



---

Memoria de Sostenibilidad  
La Responsabilidad Social Corporativa en Banco Santander Chile 2007

---







**Memoria de Sostenibilidad**  
**La Responsabilidad Social Corporativa en Banco Santander Chile 2007**



Fundación Belén Educa



Un Techo Para Chile



Universia



## ALCANCE

- La presente Memoria de Sostenibilidad es el quinto documento anual que publica Banco Santander Chile, dando cuenta de su compromiso en materia de Responsabilidad Social Corporativa.
- Este documento abarca el desempeño del Banco en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2007 y el 31 de diciembre de 2007.
- Para la elaboración de esta Memoria, se han tenido en cuenta normas legales vigentes y las directrices efectuadas por organizaciones internacionales de referencia, como Global Reporting Initiative (GRI) y Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- En Banco Santander la Responsabilidad Social Corporativa forma parte de un modelo estratégico de gestión, que incorpora los impactos económicos, sociales y ambientales derivados de su actividad empresarial.
- En consecuencia, mantenemos un compromiso permanente con nuestros diversos públicos de interés: clientes, accionistas, empleados, proveedores, la sociedad en su conjunto y el medio ambiente.



## CONTENIDOS

GRUPO SANTANDER EN EL MUNDO .....	6
Mapa de Sostenibilidad .....	14
PERFIL BANCO SANTANDER CHILE .....	16
Visión y Valores .....	17
Carta del Presidente .....	18
Banco Santander en Cifras .....	20
Áreas de Negocios.....	22
Reconocimientos .....	24
ACTIVIDAD SOSTENIBLE .....	26
Clientes .....	27
Productos y Servicios .....	31
ESTRUCTURA SOSTENIBLE .....	36
Accionistas .....	37
Gobierno Corporativo .....	41
Empleados .....	46
Marca .....	54
Tecnología y Operaciones .....	56
Gestión de los Riesgos .....	59
Canales de Distribución .....	64
Proveedores .....	67
ENTORNO SOSTENIBLE .....	70
Santander Universidades .....	71
Sociedad .....	75
Medio Ambiente .....	86
INDICADORES GRI .....	90



GRUPO SANTANDER EN EL MUNDO

**LA INVERSIÓN EN EDUCACIÓN  
SUPERIOR ES EL MEJOR MOTOR  
DE DESARROLLO DE LA SOCIEDAD  
Y GARANTÍA PARA EL BIENESTAR  
DE LAS GENERACIONES FUTURAS**



*Emilio Botín, Presidente Grupo Santander*

Banco Santander es hoy una de las entidades financieras más sólidas, rentables y respetadas de su sector. A través de la actividad bancaria y de su política de Responsabilidad Social, el Banco crea riqueza y empleo y contribuye al progreso económico y social en los países en los que está presente.

Nuestra credibilidad como empresa está muy vinculada a la transparencia de la información que se transmite a clientes, accionistas, empleados y a la sociedad en general.

En 2007 hemos puesto en marcha distintas iniciativas con el objetivo de mejorar la satisfacción de nuestros clientes; fortalecer la confianza de nuestros accionistas; promover el desarrollo profesional de los empleados y hacer que un mayor número de personas se beneficien de nuestros programas de Responsabilidad Social Corporativa.

Consideramos que la inversión en educación superior y en investigación es el mejor motor de desarrollo de la sociedad, y la mejor garantía para el bienestar de las generaciones futuras.

Por ello, de los 119 millones de euros que Banco Santander invirtió en 2007 en materia de Responsabilidad Social Corporativa, 89 millones se dedicaron al apoyo a la universidad en todos los países en los que estamos presentes.

En 2007 incrementamos en más de un 20% la dotación presupuestaria de Santander Universidades y ampliamos su ámbito de actuación con nuevas

instituciones de educación superior y nuevos países, como Reino Unido, Rusia y Estados Unidos. Tenemos convenios de colaboración con 623 universidades y en el último año concedimos más de 12.400 becas de estudio y prácticas formativas.

Otro proyecto estratégico de nuestra política de Responsabilidad Social es Universia, una red de información y colaboración universitaria única en el mundo que conecta a 1.056 instituciones de España, Portugal, Latinoamérica, Reino Unido y Rusia. Entre sus prioridades destacan el apoyo a las universidades en la formación y generación de conocimiento y el acceso de los universitarios a su primera experiencia laboral.

Nuestro compromiso social se completa con iniciativas de apoyo a proyectos solidarios, en muchos de los cuales se implican directamente nuestros empleados.

También somos una empresa sensible a los problemas medioambientales. Tenemos estrictos controles sobre el impacto ambiental de nuestra actividad y, como Banco, financiamos proyectos de energía renovable y desarrollamos productos financieros que apoyan el desarrollo sostenible.

Nuestra preocupación por mantener una comunicación fluida con accionistas e inversores es constante y fundamental para garantizar su confianza. En 2007 se creó la Unidad de Grandes Accionistas y se pusieron en marcha foros de diálogo y sesiones informativas que, como el Investors' Day, resultan claves para la

implicación de nuestros inversores y accionistas en la marcha de la empresa.

Durante este año, la acción de Banco Santander se ha mantenido en los índices más importantes de inversión socialmente responsable, el DJSI y el FTSE4Good.

Una relación estrecha entre el Banco y sus clientes es básica para conocer sus necesidades, mejorar día a día la calidad de servicio y ofrecerles los productos más innovadores. En este sentido, tenemos muy en cuenta las demandas específicas de colectivos como estudiantes, inmigrantes o microempresarios.

Para crear valor para la sociedad, para nuestros accionistas y para nuestros clientes, Banco Santander cuenta con un equipo de 131.819 personas. La captación, retención y motivación del talento, proporcionando el mejor entorno para trabajar, es una de nuestras prioridades.

La mitad de los profesionales del Grupo son mujeres que, cada vez más, ocupan puestos relevantes en la organización. En todos los países Santander ha lanzado programas para conciliar la vida familiar con el desarrollo profesional, un campo en el que seguiremos avanzando.

A todos estos temas nos referimos en esta Memoria de Sostenibilidad, que es complementaria del Informe Anual 2007 y que pretende informar, con total transparencia, sobre nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa.



## SANTANDER EN CIFRAS

## RESULTADOS

Millones de euros

	2007	2006	Var. (%)	2005
Margen ordinario*	27.095	22.333	21,3	19.076
Beneficio atribuido al Grupo (sin plusvalías)	8.111	6.582	23,2	5.212
Beneficio atribuido al Grupo	9.060	7.596	19,3	6.220

## BALANCE

Millones de euros

	2007	2006	Var. (%)	2005
Reservas	43.828	32.595	34,5	29.098
Recursos propios (computables ratio BIS)	65.225	59.776	9,1	53.426
Activos totales	912.915	833.873	9,5	809.107
Recursos de clientes gestionados	784.995	739.223	6,2	651.360

## ACTIVIDAD

	2007	2006	2005
Número de clientes (millones)*	65,1	61,3	55,8
Número de accionistas (millones)	2,28	2,31	2,44
Número de empleados*	131.819	123.731	120.047
Número de oficinas**	11.178	10.852	10.201
Número de tarjetas de crédito y débito (millones)	60,40	54,90	48,93

## PRINCIPALES RATIOS DE GESTIÓN

%

	2007	2006	2005
ROE (sin plusvalías)	19,61	18,54	16,64
ROE	21,91	21,39	19,86
Ratio de eficiencia*	44,22	48,56	52,94
Ratio BIS	12,66	12,49	12,94
Beneficio por acción (euros)	1,4287	1,2157	0,9967

## OTROS INDICADORES DE GENERACIÓN DE VALOR

Millones de euros

	2007	2006 (1)	2005 (1)
Valor Económico Directo Generado (2)	30.513	26.688	22.324
Valor Económico Retenido	12.619	9.766	8.768
Valor Económico Distribuido	17.894	16.922	13.556
Dividendos	4.070	3.256	2.605
Proveedores y otros gastos de administración	4.658	4.106	3.816
Impuestos por beneficios y otros (3)	2.336	2.255	1.242
Gastos de personal	6.551	5.968	5.611
Inversión en Responsabilidad Social Corporativa	119	106	98

\* Los datos de los ejercicios 2006 y 2005 difieren de los reportados en los respectivos ejercicios debido a las reclasificaciones efectuados por las operaciones interrumpidas

\*\* Incluye oficinas tradicionales, puntos de atención bancaria (PAB) y puntos de atención en empresas (PAE).

(1) Los datos de valor económico generado, retenido y distribuido de los ejercicios 2006 y 2005 difieren de los reportados en los respectivos ejercicios debido a las reclasificaciones efectuadas por las operaciones interrumpidas.

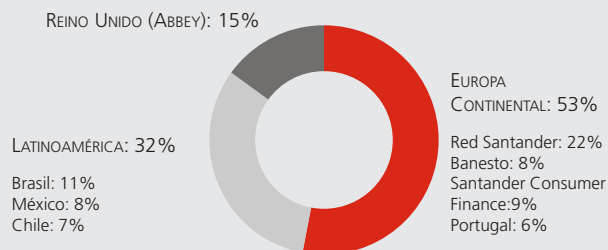
(2) Incluye el margen de intermediación, las comisiones netas, el resultado neto de las operaciones financieras, otras ganancias netas, el resultado de operaciones interrumpidas y otros ingresos.

(3) Incluye exclusivamente el gasto por impuesto sobre beneficios contabilizado en el ejercicio.



# UN BANCO BIEN DIVERSIFICADO GEOGRÁFICAMENTE

## BENEFICIO ATRIBUIDO\* POR GEOGRAFÍAS



\* Sin incluir plusvalías ni saneamientos extraordinarios.

### EUROPA CONTINENTAL

*Santander es el  
primer banco  
de la zona euro*

Oficinas (número)	5.976
Empleados (número)	47.838
Créditos a clientes en balance*	310.618
Recursos de clientes gestionados*	323.602
Beneficio atribuido al Grupo*	4.423

\* Millones de euros

### REINO UNIDO

*El objetivo de Abbey  
es ser el mejor  
banco comercial de  
Reino Unido*

Oficinas (número)	704
Empleados (número)	16.827
Créditos a clientes en balance*	184.086
Recursos de clientes gestionados*	216.672
Beneficio atribuido al Grupo*	1.201

\* Millones de euros

### LATINOAMÉRICA

*Santander es el  
primer Grupo  
financiero de  
Latinoamérica*

Oficinas** (número)	4.498
Empleados (número)	65.628
Créditos a clientes en balance*	68.854
Recursos de clientes gestionados*	137.682
Beneficio atribuido al Grupo*	2.666

\* Millones de euros

\*\* Incluye oficinas tradicionales, puntos de atención bancaria (PAB) y puntos de atención electrónica (PAE).



FORMULA 1™ SANTANDER BRITISH GRAND PRIX - Silverstone. 8 Julio 2007.

Banco Santander está presente en 16 países de Europa Continental y es el primer banco por capitalización bursátil de la zona euro. Santander es líder en banca comercial y en banca privada en España, y es el tercer banco comercial privado por beneficios en Portugal. En financiación al consumo mantiene cuotas de mercado elevadas en España, Alemania, Italia y Polonia.

