sustentabilidad.	12-13, 28-31	

## 2. Perfil de la organización

	Página	Principio Pacto Global
2.1 Nombre de la organización informante.	20, 116	
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	24-27, 82-86	
2.3 Estructura operativa de la organización.	21-23, 24-27	
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	116	
2.5 Número de países en los que opera.	14-15	
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	20, 77	
2.7 Mercados servidos.	24-27, 30	
2.8 Dimensión de la organización informante.	14-15, 21, 78	
2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por el reporte.	Solapa	
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	34-35	

## 3. Parámetros del Reporte

	Página	Principio Pacto Global
PERFIL DEL REPORTE		
3.1 Período cubierto por la información contenida en el reporte.	Solapa	
3.2 Fecha del reporte anterior más reciente.	Solapa	
3.3 Ciclo de presentación de reportes.	Solapa	
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte.	116	
ALCANCE Y COBERTURA DEL REPORTE		
3.5 Procesos de definición del contenido.	4	
3.6 Cobertura del reporte.	Solapa	
3.7 Límites del alcance o cobertura del reporte.	Solapa	
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos.	Solapa	
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a reportes anteriores.	Solapa	
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance.	Solapa	
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos del reporte.	3, 108-112	
3.13 Verificación	Para el presente reporte Banco Santander decidió no aplicar un sistema de verificación externa.	



## 4. Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés

	Página	Principio Pacto Global
GOBIERNO		
4.1 Estructura de gobierno de la organización.	40, 46-47	P 1-10
4.2 Función del más alto ejecutivo.	40	P 1-10
4.3 Estructura directiva unitaria.	40	P 1-10
4.4 Participación de accionistas y empleados.	41, 46	P 1-10
4.5 Vínculo entre las compensaciones y el desempeño de la organización a los miembros de más altos órganos de gobierno, directivos y ejecutivos senior.	41	P 1-10
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	40-41	P 1-10
4.8 Declaración de Misión y Valores.	18	P 1-10
4.9 Procedimiento del más alto órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades.	12-13, 40-41, 46-49	P 1-10
COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS		
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	12 y 13	P 7
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	13, 56-63, 69, 71, 102, 104	P 1-10
4.13 Principales asociaciones a las que pertenece.	36-37	P 1-10
PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES		
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	12, 74	
4.15 Bases para la identificación y selección de los grupos de interés participantes.	74	
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluyendo la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés.	75	
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.	12	

## 5. Dimensión económica

	Página	Principio Pacto Global
DMA ENFOQUE DE GESTION		
EC-1 Valor económico directo generado.	33	
EC-2 Implicaciones financieras, riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	12	P 7 y 8
EC-3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	33, 96, 97	
PRESENCIA EN EL MERCADO		
EC-5 Salario inicial estándar comparado con salario mínimo local.	97	P 1 y 6
EC-6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	104-107	P 6
EC-7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	40, 42-45, 88, 95	P 6
IMPACTOS ECONOMICOS INDIRECTOS		
EC-8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y servicios prestados para el beneficio público.	52, 55-67	P 1 y 8

## 6. Dimensión ambiental

6. Dimensión ambiental		Página	Principio Pacto Global
DMA ENFOQUE DE GESTION		12-13, 68-71	
MATERIALES			
EN-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	70	P 8
EN-2	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	70	P 8-9
ENERGIA			
EN-3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes de energía primarias.	70	P 8
EN-4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes de energía primarias.	70	P 8
EN-5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	70	P 8-9
EN-7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	71	P 8-9
BIODIVERSIDAD			
EN-11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	a	P 1 y 8
EN-12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad.	a	P 8
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN-16	Emisiones totales, directas e indirectas de gases de efecto invernadero.	70	P 8
EN-17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.	70	P 8
EN-18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	71	P 8
EN-21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	b	P 8
EN-23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	b	P 8
EN-28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	No se registraron multas o sanciones.	
a	Todas las oficinas de Banco Santander se encuentran en terrenos urbanos, por lo cual no afectan espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad.		
b	Todas las oficinas de Banco Santander se encuentran en terrenos urbanos, por lo que el agua se capta y vierte a través de la red urbana.		



## 7. Dimensión Social: Prácticas Laborales y Ética del Trabajo

		Página	Principio Pacto Global
DMA ENFOQUE DE GESTION		12-13, 18, 88	
EMPLEO			
LA-1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato o por región.	91, 92	P 6
LA-2	Número total de empleados y rotación media desglosado por grupos de edad, sexo y región.	91, 92	P 6
LA-3	Beneficios sociales para empleados con jornada completa.	96, 98	P 6
RELACIONES EMPRESA TRABAJADORES			
LA-4	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.	100	P 1 y 3
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
LA-6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad.	101	P 1
LA-7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	101	P 1
LA-8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	101	P 1
LA-9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	96	P 1
FORMACION Y EVALUACION			
LA-10	Promedio de horas de formación al año por empleado.	94	P 6
LA-11	Programas de habilidades directivas y de formación continua que fomenten la contratación permanente de los empleados y les apoye en la gestión de los programas de jubilación.	90, 93, 95	P 6
LA-12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	95	
LA-13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	40, 42-45, 91-92	P 1 y 6
LA-14	Relación entre salario base de los hombres con respecto a las de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Banco Santander aplica criterios de meritocracia, no discriminación e igualdad de oportunidades.	P 1 y 6