Santander cuenta en Europa con un modelo de negocio con foco en banca minorista y una sólida plataforma tecnológica que permite una generación recurrente de ingresos con costes controlados. En 2007 se aceleró el crecimiento del beneficio, mejoró la rentabilidad y el ratio de eficiencia se situó por debajo del 40%.



Abbey es el tercer banco de Reino Unido en el negocio hipotecario. En 2007 ha reforzado su oferta de productos dirigidos a particulares, con énfasis en las cuentas de ahorro, cuentas corrientes, seguros y préstamos personales, y en la calidad del servicio. Además, se están impulsando los negocios de banca corporativa, banca de inversión, banca privada, tarjetas y gestión de activos generando sinergias y aprovechando las capacidades globales y experiencia del Grupo.

Desde su incorporación al Grupo en 2004, Abbey ha hecho un excelente progreso en sus objetivos del plan estratégico superando los 1.200 millones de euros de beneficio atribuido en 2007 y reduciendo su ratio de eficiencia hasta el 50%.



Banco Santander mantiene un firme compromiso con Latinoamérica desde hace más de 60 años. Está presente en 9 países de la región y ocupa posiciones de liderazgo en las tres economías principales latinoamericanas: Brasil, México y Chile.

En 2007 Santander ha doblado su presencia en Brasil con la compra de Banco Real. Esta operación elevará a 4.000 el número de puntos de atención de Santander en el país, y situará al Banco como la tercera entidad financiera de Brasil por créditos y la segunda por depósitos de clientes. Además, el Banco sigue invirtiendo para aumentar su capacidad de distribución en la región, con más oficinas, más cajeros automáticos y más recursos humanos al servicio de nuestros clientes.



# EL MODELO DE NEGOCIO SANTANDER: UN BANCO GLOBAL, EFICIENTE, RENTABLE, TRANSPARENTE Y PRÓXIMO AL CLIENTE

*Foco en banca comercial, diversificación geográfica, prudencia en riesgos, eficiencia y disciplina de capital son los pilares en los que se apoya el modelo de negocio de Banco Santander.*

## BANCO COMERCIAL

*El banco internacional con más oficinas del mundo*

El 86% de los ingresos de Banco Santander provienen del negocio de banca comercial, lo que da a sus resultados una gran estabilidad y recurrencia.

Santander tiene la mayor red comercial entre los bancos internacionales. A través de sus 11.178 oficinas (más de 13.000 incluyendo Banco Real en Brasil), el Banco atiende a 65 millones de clientes ofreciéndoles productos y servicios innovadores adaptados a las necesidades

de los distintos mercados. El objetivo es prestar un servicio excelente para aumentar los niveles de satisfacción y vinculación de los clientes, lo que permite establecer relaciones duraderas con ellos.

El Grupo cuenta con más de 131.000 empleados y desarrolla una estrategia de Recursos Humanos orientada a atraer, motivar, formar y retener al mejor talento internacional.

## DIVERSIFICACIÓN

*Una posición equilibrada entre mercados maduros y emergentes*

Banco Santander está presente en más de 40 países y tiene una posición equilibrada entre mercados maduros y mercados emergentes de alto crecimiento. Una combinación que permite alcanzar un alto crecimiento de los ingresos y del beneficio a lo largo de todo el ciclo económico.

El Banco alcanza altas cuotas en sus mercados de referencia tanto en Europa como en Latinoamérica. Además, las áreas de negocio globales y su capacidad para generar sinergias entre países contribuyen a que el Grupo valga más que la suma de las partes.

## PRUDENCIA EN RIESGOS Y MÁXIMA TRANSPARENCIA

*Un banco con un perfil de riesgo bajo y predecible*

Grupo Santander mantiene una prudente y estricta política de riesgos y cuenta con los modelos de riesgos más avanzados que, junto con su foco en banca minorista, le permite tener un perfil de riesgo bajo y predecible.

El 91% del riesgo crediticio de Santander proviene de banca comercial mientras que el Grupo apenas tiene actividad en operaciones de alto riesgo o fuera de sus mercados de referencia.

Además, el Banco informa al mercado puntualmente y con transparencia sobre su estrategia, sus resultados y objetivos.

# BANCO SANTANDER ALCANZA UN BENEFICIO ATRIBUIDO RÉCORD DE 9.060 MILLONES DE EUROS EL AÑO EN QUE CUMPLE SIGLO Y MEDIO DE HISTORIA

*Los resultados crecen de forma sostenida, apoyados en una alta capacidad de generación de ingresos, tanto por países como por segmentos de negocio. La elevada recurrencia del beneficio se refleja en los fuertes aumentos del margen ordinario*

## RESULTADOS RÉCORD EN 2007

Banco Santander ha desarrollado su actividad en un entorno dispar, en el que la buena evolución económica de los principales mercados en que está presente se ha visto empañada por la volatilidad mostrada por los mercados financieros a raíz de la crisis de las hipotecas de alto riesgo en EE.UU.

En este contexto, Banco Santander ha conseguido un beneficio atribuido récord de 9.060 millones de euros.

Excluyendo las plusvalías procedentes de la venta de la participación de Intesa Sanpaolo, de las gestoras de fondos de pensiones en Latinoamérica y de los inmuebles en España, el beneficio ordinario asciende a 8.111 millones, un 23,2% más que el año anterior.

Estos resultados están respaldados por un alto crecimiento, tanto por geografías como por segmentos de negocio.

- En Europa Continental, el beneficio atribuido asciende a 4.423 millones. Este resultado se consigue con un fuerte crecimiento de ingresos y un perfil de costes contenido.
- En Reino Unido, Abbey alcanza los 1.201 millones de euros de beneficio atribuido, gracias a la ampliación de la gama de productos y a una fuerte mejora de la eficiencia.
- En Latinoamérica, el beneficio atribuido crece hasta los 2.666 millones de euros, fruto del esfuerzo comercial realizado con individuos, pymes y empresas.

El segmento de Banca Comercial, con 9.339 millones de resultado antes de impuestos, sigue siendo el principal contribuyente a los resultados (80%), lo que aporta una gran estabilidad y recurrencia al beneficio.

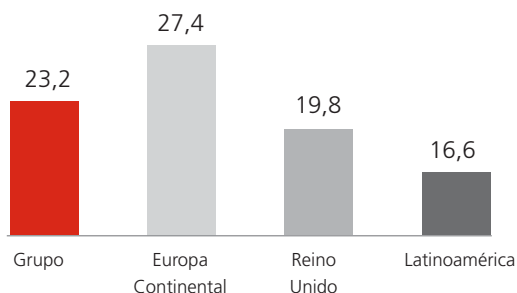
Los otros segmentos también aumentan su contribución al beneficio, donde destaca la buena evolución de Banca Mayorista Global, con un resultado antes de impuestos de 1.830 millones de euros, un 28,4% superior al del año pasado.

En 2007 el Grupo ha seguido mejorando tanto en rentabilidad (el ROE sin plusvalías aumenta 1,1 p.p hasta el 19,6%) como en eficiencia (el ratio de costes sobre ingresos se reduce en 4,4 p.p hasta el 44,2%).

La tasa de morosidad se mantiene en niveles reducidos del 0,95% y la tasa de cobertura en el 151%.

### BENEFICIO ATRIBUIDO\* 2007 ÁREAS GEOGRÁFICAS

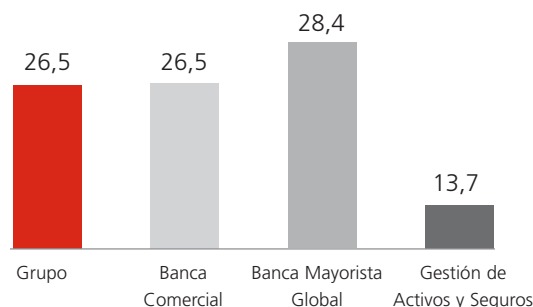
% variación anual



\* Sin incluir plusvalías ni saneamientos extraordinarios

### RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS\* 2007 SEGMENTOS SECUNDARIOS

% variación anual







# Santander

150  
AÑOS

## LA OPERACIÓN ABN AMRO

Banco Santander, en consorcio con Royal Bank of Scotland y Fortis, culminó con éxito en 2007 la OPA sobre el banco holandés ABN AMRO, la mayor operación bancaria de la historia.

La operación cumple los criterios financieros y estratégicos de Banco Santander: tiene como objetivo un mercado que conoce bien –Brasil–, tendrá un impacto positivo sobre el beneficio por acción desde el primer momento, y el retorno de la inversión superará el coste de capital del Banco al tercer año.

Santander refuerza su presencia en Brasil a través de la adquisición de Banco Real.

Con 4.000 oficinas (2.000 de Banco Real y 2.000 de Santander Banespa) Santander se convierte en el tercer banco por créditos y el segundo en depósitos de Brasil, un país en donde el Banco acumula una gran experiencia y con unas excelentes perspectivas de futuro.

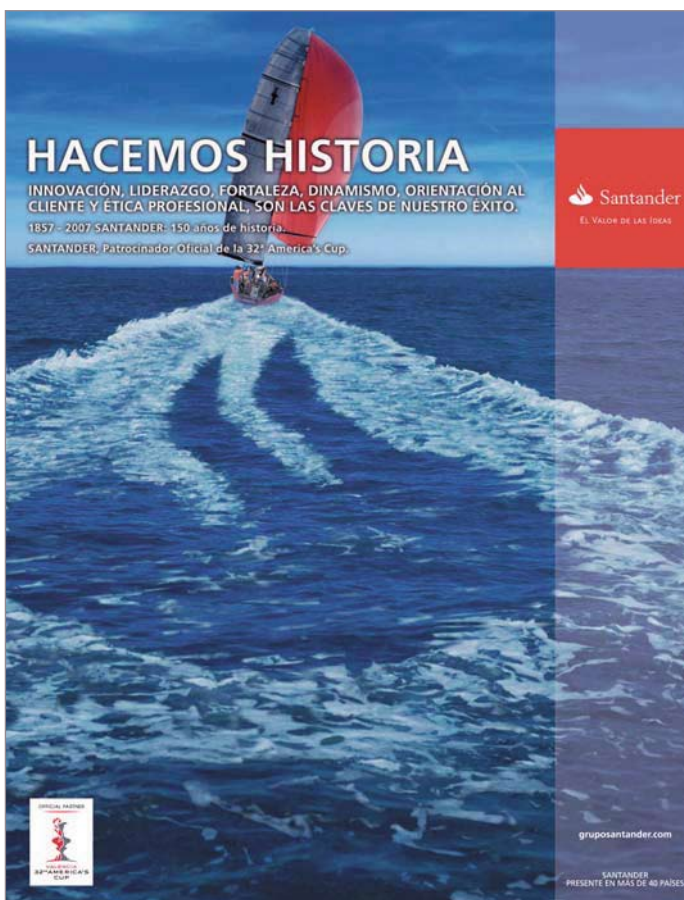
La plena integración de Banco Real en Grupo Santander se realizará a lo largo de 2008.

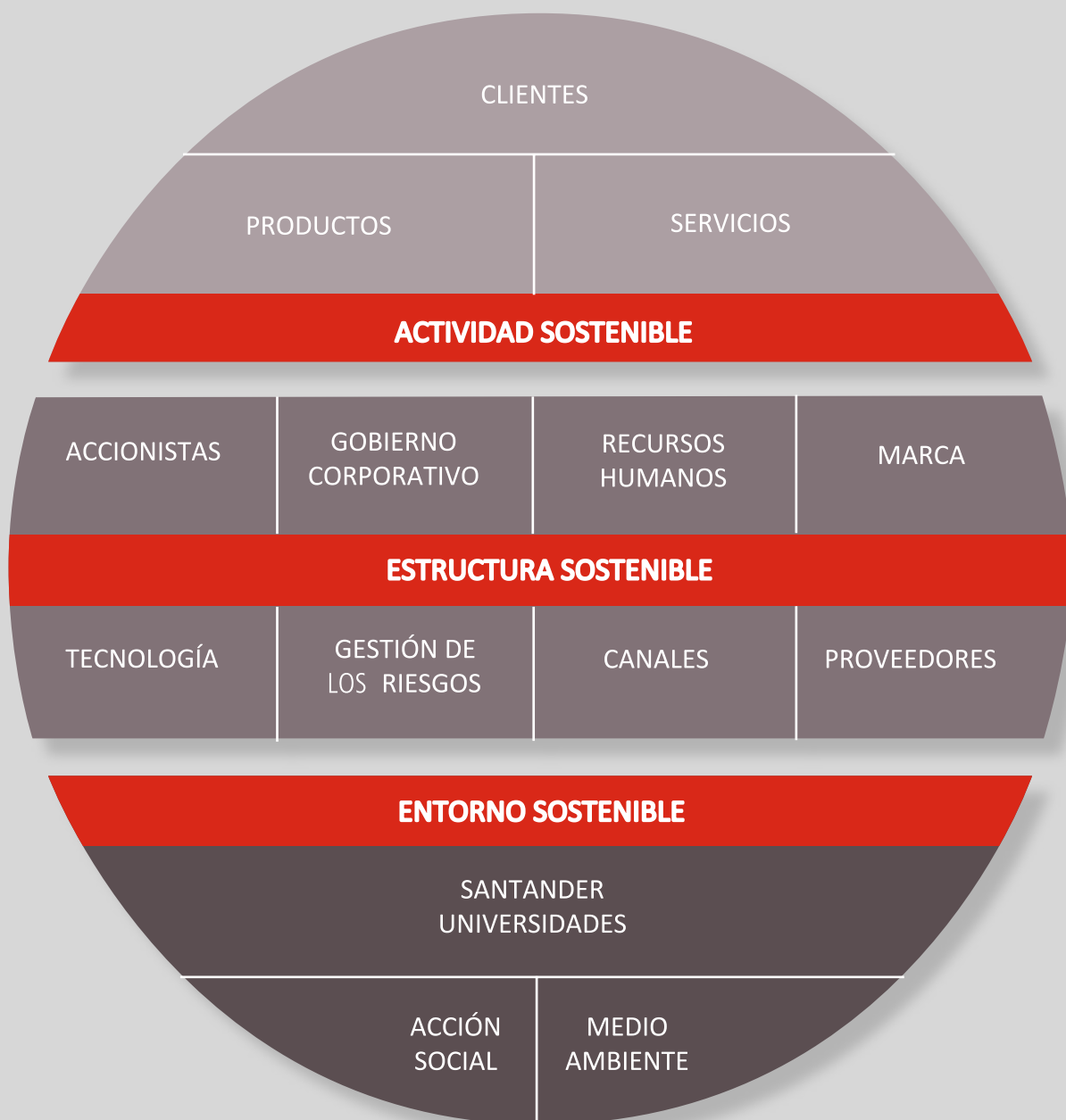
En esta operación, Banco Santander también se adjudicó inicialmente el banco italiano Antonveneta, que posteriormente decidió vender a Monte dei Paschi di Siena, por un importe superior en 2.400 millones de euros al asignado en el momento de la oferta.

La compra de ABN AMRO se ha financiado de la forma más eficiente para nuestros accionistas.



Emilio Botín, Fred Goodwin, Maurice Lippens y Jean-Paul Votron  
Edimburgo (Agosto 2007)





# MAPA DE SOSTENIBILIDAD

## INVERSIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA:

89	Millones de euros	Universidades
30	Millones de euros	Acción social y cultural
119	Millones de euros	Total

*Nuestra estrategia empresarial favorece el desarrollo sostenible y contribuye a la creación de valor económico, social y medioambiental.*

### ACTIVIDAD SOSTENIBLE

Ofrecemos productos y servicios financieros a clientes particulares, a empresas y a instituciones:

- El Banco tiene como eje 65 millones de **Clientes** con los que establece relaciones duraderas.
- Santander pone a disposición de sus clientes una amplia gama de **Productos y Servicios**, adecuada a sus necesidades.

### ESTRUCTURA SOSTENIBLE

El modelo de sostenibilidad de Santander se asienta sobre una estructura sólida, eficiente y con capacidad de adaptación, que garantiza la estabilidad del negocio bancario y su continuidad en el futuro.

La Estructura Sostenible cuenta con sólidos pilares:

- Más de 2,27 millones de **Accionistas** que proporcionan una base de capital estable y comprometida con el futuro de la Entidad.
- Un **Gobierno Corporativo** equilibrado y transparente, que cumple los estándares internacionales más exigentes.
- 131.819 **Profesionales** altamente cualificados, motivados y con grandes oportunidades de realizar su carrera en el Banco.
- Una **Marca** única que proporciona identidad y reputación a todos los negocios y actividades del Banco.
- Una **Plataforma de Tecnología y Operaciones Global** orientada hacia las necesidades del negocio y de los clientes.
- Un **Modelo Global de Riesgos** que se adapta a cada mercado.
- Diferentes **Canales de distribución** nos permiten un contacto cercano y frecuente con los clientes.
- Una relación estable, participativa y exigente con los **Proveedores**.

### ENTORNO SOSTENIBLE

En el marco de su actividad, Santander favorece un Entorno Sostenible, impulsando el desarrollo social y cultural y preservando el medio ambiente.

La inversión en Responsabilidad Social Corporativa tiene tres líneas de actuación:

- Un programa global de colaboración con las **Universidades** que apoya la educación superior como motor de progreso, en una alianza única en el mundo entre universidad y empresa. La red de Universidades **Universia**, con presencia en 11 países y más de mil universidades socias, se ha convertido en la mayor red de habla hispana y portuguesa.
- Programas locales de **Acción Social** adaptados a las necesidades de cada comunidad en las que el Banco está presente.
- Una política activa de protección al **Medio Ambiente**, tanto en el control y la reducción de sus propios consumos como en las operaciones de financiación, utilizando sistemas de control de riesgos medioambientales.





PERFIL BANCO SANTANDER CHILE



---

## **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**

### **1- 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 empleados.

### **2- Excelencia en la Gestión**

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

### **3- Orientación al Cliente**

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, la transparencia y el cumplimiento de los compromisos.

### **4- Talento**

Promover un excelente ambiente de trabajo, proporcionando 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.

### **5- Compromiso con la Sociedad**

Nuestro compromiso es mejorar la calidad de vida de nuestros empleados 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 a los derechos fundamentales, la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la calidad de trabajo y la protección del medio ambiente.

### **6- Estándares Éticos**

Nos relacionamos y desarrollamos nuestras tareas y responsabilidades con observancia y respeto a las leyes, 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, de Banco Santander, como de terceros.



CARTA DEL PRESIDENTE

Banco Santander entiende la responsabilidad social como un compromiso de largo plazo orientado a profundizar continuamente la relación con sus accionistas, empleados, clientes, proveedores y la comunidad, para lo cual incorpora objetivos financieros y de sustentabilidad en su gestión. En esta quinta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa damos cuenta de los avances registrados en el año 2007.

En el plano de gobierno corporativo y transparencia, se marcó un hito relevante en el periodo, ya que Banco Santander se convirtió en la primera entidad financiera chilena en recibir la certificación según la ley Sarbanes Oxley. Esta norma establece exigencias muy estrictas en materia de control interno a las empresas y entre sus principales beneficios está el aumento en la transparencia y fiabilidad de la información financiera a la que acceden los inversionistas y accionistas, mejores políticas de gobierno corporativo y más eficiencia en los principales procesos del Banco y sus filiales.

La gestión con los clientes puso especial énfasis en el proceso de bancarización, extendiendo los servicios financieros a personas y entidades que antes no operaban en el sistema, y ampliando la gama de productos para aquellos que tenían un escaso grado de relación con la banca. Para ellos, principalmente personas naturales, pequeñas y medianas empresas y microempresarios, se diseñaron productos adecuados a sus requerimientos, a lo que se agregó la apertura de 30 cajeros automáticos en comunas que no contaban con este servicio, extendiendo así la seguridad y eficiencia de este canal a nuevos clientes.

En el plano interno, incorporamos nuevos beneficios al Programa Trabajo y Familia. Entre ellos la inauguración de Vitamina, centro de estimulación para hijos de colaboradores y post natal de siete días para padres. También se implementó Santander



por Siempre, programa que otorga beneficios a las personas de más de 50 años que se desvinculen de la Organización. Para apoyar el desarrollo profesional del equipo de trabajo, se desarrolló un completo programa de capacitación, en el que participó el 74% de la plantilla en este periodo.

El compromiso con la sociedad ha estado presente desde los inicios del Banco en el país en sus tres ejes principales: educación, cultura y solidaridad social. En esta última área destaca la participación de 4.500 empleados en el programa de voluntariado corporativo. Un especial compromiso mantiene el Banco con "Un Techo para Chile", que en este noveno año de campaña logró reunir \$1.160 millones, en un esfuerzo conjunto de clientes, proveedores, empleados y del propio Banco. De igual forma, se ha mantenido la colaboración con los centros Santa Bernardita y Manresa, del Hogar de Cristo, y con los siete colegios de la Fundación Belén Educa.

Con el objetivo de impulsar el desarrollo de la educación superior en el país, en 2007 se anunció la renovación del Programa de Apoyo a la Educación Superior para el trienio 2008-2010, que contempla una inversión de cerca de US\$ 20 millones en el periodo,

destinados a financiar 300 becas de movilidad internacional, 30.000 operaciones de financiamiento de pre-grado y el fomento a la innovación.

El compromiso con la cultura se vio refrendado en 2007 con el recital abierto al público ofrecido por el tenor Plácido Domingo y la soprano Verónica Villarroel en la Plaza de Armas de Santiago, en el marco de la celebración de los 150 años del Grupo Santander a nivel mundial.

Por la labor desarrollada, el Banco recibió en 2007 el Premio Iberoamericano a la Calidad y Excelencia en la Gestión, categoría Oro, entregado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad, y que sólo puede ser otorgado a las empresas que previamente han sido galardonadas con el Premio Nacional a la Calidad. Esta distinción, unida a otros reconocimientos recibidos en el año, refuerza la vocación de excelencia de Banco Santander, y constituye una importante motivación al equipo de trabajo para avanzar en la construcción de una sociedad cada vez mejor.