## 8. Derechos Humanos

		Página	Principio Pacto Global
DMA ENFOQUE DE GESTION		12-13, 18, 37, 102	P 1-2
HR-1	Porcentaje de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos.	104	P 1-6
HR-2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que pasaron por una observación de los derechos humanos.	104	P 1-6
LIBERTAD DE ASOCIACION Y CONVENIO COLECTIVOS			
HR-5	Actividades de la Compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr riesgos y medidas para respaldar estos derechos.	100	P 1-3
EXPLOTACION INFANTIL			
HR-6	Actividades identificadas que conllevan riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	37, 102	P 1-2 y 5
TRABAJOS FORZADOS			
HR-7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo en materia de trabajo forzado y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	13, 37, 102	P 1-2 y 4

## 9. Sociedad


		Página	Principio Pacto Global
DMA ENFOQUE DE GESTION		12-13, 41, 48-49, 52-53, 64	P 10
SO-1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	52-53, 55-67	P 10
CORRUPCION			
SO-2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	41, 48-49	P 10
SO-3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	41, 49	P 10
SO-4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	41, 48-49	P 10
POLITICA PUBLICA			
SO-5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobby.	36	P 2-8 y 10
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
SO-8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Ver página 111, Informe Anual 2010 Banco Santander.	

## 10. Responsabilidad sobre Productos

		Página	Principio Pacto Global
DMA ENFOQUE DE GESTION		78-81, 82-86	
PR-3	Tipos de información sobre productos y servicios requeridos por los procedimientos y normativa en vigor y porcentaje sujeto a tales requerimientos.	82-86	P 8
PR-4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Durante el 2010 no se registraron incumplimientos	
PR-5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente incluyendo los resultados de mediciones sobre la satisfacción de clientes.	78-80	
COMUNICACIONES Y MARKETING			
PR-6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio.	86	
PR-9	Costo de multas significativas por incumplimiento de la normativa de productos y servicios.	Durante 2010 no se registraron multas por este concepto	

## 11. Suplemento Sectorial para Servicios Financieros

		Página	Principio Pacto Global
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	82	

	Nivel de calificación	C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio	Autodeclaración		Informe		Informe		
Opcional	Verificación GRI		Verificado externamente		Verificado externamente		



# ANEXOS

## Entrevistas y entrega de información

1. Víctor Arias, Subgerente Inmuebles.
2. Ximena Aros, Subgerente Proyectos Especiales de Recursos Humanos.
3. Alvaro Bahamondes, Jefe de Contenidos Internet-Intranet.
4. André Bergoeing, Subgerente Planificación Estratégica.
5. Cristián Bravo, Subgerente de Gestión de Recursos Humanos y Análisis Contable.
6. Cristián Cáceres, Gerente Capital y Control Interno.
7. María Luisa Cáceres, Subgerente Comunicaciones Internas.
8. José Manuel Castellón, Analista Dirección de Cumplimiento.
9. Luis Domínguez, Controller Santander Universidades e Instituciones.
10. Pedro Gallardo, Jefe Departamento Acciones.
11. Alejandro Gómez, Subgerente Compensaciones.
12. Laura Jáuregui, Directora Comunicaciones Universia.
13. Marcia Jofré, Subgerente Proyectos y Garantías.
14. Cristián Kaiser, Gerente Gestión de Directivos, Desarrollo Organizacional y Negocios Globales.
15. Mayra Kohler, Analista Comunicaciones Corporativas.
16. Andrea Lama, Subgerente de Desarrollo de Productos.
17. Viviana Larenas, Especialista Formación.
18. Alejandra Leighton, Product Manager Dirección Corporativa Clientes y Calidad.
19. M<sup>a</sup> Cristina Marcet, Directora Responsabilidad Social Corporativa.
20. Alejandra Mehech, Directora Corporativa de Recursos Humanos.
21. Carol Méndez, Directora de Cumplimiento.
22. Paula Miranda, Subgerente de Benchmark.
23. Raimundo Monge, Director Planificación Estratégica y Financiera.
24. Javier Montero, Director de Auditoría.

25. Gabriel Montoya, Controller Financiero.
26. Daniel Moreno, Analista Comunicaciones y Marketing Interno.
27. Robert Moreno, Gerente Relación con Inversionistas.
28. César Naranjo, Gerente de Administración.
29. Francisco Opazo, Product Manager Universia.
30. Rafael Oteiza, Gerente Microempresarios Banefe.
31. Jorge Peña, Gerente de Personal.
32. Jeannette Pino, Analista Gestión de Recursos Humanos.
33. Jorge Reyes, Subgerente de Formación.
34. Macarena Royo, Jefe de Comunicaciones Banefe.
35. Juan Pedro Santa María, Director Jurídico.
36. Elke Schwarz, Directora de Comunicaciones Corporativas y RSE.
37. Constanza Téllez, Directora de Comunicaciones Externas.
38. Cristián Tejo, Analista de Medioambiente.
39. Maite Urmeneta, Analista Responsabilidad Social Corporativa.
40. Isaac Veloso, Jefe de Departamento Compras y Negociaciones.
41. Max Winter, Director Corporativo Clientes y Calidad.