**Mauricio Larraín Garcés**  
Presidente Banco Santander



## ● ● ● PRINCIPALES RESULTADOS E INDICADORES FINANCIEROS - BANCO SANTANDER CHILE

BALANCE	2005	2006	2007	VAR 07/06
<i>(Millones de pesos de diciembre 2007)</i>				
Colocaciones comerciales	4.010.293	4.349.409	4.657.869	7,1%
Colocaciones para vivienda	2.503.249	2.992.104	3.299.306	10,3%
Colocaciones de consumo	1.527.284	1.934.465	2.033.125	5,1%
Colocaciones contingentes	1.019.796	1.098.775	1.191.280	8,4%
Otras colocaciones	1.738.982	2.029.098	2.124.786	4,7%
Cartera vencida	116.894	99.445	116.654	17,3%
<b>Colocaciones totales (*)</b>	<b>10.916.498</b>	<b>12.503.296</b>	<b>13.423.020</b>	<b>7,4%</b>
Inversiones financieras	1.344.063	1.057.821	1.785.265	68,8%
Otros activos	2.530.101	2.386.674	3.014.444	26,3%
<b>Total activos</b>	<b>14.790.662</b>	<b>15.947.790</b>	<b>18.222.730</b>	<b>14,3%</b>
Depósitos a la vista	2.379.380	2.667.732	2.933.475	10,0%
Depósitos y captaciones a plazo	6.480.709	7.423.389	7.887.880	6,3%
Bonos	878.832	1.134.641	1.723.223	51,9%
Otras obligaciones	3.864.780	3.384.036	4.240.110	25,3%
Capital y reservas	923.957	1.031.163	1.129.395	9,5%
Utilidad del ejercicio	263.004	306.829	308.647	0,6%
<b>Total pasivos</b>	<b>14.790.662</b>	<b>15.947.790</b>	<b>18.222.730</b>	<b>14,3%</b>
RESULTADOS	2005	2006	2007	VAR 07/06
Ingreso financiero neto	599.801	657.806	825.616	25,5%
Comisiones netas	151.813	174.643	192.924	10,5%
Provisiones	(69.706)	(132.175)	(182.411)	38,0%
Gastos de apoyo	(306.170)	(332.295)	(342.685)	3,1%
Resultado operacional	361.131	388.011	413.719	6,6%
<b>Utilidad neta</b>	<b>263.004</b>	<b>306.829</b>	<b>308.647</b>	<b>0,6%</b>

\* Netas de interbancarias



INDICADORES	2005	2006	2007
-------------	------	------	------

**Rentabilidad y eficiencia**

Margen de interés neto	4,7%	4,7%	5,8%
Rentabilidad sobre patrimonio promedio	24,1%	24,8%	23,4%
Rentabilidad sobre activos	1,8%	1,9%	1,9%
Eficiencia (costos / ingresos)	41,5%	39,0%	36,5%
Recurrencia (comisiones / costos)	49,6%	52,6%	56,3%

**Calidad de la cartera**

Gasto en provisiones / colocaciones (prima de riesgo)	0,64%	1,06%	1,36%
Cartera vencida / colocaciones	1,07%	0,80%	0,87%
Provisiones / colocaciones	1,46%	1,50%	1,73%
Provisiones / cartera vencida (cobertura)	138,8%	188,1%	199,5%

**Capitalización y estructura de capital**

Capital básico / activos totales	6,2%	6,5%	6,2%
Patrimonio efectivo / activos ponderados por riesgo	12,9%	12,6%	12,2%
Colocaciones / depósitos totales	123,2%	123,9%	124,0%
Colocaciones / activos totales	73,8%	78,4%	73,7%
Patrimonio / activos totales	8,0%	8,4%	7,9%
Activos productivos promedio / activos totales	85,9%	88,1%	77,9%

**Estructura**

Participación de mercado colocaciones	22,5%	22,2%	21,2%
Oficinas	350	399	453
Cajeros automáticos (ATMs)	1.422	1.588	2.004
Empleados	7.482	8.184	9.174
Clientes (miles)	2.173	2.450	2.795
Cuentas corrientes (miles)	403	496	565

**Indicadores bursátiles**

Precio acción (\$)	21,6	24,8	24,5
Precio ADR (US\$)	44,6	48,2	51,0
Acciones (millones)	188.446	188.446	188.446
Utilidad por acción (\$ actualizados)	1,40	1,63	1,64
Utilidad por ADR (US\$)	2,57	2,95	3,43
Dividendo por acción (\$)	1,05	0,83	0,99
Dividendo por ADR (US\$)	1,89	1,67	1,96
Precio bolsa / utilidad por acción (veces)	17,0	16,4	15,0
Precio bolsa / valor libro (veces)	3,8	3,8	3,2
Patrimonio bursátil (MMUS\$)	8.089	8.735	9.248
Presencia bursátil	100%	100%	100%
Retorno total (incluido dividendos) pesos	25,5%	18,6%	2,7%
Retorno total (incluido dividendos) dólares	37,3%	11,7%	9,9%

OTROS INDICADORES DE GENERACIÓN DE VALOR	2005	2006	2007
------------------------------------------	------	------	------

(Millones de pesos de diciembre 2007)

Dividendos pagados	218.113,0	167.403,6	198.121,0
Remuneraciones y gastos de personal	152.748,6	171.605,9	176.095,2
Provisión para impuestos	54.670,6	62.529,4	55.170,5





## ● ● ● ÁREAS DE NEGOCIOS

Banco Santander es el mayor banco del país en términos de préstamos y depósitos. Tiene 9.174 empleados, 453 oficinas desde Arica a Punta Arenas y 2.004 cajeros automáticos, la red de distribución más amplia a nivel nacional. Atiende a 2,8 millones de clientes.

Es la compañía privada con las mejores clasificaciones de riesgo internacional en América Latina, con rating A para Standard and Poor's y Fitch y Baa1 para Moody's, siendo los mismos ratings asignados a Chile. Sus áreas de negocio son:

- Banca Comercial: Ofrece atención integral a Banca de Personas, Negocios, Banca Institucional y Pymes.
- Santander Banefe: Provee soluciones financieras a personas de ingresos medios, medios-bajos, y microempresarios.
- Banca Empresas: Incluye productos y servicios a Empresas, Grandes Empresas, Inmobiliaria y Corporativa.
- Santander GBM: División global que ofrece soluciones financieras sofisticadas a empresas corporativas y globales.

### **BANCA COMERCIAL**

Dentro de esta área se incluye la Banca minorista o retail, que atiende a clientes agrupados en los subsegmentos Nobel, Preferente, Premier, Classic y Generación. A esto se agregan: Negocios, Banca Institucional y Pymes. Además posee un área especializada en Universidades.

Durante 2007 se amplió la oferta de productos y servicios y se implementaron modelos de negocios acordes a las necesidades de las personas y empresas atendidas en esta área, lo que llevó a un aumento de un 16,2% en el número de clientes vinculados.

Para cada segmento se implementaron distintas iniciativas que aumentaron los niveles de calidad, como la inauguración de 16 sucursales prime en el año, que entregan una atención integral de primer nivel.

Para las Pymes se realizó un trabajo integral que culminó con el lanzamiento de un amplio programa de beneficios, ligados principalmente al uso de la nueva tarjeta Círculo Pyme, pionera en el mercado.





Para rentas medias se desarrolló un nuevo modelo de atención mixto, con la conformación de un grupo de ejecutivos especializados para atender este segmento, nuevo concepto de gestión que permite utilizar todas las capacidades de trabajo en conjunto con las distintas áreas del Banco.

En el área de Universidades se impulsó SuperEstudio, crédito en UF con tasa preferencial que financia arancel y matrícula a partir del primer año de estudio.

En cuanto a productos, destacaron las colocaciones hipotecarias, con un crecimiento de 10,3% respecto a igual ejercicio anterior. La gama de alternativas ofrecidas atrajo a nuevos clientes, los que pudieron acceder a productos como SuperHipoteca Dividendo +Bajo, que permite rebajar los dividendos durante los primeros cuatro años.

En fondos mutuos se amplió la gama de productos más conservadores, como Fondos Mutuos Garantizados, lo que permitió masificar este tipo de inversiones. Por su parte, en el área seguros se lanzaron 9 productos pioneros en el año, respondiendo a los requerimientos de los distintos clientes.

#### **BANCA MASIVA: SANTANDER BANEFE**

Durante 2007 Santander Banefe continuó impulsando numerosas iniciativas destinadas a seguir liderando el proceso de bancarización en Chile y a satisfacer las necesidades de sus clientes, principalmente microempresarios.

A través de nuevos productos y servicios, amplió la oferta de valor, con importantes innovaciones en materia de tarjetas de crédito, hipotecarios y créditos de consumo.

Uno de los principales hitos del año fue la inauguración de la primera sucursal especializada en microem-

presarios en la Región Metropolitana, para responder a las necesidades específicas de este segmento. Santander Banefe cerró el año con 109 puntos de atención en el país. En los últimos dos años se han abierto 17 oficinas.

Respecto a la gestión, conocer al cliente, estar cerca de él para facilitar su acceso al financiamiento y mejorar la calidad de atención, han sido factores claves para Santander Banefe. A ello apunta la estrategia de subsegmentación en el sector microempresario, lo que ha permitido mejorar la oferta de productos específicos orientados, por ejemplo, al rubro agrícola, duplicando dicha cartera en 2007.

#### **BANCA EMPRESAS**

Esta División incluye los segmentos de Empresas, Grandes Empresas e Inmobiliaria y Construcción, a los que se suman las áreas de productos de Negocio Internacional, Leasing, Factoring y Banca Transaccional.

El año 2007 se caracterizó por la entrega de nuevos productos y servicios para sus clientes, lo que significó un continuo aumento de la oferta de valor y de la satisfacción de sus necesidades financieras. En particular, destaca el crecimiento de productos derivados, manejo de los saldos vista y el incremento en los resultados del negocio internacional. Todo lo anterior manteniendo excelentes indicadores de satisfacción de clientes.

De esta forma, la División entrega a sus clientes servicios a la medida de sus necesidades, utilizando el canal electrónico especializado para empresas, Office Banking. Adicionalmente, se están incorporando dispositivos de seguridad, tales como SuperClave y Firma Electrónica Avanzada, lo que deja al Banco en una posición de vanguardia en lo que se refiere a protección de transacciones electrónicas.

#### **SANTANDER GLOBAL BANKING & MARKETS**

Santander Global Banking & Markets (SGBM), es un innovador modelo de negocios creado en 2006, constituyéndose un equipo multidisciplinario que ofrece una atención integral a los clientes agregándoles valor a través de una relación de negocios en profundidad y recurrencia.

El modelo Santander Global Banking & Markets opera a través de las siguientes unidades de negocio: Corporate & Investment Banking, Credit Markets, Mercados Globales, Global Transaction Banking, Proprietary Trading.

En el área de Finanzas Corporativas destaca el trabajo con fondos de inversión, el apoyo a empresas nacionales y regionales en sus procesos de internacionalización y la participación en procesos de consolidación de sectores económicos.

La innovación dentro del nuevo modelo de negocios de esta división y el aprovechamiento de las sinergias con otras áreas del Banco se ha visto claramente reflejada en Santander Global Connect orientada a la distribución masificada de derivados en dólares y tasas de interés a clientes de Banca Comercial y Banca Empresas, estrategia que permitió ampliar durante 2007 el ámbito de negocios desde grandes empresas hacia las Pymes.

Santander GBM cuenta con un equipo de Research que realiza seguimientos y análisis de las principales alternativas de inversión del mercado nacional, contribuyendo con la mejor cobertura del mercado accionario chileno. Esto le hizo merecedor por cuarto año consecutivo (2004-2007) del premio al Mejor Equipo de Research en Chile, otorgado por la revista especializada Institutional Investor.

## ● ● ● RECONOCIMIENTOS



*Presidenta de la República, Michelle Bachelet, entrega el Premio Iberoamericano a la Calidad y Excelencia en la Gestión a Mauricio Larrain, Presidente de Banco Santander.*

## *¡Gracias, mil gracias!*

*A todos nuestros clientes, proveedores, empleados y accionistas, por haber sido parte importante en la obtención de estos reconocimientos. Con su permanente apoyo estamos contribuyendo al desarrollo del país y a brindar un servicio cada vez mejor.*

**1** Premio Iberoamericano a la Calidad y Excelencia en la Gestión, Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad, Fundibeq.

**2** Mejor Banco de Latinoamérica por tercer año consecutivo, América Economía.

**3** Mejor Banco en Chile, The Banker.

**4** Mejor Banco en Chile, Euromoney.

**5** Mejor Banco en Chile, Latin Finance

**6** Mejor Banco en Chile, Global Finance.

**7** Mejor Banco en Internet para personas en Chile, Global Finance.

**8** Mejor Banco en Comercio Exterior en Chile, Global Finance.



*Elias Selman, Director Revista América Economía, hace entrega del Premio al Mejor Banco de Latinoamérica por tercer año consecutivo a Óscar von Chrismar, Gerente General.*



*Martín Subercaseaux, director Fundación Chile Unido, hace entrega del reconocimiento como una de las Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan, a Luz María Mandujano, Gerente Consultor de RR.HH., y Claudio Melandri, Director Corporativo de RR.HH.*



*Raimundo Monge, Gerente de Planificación Estratégica y Financiera Banco Santander, recibe de parte de Ernesto Corona, director Ediciones Financieras, de Diario Financiero, el premio a una de las Empresas más Admiradas de Chile.*

**9** Primer lugar en Equipos de Research en Chile, Santander Investment, Institutional Investors.

**10** Mejor Banco de Inversión en Chile, Santander Global Banking & Markets, Diario Financiero y Deloitte.

**11** Entre las Mejores Empresas para Trabajar en Chile, según ranking realizado por Revista Capital y Great Place to Work Institute. (12° lugar en ranking global, 1° entre las empresas con más de 2.000 empleados).

**12** Entre las 10 Mejores Empresas para Madres y Padres que trabajan (4° lugar), Fundación Chile Unido y Revista Ya de El Mercurio.

**13** Por tercer año consecutivo entre las 10 empresas más responsables socialmente, en ranking de Responsabilidad Social Empresarial

Chile 2007, Fundación PROhumana y Revista Capital.

**14** Entre las 10 Empresas más Respetadas de 2007, según ranking elaborado por Adimark y diario La Segunda.

**15** Tercer lugar en ranking de las Empresas más Admiradas de Chile, Diario Financiero y PricewaterhouseCoopers.

**16** Tercer lugar en ranking de los Bancos Latinoamericanos con Mejores Políticas de Ética, Gobierno Corporativo, Sustentabilidad y Responsabilidad Social, Latin Finance y consultora Management & Excellence.

**17** Premio Generación Empresarial, por apoyo y difusión de los valores éticos en la empresa.

**18** Premio a la Memoria con el Mejor Contenido Financiero, revista Gestión y PricewaterhouseCoopers.

**19** Gran Effie de Oro por efectividad publicitaria con la campaña "Super Seguro Alivio Seguro".

**20** Gran Premio de Oro Felaban a la creatividad y eficiencia publicitaria, con la campaña "SuperSeguro Alivio Seguro".

**21** Entre las 5 empresas más innovadoras del país en premios Avonni 2007, foro Pro Innovación, Ministerio de Economía y Confederación de la Producción y del Comercio, CPC.

**22** Premio E-Waste de responsabilidad medioambiental, entregado por Recycla Chile S.A.



ACTIVIDAD SOSTENIBLE

---

● ● ● **CLIENTES**



---

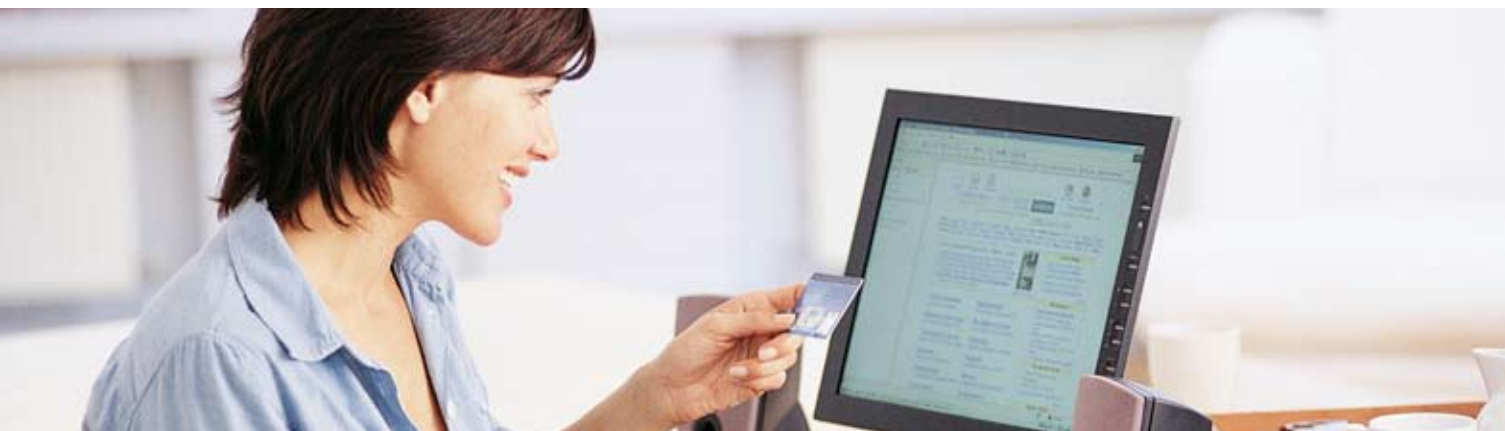
***Nuestro Compromiso***

*El cliente es nuestro centro de atención. Implementamos un modelo de calidad para conocerlo en detalle y ofrecerle productos y servicios acordes a sus necesidades. Construimos así una relación de largo plazo, reforzando su vinculación con el Banco*

---

***Actividades 2007***





## ● ● ● EL CLIENTE EN EL CENTRO DE NUESTRA GESTIÓN

Durante el año 2007, Banco Santander continuó promoviendo una cultura orientada a los clientes y puso un fuerte énfasis en tres criterios de servicio: disponibilidad, compromiso y cumplimiento.

- Disponibilidad: tanto los ejecutivos como los canales y también los productos deben estar disponibles para los clientes en un plazo oportuno.
- Compromiso: ponerse de parte del cliente para entender sus necesidades, hacerse cargo de sus requerimientos y entregarle soluciones adecuadas.
- Cumplimiento: realizar lo prometido satisfaciendo las expectativas generadas en el cliente.

Estos lineamientos fueron incorporados en el programa de entrenamiento "Tú Eres Calidad", con el fin de entregar herramientas que potencien la excelencia en el servicio, iniciativa en la que participaron 1.800 empleados en el año, tanto en Santiago como en regiones. De esta forma entre 2006 y 2007 se han capacitado 3.000 funcionarios del Banco, cubriendo la mayor parte

de los equipos en la red: jefaturas, ejecutivos de Banca Personas, Banca Preferente, Banca Prime, Pyme, VOX, Banca Directa y Cajeros.

### PERFIL DE NUESTROS CLIENTES

Banco Santander cuenta con 2,8 millones de clientes, cifra que refleja un incremento de 14,1% con respecto a 2006. Estos se agrupan en segmentos claramente identificables que se estructuran en 4 grandes áreas, Banca Comercial, Banca Masiva, Banca Empresas y Banca Corporativa.

La segmentación ha sido fundamental para el buen desempeño comercial, ya que de ella depende la adopción de orientaciones estratégicas diferenciadas que incorporan los factores que los clientes consideran prioritarios para una buena atención. En forma periódica se realizan estudios para identificar nuevos grupos al interior de cada segmento o subsegmento y se monitorea la efectividad de las políticas implementadas.

Lo anterior ha contribuido a aumentar la vinculación de la cartera de



clientes, esto es, más productos por cliente y con un uso más intensivo. Es así como las tasas de vinculación en Banca Comercial aumentaron un 16,2% respecto al año anterior, en tanto que Santander Banefe, que atiende a clientes de rentas medias y medias-bajas, alcanzó un incremento de 17,8%.

## ESCUCHANDO AL CLIENTE

Banco Santander lleva a cabo desde hace 15 años estudios para medir satisfacción, lealtad, atención de los canales y calidad de productos y servicios en cada uno de los segmentos que atiende. En 2007 se aplicaron un total de 70 encuestas a 100 mil clientes de todos los segmentos del Banco y Santander Banefe. Esta última unidad aumentó la frecuencia de entrevistas, dejando de realizar encuestas anuales, para efectuarlas en forma trimestral.

Estas encuestas de satisfacción se realizaron a través de distintos canales, además de la tradicional consulta telefónica. De esta forma, también se utilizó la página web del Banco, donde se consultó la opinión de clientes que realizaron transacciones específicas. También participaron clientes que utilizaron la plataforma VOX.

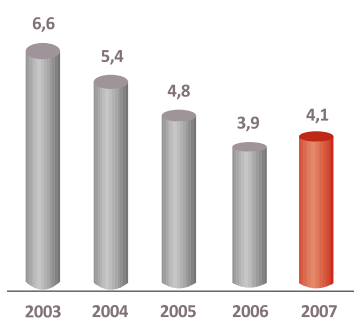
## TASA DE RECLAMOS

La valoración de nuestros clientes se vió reflejada en la tasa de reclamos enviados a la Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras, de 4,1 presentaciones cada 10.000 clientes.

El índice de Banco Santander es actualmente uno de los más bajos en el sistema financiero y refleja la efectividad de nuestra política de solución de inquietudes de los clientes.