## Focus group con accionistas

### Fuentes escritas

- Ideas Chile / "Especial Bicentenario: Nuestra Historia, tu Historia", diciembre 2010.
- Comentarios del Jurado del Premio al Mejor Reporte de Sustentabilidad 2010, Acción RSE.
- Benchmark de Reportes de Sustentabilidad sectoriales y otros.
- Análisis de prensa y clipping de prensa 2010.
- Informe evaluativo de la Memoria de Sostenibilidad 2009 de Red Puentes Chile.

# ENCUESTA DE RETROALIMENTACION

## REPORTE DE SUSTENTABILIDAD BANCO SANTANDER 2010

### NECESITAMOS SU OPINION

1. ¿A qué grupo de interés de Banco Santander pertenece usted? (marque con una x la alternativa que se ajuste a su realidad)

- ☐ Accionistas  
☐ Clientes  
☐ Colaboradores  
☐ Proveedores  
☐ Gobierno y autoridades  
☐ ONG's  
☐ Comunidad en general  
☐ Otro. Indicar: \_\_\_\_\_

2. De los siguientes capítulos contenidos en el Reporte de Sustentabilidad de Banco Santander, califique de 1 a 5 cada uno de ellos, siendo 1: Nada Importante y 5: Muy Importante.

Alcance y materialidad	1	2	3	4	5
Santander y la Sustentabilidad	1	2	3	4	5
Nuestra Empresa	1	2	3	4	5
Nuestro Gobierno Corporativo	1	2	3	4	5
Nuestros Grupos de Interés	1	2	3	4	5
Medioambiente	1	2	3	4	5
Indicadores GRI y Principios Pacto Global	1	2	3	4	5
Anexo	1	2	3	4	5
Encuesta de retroalimentación	1	2	3	4	5

3. ¿Cuáles son, a su juicio, los temas que debería tocar con mayor profundidad el próximo Reporte de Sustentabilidad del Banco Santander? Califique los cinco temas más importantes de 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

- Impacto económico 1 2 3 4 5  
• Clientes 1 2 3 4 5  
• Accionistas 1 2 3 4 5  
• Colaboradores 1 2 3 4 5  
• Proveedores 1 2 3 4 5  
• Salud y Seguridad 1 2 3 4 5  
• Impacto medioambiental 1 2 3 4 5  
• Otro. ¿Cuál? \_\_\_\_\_ 1 2 3 4 5

5. Califique de 1 a 5 el Reporte de Sustentabilidad de Banco Santander 2010 según las siguientes características, donde 1 es muy malo y 5, muy bueno.

- Presentación y diseño 1 2 3 4 5  
• Organización y distribución de datos 1 2 3 4 5  
• Información clara, ordenada y fácil de entender 1 2 3 4 5  
• Extensión o cantidad de información 1 2 3 4 5  
• Utilidad de la información, satisface las expectativas 1 2 3 4 5  
• Credibilidad y confiabilidad de la información comunicada 1 2 3 4 5

5. Si desea realizar algún comentario o sugerencia, por favor hágalo en el siguiente espacio.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Muchas gracias por su tiempo. Por favor enviar esta encuesta a la Dirección de Comunicaciones Corporativas de Banco Santander en Bandera 140, piso 19, Santiago; al fax: 6716554 o al mail: murmeneta@santander.cl







Razón Social: Banco Santander Chile

RUT: 97.036.000 - K

Teléfono: (56 - 2) 320 2000

Fax: (56-2) 672 3166

Dirección: Bandera 140

[www.santander.cl](http://www.santander.cl)



DIRECCION DE COMUNICACIONES  
CORPORATIVAS Y RSE

Elke Schwarz K.

Directora de Comunicaciones Corporativas y RSE

[eschwarz@santander.cl](mailto:eschwarz@santander.cl)

M<sup>a</sup> Cristina Marcet M.

Directora Responsabilidad Social Corporativa

[cmarcet@santander.cl](mailto:cmarcet@santander.cl)

AREA DE ACCIONISTAS

[accionistas@santander.cl](mailto:accionistas@santander.cl)

Teléfono: (56 - 2) 320 2222



REDACCION, EDICION Y  
ASESORIA EN PAUTA GRI

M<sup>a</sup> Teresa Díaz D.

M<sup>a</sup> Carolina Fonck L.

DISEÑO Y PRODUCCION

Dioslascría

[www.dioslascría.cl](http://www.dioslascría.cl)

IMPRESION

Fyrma Gráfica