### Evolución tasa de reclamos ante la Superintendencia de Bancos

(Por cada 10.000 clientes)



Cierre al cuarto trimestre del año 2007 (oct - dic)

Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

## INICIATIVAS EN CALIDAD DE SERVICIO

- Para mejorar el servicio a los clientes se han utilizado encuestas de clientes internos. Durante 2007 se implementó por primera vez el “Cuadro de Mando de Calidad” en las sucursales de Santander Banefe, herramienta que permite conocer las fortalezas y aspectos a mejorar en la atención a clientes. Estas mediciones se realizan trimestralmente y tam-

bién permiten medir la resolución de reclamos, satisfacción de clientes, gestión de alerta por correspondencia devuelta y, en el ámbito operativo, las diferencias de caja, posibilitando implementar cambios de manera más eficiente.

- Habilitación progresiva de administradores de fila en las sucursales, los que aumentaron a 59 en 2007. Es una iniciativa pionera que permite al usuario esperar su turno sentado, entregándole así mayor comodidad y mejor servicio.

- Alta penetración de SuperClave, tarjeta de coordenadas para que cada cliente pueda realizar transacciones a través de Internet y VOX. Este sistema ha aumentado la rapidez y seguridad de las operaciones bancarias, anticipándose a los requerimientos de la industria.

- Se terminó de implementar en todas las sucursales el proyecto Atacama, plataforma electrónica destinada a incrementar los estándares de seguridad, eficiencia y calidad en las cajas, reduciendo el tiempo de atención de las transacciones.

## MODELO DE CALIDAD

Banco Santander ha implementado un modelo de calidad organizado en cuatro ámbitos complementarios entre sí:

- El cliente es el centro de gravedad de toda actuación del Banco. Se investigan permanentemente sus expectativas para desarrollar productos y servicios acordes con sus necesidades. Los estándares de prestación fijados son exigentes y se mide periódicamente la calidad otorgada y percibida.
- Las personas que integran la Empresa se caracterizan por su alta participación y formación de equipos, constante capacitación en herramientas de calidad, aprovechamiento de buenas prácticas y reconocimiento de las personas, áreas y sucursales con los mejores indicadores de calidad.
- Procesos con sistemas de autoevaluación, y métodos de mejora continua con evaluaciones y métricas de clientes y clientes internos.
- Liderazgo con un estilo de dirección que integra la calidad en la cadena de mando y forma parte de la gestión diaria. Los supervisores lideran el proceso con su ejemplo personal.





## BANCARIZACIÓN

El fuerte compromiso de Banco Santander con el proceso de bancarización y el emprendimiento de

### PREMIO NACIONAL E IBEROAMERICANO A LA CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

Como reconocimiento a las políticas implementadas, Banco Santander obtuvo el Premio Iberoamericano a la Calidad y Excelencia en la Gestión 2007, categoría Oro.

La distinción fue otorgada en forma unánime a Santander por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ), por su gestión integral de excelencia. Sólo puede ser recibido por aquellas empresas que previamente han obtenido el Premio Nacional a la Calidad, que el Banco recibió en 2006 en la categoría Gran Empresa. El Presidente de Banco Santander, Mauricio Larraín, recibió la distinción de manos de la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, durante la Cumbre de Presidentes que tuvo lugar en Santiago en noviembre de 2007.

segmentos medios y medios-bajos lo ha llevado a implementar iniciativas pioneras, ofreciendo la oportunidad de incorporarse al sistema bancario a clientes que usualmente no tenían acceso a él y que tienen reales necesidades financieras. Esto obedece al convencimiento de que el crecimiento de los grupos emergentes de la

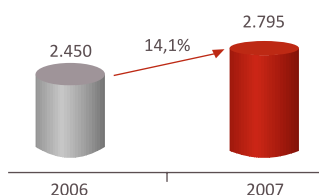
población, incluyendo las micro y pequeñas empresas, son de gran importancia para la superación de la pobreza, la generación de empleo y el desarrollo del país.

Ejemplo de ello es la inauguración de la primera sucursal Santander Banefe especializada en microempresarios en la Región Metropolitana. Esto se suma a la apertura de 30 cajeros automáticos en comunas que no contaban con ese servicio.

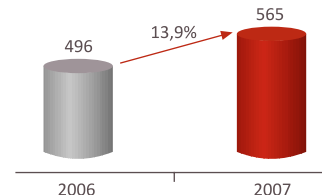
Durante 2007, Santander Banefe entregó financiamiento a 56.540 microempresarios, de los cuales 12.743 son pequeños agricultores. Asimismo, con el objeto de apoyar la gestión profesional de este segmento, Santander Banefe y la Corporación Simón de Cirene firmaron un convenio de cooperación para capacitar a 240 de ellos durante el año, en el marco del programa Un Mejor Empleo para Chile.

## AUMENTA BASE DE CLIENTES Y SU VINCULACIÓN

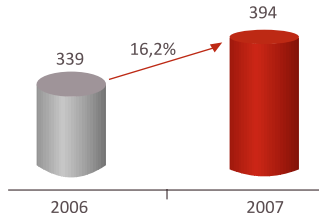
### Clientes Totales (en miles)



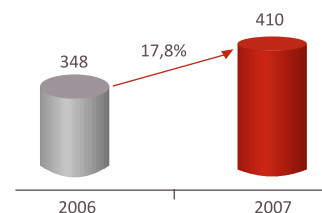
### Cuentas Corrientes (en miles)



### Vinculados B. Comercial\*



### Vinculados Banefe\*\*



\* Banca Comercial: clientes que usan 4 o más productos, incluido 1 transaccional.

\*\* Santander Banefe: clientes que usan 2 o más productos, incluido 1 transaccional.

---

● ● ● **PRODUCTOS Y SERVICIOS**



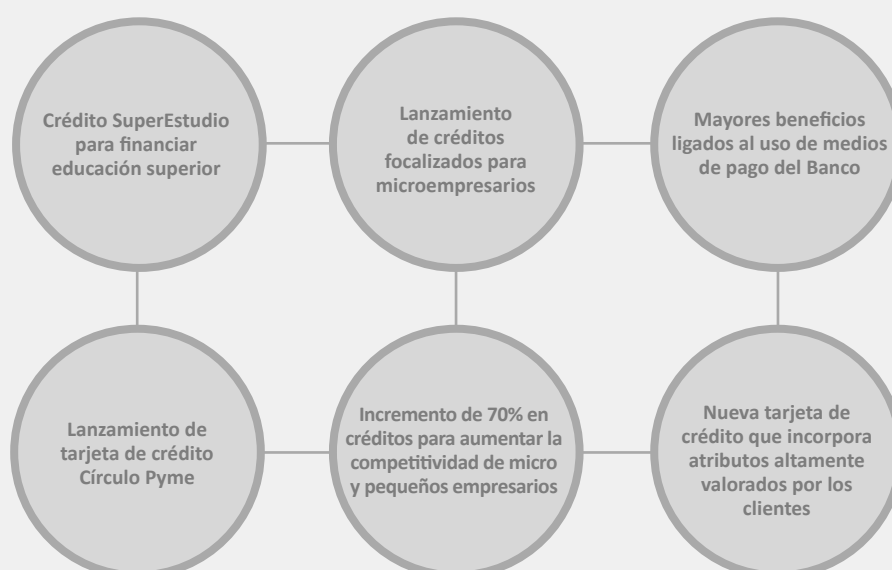
---

***Nuestro Compromiso***

*Desarrollamos productos y servicios que responden a las necesidades de cada segmento. Con propuestas innovadoras buscamos ampliar los beneficios financieros a nuevos usuarios, agregando valor en cada iniciativa implementada por las distintas áreas del Banco*

---

***Actividades 2007***





## ● ● ● PERMANENTE INNOVACIÓN

Banco Santander busca la innovación constante, en un enfoque multifuncional con responsables de cada producto, segmento y canal, los que operan en equipo. Las propuestas son diseñadas de acuerdo a las expectativas de cada segmento, recogiendo la información a través de encuestas periódicas.

Cada producto ofrecido es previamente analizado por el Comité de Nuevos Productos, encargado de analizar su consistencia técnica y legal. Un total de 24 productos fueron analizados en el año.

Durante 2007 el foco de acción estuvo centrado en lanzar productos de características únicas, para incorporar a nuevos clientes a los beneficios que prestan los servicios financieros en todas sus áreas.

### PYMES

Las pequeñas y medianas empresas juegan un rol fundamental en el país, ya que generan gran parte del empleo. Buscando apoyar su gestión se desarrollaron en el año productos y servicios, entre los que

destaca Círculo Pyme. Se trata de una tarjeta que permite acceder a crédito on line, con rapidez y flexibilidad en plazos, pagadero en hasta 60 cuotas. Con este medio de pago se pueden realizar además avances en efectivo en cajeros automáticos en Chile y el mundo. De esta manera se facilitan las posibilidades de expansión comercial de este segmento.

El uso de esta tarjeta, única en el mercado, permite además acceder a descuentos cercanos al 25% en rubros ligados a la actividad de las Pymes, en áreas como capacitación, mantención de flota, publicidad, telefonía y computación.

La estrategia para relacionarse con este segmento se ha basado principalmente en la realización de Workshops, encuentros en que se entrega asesoría y capacitación gratuita en temas relacionados con sus negocios. En el año se realizaron cinco encuentros en regiones y uno en Santiago, abordando temas como tributación, determinación de costos, certificaciones y alternativas de financiamiento. Estas asesorías se refuerzan a través del libro "Empresarios en Acción" que se distribuye



en forma gratuita a todos los clientes de Círculo Pyme.

Por su parte, el área Santander Global Connect amplió hasta este segmento las coberturas a través de sucursales, logrando que las Pymes accedan al uso de productos derivados para cubrir riesgos de tipo de cambio, inflación y tasas de interés, con una atención ágil y eficiente. Así, los clientes aumentan sus alternativas de enfrentar los vaivenes de las principales variables económicas, con un positivo efecto en la estabilidad de sus negocios.

### MICROEMPRESARIOS

Existen cerca de 1.300.000 microempresarios en el país, de los cuales cerca de 350.000 están bancarizados. Para ellos Santander Banefe implementó un modelo de atención diferenciado con ejecutivos comerciales de plataforma y asesores financieros en terreno que entregan orientación y soluciones de acuerdo a sus necesidades.

Durante 2007 Banefe entregó financiamiento a 56.540 microempresarios y en materia de productos se lanzaron dos nuevas líneas enfocadas a la estrategia de subsegmentación, lo que ha permitido mejorar la oferta específica, incluyendo productos especiales para el rubro agrícola orientados a dotarlos de

capital de trabajo y financiamiento para la inversión.

Adicionalmente Banco Santander se adjudicó derechos de utilización del Fondo de Garantía para pequeños empresarios, Fogape, para dar financiamiento a aquellos que no cuentan con respaldo suficiente para acceder a las instituciones financieras tradicionales. Esto permitió un aumento de un 70% en los créditos destinados a lograr avances en la competitividad de estas empresas. En total se otorgaron préstamos para 2.140 proyectos en el año, de los cuales el 29% se concentró en el sector transporte, 24% en comercio y un 19% en el rubro agrícola.

### PRODUCTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA

En este plano, Banco Santander implementó atractivas alternativas destinadas a cubrir las necesidades de los distintos segmentos.

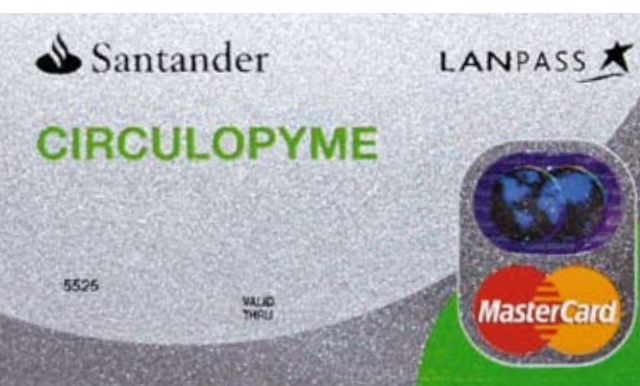
Entre los productos ofrecidos en el año destacan Tarjeta Ahorro Vivienda de Santander Banefe, que entrega mayores beneficios que las tradicionales libretas de ahorro hipotecarias. Así, si antes quienes querían adquirir una casa propia debían reunir el dinero suficiente para un pie, sin posibilidades de giro, y luego postular a un subsidio habitacional, con esta in-

novadora tarjeta los clientes pueden realizar giros hasta 4 veces en el año sin perder el reajuste, hacer consultas de saldos en las sucursales y cajeros automáticos, entre otras operaciones, sin costo alguno. Esta tarjeta es una oferta integral que acompaña al cliente desde el principio hasta el final de la compra de su casa.

También destacó el lanzamiento de SuperHipoteca Dividendo + Bajo, crédito hipotecario que permite a los clientes rebajar sus dividendos durante los primeros 48 meses, pagando un monto menor al usual por los seguros asociados a este tipo de créditos. A esto se suma Hipotecario Mejora tu Casa, nuevo crédito que permite al cliente contar con los fondos en 48 horas en su cuenta corriente.

A los beneficios en calidad de vida que implican los nuevos créditos hipotecarios se agregan otras alternativas en temas de gran relevancia para los clientes, como el estudio de los hijos. Con este objetivo en el área de Universidades se impulsó SuperEstudio, crédito con tasa preferencial que financia arancel y matrícula a partir del primer año de educación superior.





## MÁS ALTERNATIVAS DE SEGUROS E INVERSIÓN

Una preocupación constante de los clientes es contar con seguros adecuados ante situaciones inesperadas. Para responder a esta inquietud durante 2007 se lanzaron nuevos productos, entre ellos Full Bienes, que asegura el contenido de los inmuebles contra robo e incendio. Es un producto creado por Santander Seguros, único en el mercado, y que se basa en la confianza plena hacia el cliente.

Con el objetivo de incentivar a nuevos clientes en el uso de nuevos seguros se ofrecieron propuestas pioneras como Vida más Devolución, que devuelve al asegurado el 70% de las cuotas pagadas hasta la fecha luego de tres años. Similar esquema aplica el Seguro Automotriz con Devolución que reintegra un porcentaje importante de lo pagado si al cabo de 12 meses no se ha utilizado. Este producto está pensado para premiar a los clientes que no registran siniestros y por lo tanto estimula una conducta responsable.

En materia de salud destaca Alivio Seguro, que se consolidó en 2007, siendo premiado como el producto más innovador de la banca latinoamericana. Se trata de un seguro catastrófico de salud que devuelve cualquier gasto superior a 50 UF,

después de Fonasa o Isapre, sin deducible.

Asimismo, Banco Santander se ha preocupado de desarrollar instrumentos de ahorro y de inversión que ofrezcan bajos niveles de riesgo y buena liquidez, con una adecuada rentabilidad. Para ampliar el uso de este tipo de inversiones que promueven el ahorro se desarrollaron productos más conservadores destinados a clientes que usualmente no utilizan este tipo de alternativas en el sistema financiero. Entre ellos destacan los Fondos Mutuos Garantizados, instrumentos que, si bien tienen un nivel de riesgo por ser de renta variable, incluyen la garantía del capital invertido.

## MEDIOS DE PAGO

Banco Santander ofrece medios de pago que se adaptan a las necesidades de sus clientes. En 2007 se implementaron avances en materia de seguridad y eficiencia, y se lanzaron iniciativas que fomenten un uso responsable de estos instrumentos.

Santander Banefe realizó un completo estudio para determinar las características de una tarjeta de crédito ideal cuyos resultados arrojaron cuatro variables clave, las que se ofrecieron bajo el slogan Tú eliges. Consiste en una tarjeta de crédito

que incorpora la opción de escoger planes con atributos altamente valorados por los clientes, como pagar en seis cuotas precio contado, fijar una cuota todos los meses, recibir premios o descuentos asociados al uso y no cobrar costos de administración si el cliente la utiliza.

Gran aceptación tuvo también la tarjeta de crédito Santander Diario El Mercurio, alianza única en el mercado y que consiste en el reemplazo de la actual credencial del programa, que sólo sirve para identificar al socio, por una tarjeta de Crédito American Express - Club de Lectores emitida por el Banco, es decir, una tarjeta transaccional orientada a vincular a los clientes y generar lealtad de parte de los mismos, con importantes descuentos ligados a su uso.





## ESTRUCTURA SOSTENIBLE



---

## ● ● ● ACCIONISTAS



---

### **Nuestro Compromiso**

*La permanente creación de valor a mediano y largo plazo, la transparencia informativa y el respeto a la igualdad de derechos de todos los accionistas constituyen los pilares de la cultura corporativa de Banco Santander*

---

### **Actividades 2007**





## ● ● ● SÓLIDA GESTIÓN

En 2007, la sólida gestión comercial y financiera de Banco Santander, la positiva evolución de sus clasificaciones de riesgo y las destacadas políticas corporativas, permitieron que la acción obtuviera un rendimiento adecuado en relación al observado en el resto de la industria, tanto a nivel local como internacional, dado el escenario económico imperante durante el año. Si bien las acciones de Banco Santander en el mercado local cayeron 1,3%, sumando el dividendo pagado, el patrimonio bursátil aumentó en \$130.000 millones en el periodo, un 2,7% por sobre el valor de la empresa reflejado al cierre del ejercicio anterior.

A nivel internacional, los ADRs, que representan un 14% de la propiedad de Banco Santander, aumentaron su cotización en 5,9%, reflejando la positiva percepción de los inversores y analistas internacionales, en tanto que el NYSE Financial Index y el Global 1200 Financial Index experimentaron un descenso de 13,1% y 10,5 %, respectivamente. Con todo, en los últimos cinco años, el patrimonio bursátil de Santander Chile ha aumentado un 174% su valor. Al término del año 2007, la acción

se transaba a una relación Precio de mercado / Valor libro de 3,2 veces, de acuerdo a un ranking elaborado por Deutsche Bank, que incluye 170 instituciones financieras de todo el mundo. Este ranking ubicó a Banco Santander en el tercer lugar de Latinoamérica.

En materia de liquidez, los títulos de Banco Santander mostraron una presencia bursátil de 100% y un volumen promedio de transacciones diarias de US\$15 millones en el año, sumando las transacciones en la bolsa local y los mercados externos. Esta cifra está entre las más altas empresas chilenas.

### **POLÍTICA DE INFORMACIÓN**

Como parte de su compromiso con la transparencia, Banco Santander tiene a disposición de accionistas, inversionistas, empresas clasificadoras de riesgo y analistas toda la información relevante, y mantiene una política de puertas abiertas ante sus requerimientos. Durante 2007 el Área de Relaciones con Inversionistas continuó desarrollando una intensa actividad con estos grupos de interés,



efectuando más de 300 reuniones con inversionistas en el año.

En Internet se mantiene diariamente actualizada la página web de Relaciones con Inversionistas, que contiene toda la información relevante del Banco: reportes de resultados, estados financieros, análisis de la acción, ratios claves y comunicados con hechos esenciales, entre otros. También cuenta con links para seguir el precio y otros antecedentes de la acción en la Bolsa de Comercio de Santiago y en New York Stock Exchange, NYSE. Contiene además una sección de preguntas frecuentes sobre el Banco, desde la perspectiva del interés de los accionistas, y posee una opción para recibir alertas vía e-mail con las actualizaciones de información financiera y otros datos relevantes.

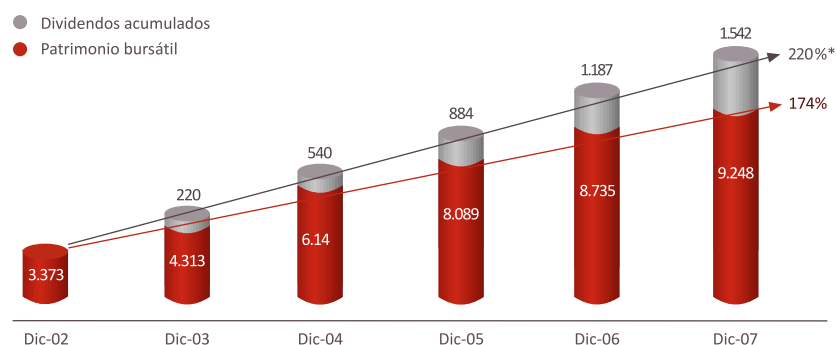
Cabe señalar que la evolución de la acción del Banco es seguida continuamente por 14 analistas de distintas empresas de inversiones de gran prestigio a nivel internacional.

### CLASIFICACIONES DE RIESGO

Banco Santander se distingue además por la realización de cinco clasificaciones de riesgo al año, tres internacionales y dos nacionales, lo que implica un esfuerzo adicional a las exigencias legales en este tema.

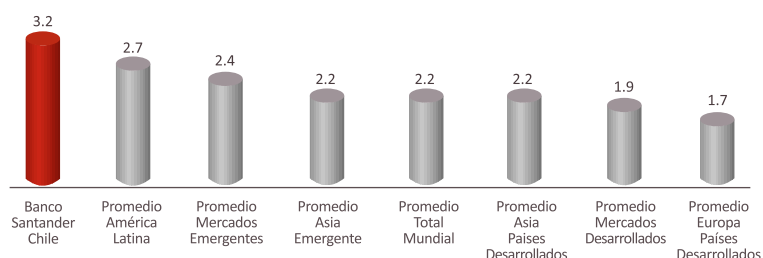
### EVOLUCIÓN DE PATRIMONIO BURSÁTIL

#### Valor de mercado en MMUS\$ y Var.%



\*Incluye distribución de dividendos

### RAZÓN PRECIO / VALOR LIBRO CIERRE 2007



Fuente: Deutsche Bank, enero 2008



*Cumbre Anual de Inversionistas, organizada por Santander GBM y Revista Capital*

### Clasificaciones Internacionales

Banco Santander y sus instrumentos de oferta pública son evaluados por diversas clasificadoras de riesgo internacionales. En la actualidad son tres las empresas que clasifican al Banco: Moody's, Standard & Poor's y Fitch Ratings.

En el segundo trimestre de 2007 Standard and Poor's mejoró la clasificación de riesgo soberano de Chile de A a A+. Como resultado de lo anterior, el rating de Banco Santander Chile fue mejorado de A a A+. Este hecho es bastante destacable dado que se dio en medio de la crisis sub prime que

afectó severamente varios sistemas financieros en el mundo. Esto refleja la fortaleza del sistema financiero chileno y la solidez de la franquicia de Santander Chile.

Los ratings por parte de Moody's siguieron estables en 2007. El rating de Fortaleza Financiera (BFSR) permanece en B-, el más alto asignado a un banco latinoamericano, de acuerdo a lo señalado por Moody's.

### Clasificaciones Nacionales

El Directorio de Banco Santander ha nombrado a las firmas Fitch Ratings

Ltda. y Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda., para calificar los instrumentos de oferta pública emitidos por la Institución. En 2007 se destaca la mejora de los rating locales de AA+ a AAA por parte de ambas clasificadoras. En el caso de Feller Rate este es el rating más alto asignado a una empresa pública o privada en Chile.

## CLASIFICACIONES DE RIESGO

Clasificación Internacional	Standard & Poor's	Fitch	Moody's
2007	A+	A+	A2
2006	A	A+	A2
Clasificación Nacional	Fitch		Feller Rate
Acciones	Nivel 2		1CN1
Depósitos de Corto Plazo	N1+		Nivel 1+
Depósitos de Largo Plazo	AAA		AAA
Letras de Crédito	AAA		AAA
Bonos	AAA		AAA
Bonos Subordinados	AA+		AA+
Perspectiva	Estable		Estable

## ● ● ● GOBIERNO CORPORATIVO

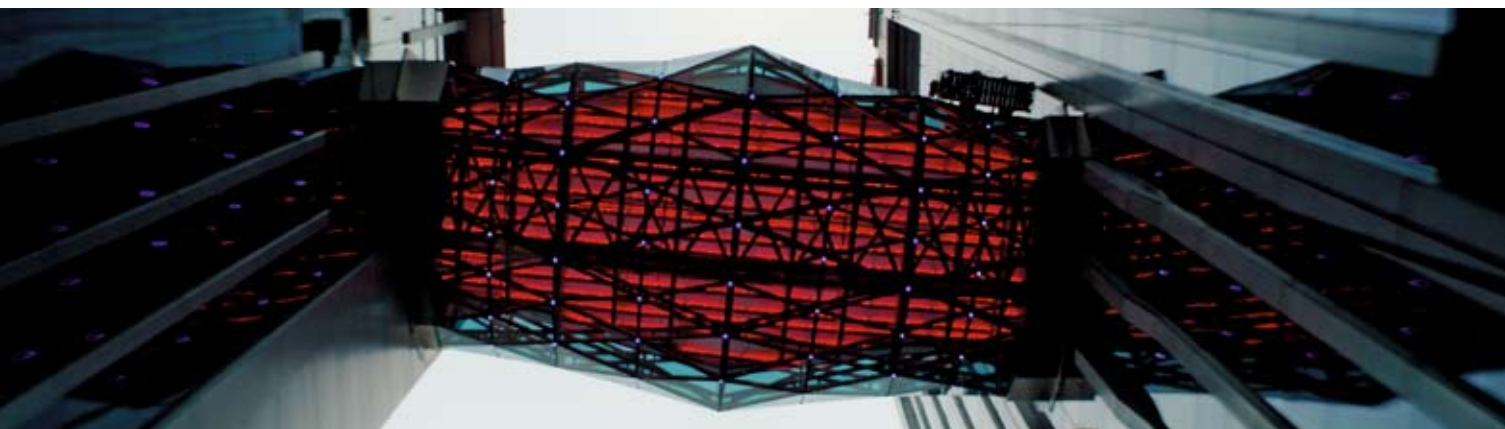


### **Nuestro Compromiso**

*Instauramos continuamente mejores prácticas de gobierno corporativo. Mantenemos una relación transparente y proactiva con nuestros accionistas y el mercado en general*

### **Actividades 2007**





## ● ● ● COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA

Banco Santander cuenta con estándares internacionales en materia de Gobierno Corporativo, lo que incluye un Directorio integrado mayoritariamente por profesionales independientes, cinco clasificaciones de riesgo realizadas por agencias internacionales y locales, y la suscripción de un Código de Ética y Conducta para prevenir conflictos de interés y uso de información privilegiada.

El Banco aplica una política de igualdad de tratamiento para todos los accionistas: una sola serie de acciones, una acción, un voto en las juntas de accionistas. Proporciona a los mercados información sobre cualquier acontecimiento que pueda tener repercusión sobre la valorización de la acción del Banco y se asegura que los accionistas cuenten con todos los datos necesarios para poder tomar sus decisiones de manera informada. Cuenta con las siguientes canales de comunicación permanentes:

- Conferencia trimestral de la Administración sobre los resultados del Banco, abierta a inversionistas y analistas.
- Publicación mensual de los principales resultados del Banco por parte

de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

- Seis publicaciones al año para accionistas: Memoria Anual, informe 20F y 4 informes financieros trimestrales.
- Amplia y periódica cobertura de las operaciones del Banco por parte de entidades bursátiles nacionales e internacionales líderes.
- En 2007 se incluyó la realización de encuentros de accionistas con la alta administración.
- En la Página Web de Relaciones con Inversionistas se mantiene información actualizada que permite seguir el precio y otros antecedentes de la acción en la Bolsa de Comercio de Santiago y en New York Stock Exchange, NYSE, entre otros datos relevantes.

### **DIRECTORIO PROFESIONAL E INDEPENDIENTE**

Banco Santander cuenta con un Directorio profesional e independiente que es el núcleo de su gobierno corporativo, integrado por 11 miembros,





de los cuales sólo 2 son ejecutivos del Grupo. Los 9 restantes son personas externas a la administración, de criterio independiente y reconocido prestigio profesional. Durante 2007 se incorporó al Directorio Juan Manuel Hoyos Martínez, en reemplazo de Juan Andrés Fontaine Talavera, quien tuvo una contribución destacada durante su permanencia en el cargo.

Junto con participar en el Directorio y aportar desde su ámbito de especialidad a la buena marcha del Banco, los directores también forman parte de comités de trabajo que les permiten conocer en detalle la gestión de la Empresa.

## PRINCIPALES COMITÉS

- **Comité de Directores y Auditoría**, cuya principal función es apoyar al Directorio en la supervisión y mejoramiento continuo de los controles internos, así como examinar los informes de los auditores internos y externos, el balance y demás estados financieros y pronunciarse respecto de éstos antes de su presentación a los accionistas para su aprobación, informando al Directorio. También es responsable de analizar las observaciones efectuadas por los organismos reguladores. Asimismo, recomienda al Directorio el nombramiento de los auditores externos y clasificadores privados de riesgo.

Revisa además los antecedentes relativos a las operaciones referidas en los artículos 44 y 89 de la Ley de Sociedades Anónimas, que tratan de las transacciones con directores y con partes relacionadas. Este comité realizó 12 sesiones durante el año 2007.

- **Comité ALCO**, es la instancia responsable de las políticas, procedimientos y límites respecto de los riesgos de mercado y del monitoreo del desempeño de éstos a la luz de los riesgos asumidos. Por recomendación de este comité, el área de Riesgos de Mercado y la Tesorería del Banco llevan un control diario de los riesgos, tanto transaccionales como no transaccionales. Entre los temas analizados durante las 12 sesiones efectuadas en 2007 está la revisión de las expectativas macroeconómicas, los límites financieros para 2007,

monitoreo activo de la crisis subprime en los mercados internacionales, estructura de fondeo del Banco y el plan financiero del periodo.

- **Comité Ejecutivo de Créditos**, revisa y aprueba la cartera de colocaciones que ha sido propuesta por el Comité de Créditos del Banco, teniendo en consideración los límites de exposición permitidos por la Ley General de Bancos y las políticas internas de la Organización. Este comité sesionó 24 veces durante el año.

- **Comité Local de Nuevos Productos**, 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

## RECONOCIMIENTOS

Los esfuerzos realizados en este ámbito generaron en 2007 el reconocimiento de varios medios especializados, destacando la revista Latin Finance que galardonó al Banco con el tercer lugar en el ranking de Bancos Latinoamericanos con Mejores Políticas de Ética, Gobierno Corporativo (GC), Transparencia, Sustentabilidad y Responsabilidad Social Corporativa, avanzando tres posiciones respecto a la medición efectuada en el 2006. Este ranking es elaborado por la agencia de calificaciones éticas Management & Excellence (M&E), Madrid, en cooperación con la revista norteamericana Latin Finance.



los clientes. Durante el año realizó 12 sesiones en las que se analizaron 24 nuevos productos. La Dirección de Cumplimiento actúa como Secretaría de este comité.

- **Comité Tecnológico**, fue creado en septiembre de 2006 con el objetivo de analizar los proyectos tecnológicos relevantes para el apoyo del negocio y el mejoramiento de la atención a los clientes. 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. En 2007 se efectuaron 3 sesiones.

- **Comité de Marketing y Comunicaciones**, cuyo objetivo es revisar todas las materias relativas a productos, imagen corporativa, publicidad y comunicaciones de Banco Santander. Se reunió 3 veces en el año.

- **Comité Universidades**, cuyo objetivo principal es realizar el seguimiento a la evolución de este negocio y efectuar recomendaciones para el desarrollo estratégico del mismo. Entre los temas tratados en 2007 destacan la penetración y fidelización de los clientes del segmento, resultados, oportunidades de nuevos negocios y desafíos en el área. Se efectuaron 3 sesiones durante el periodo analizado.

## DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO

Supervisada por el Comité de Cumplimiento Normativo, que integran las más altas autoridades del Banco, esta unidad es responsable de velar por la implantación y seguimiento del Código de Conducta en el mercado de valores. Sus funciones son la interpretación, gestión y supervisión de las normas contenidas en el Código de Conducta y la resolución de potenciales conflictos derivados de su aplicación. Actualmente hay alrededor de 640 empleados del Grupo sujetos a esta normativa. Cada persona afecta realiza una declaración por escrito de todos sus posibles conflictos de interés y debe poner en conocimiento de esa Dirección cualquier situación que, por sus vinculaciones económicas, familiares u otros motivos, pudiera plantearse.

## DIRECTORIO

## EXTERNO

Mauricio Larraín Garcés	Presidente	NO
Marcial Portela Álvarez	Primer Vicepresidente	NO
Carlos Olivos Marchant	Segundo Vicepresidente	SÍ
Víctor Arbulú Crousillat	Director	SÍ
Claudia Bobadilla Ferrer	Directora	SÍ
Marco Colodro Hadjes	Director	SÍ
Juan Manuel Hoyos Martínez	Director	SÍ
Roberto Méndez Torres	Director	SÍ
Benigno Rodríguez Rodríguez	Director	SÍ
Lucía Santa Cruz Sutil	Directora	SÍ
Roberto Zahler Mayanz	Director	SÍ

La Dirección de Cumplimiento monitorea el uso de información privilegiada y el manejo de conflictos de interés a través de los Responsables de Cumplimiento, que han sido designados por el Comité de Cumplimiento Normativo. Ellos controlan de manera directa a aproximadamente 480 funcionarios sujetos al Código de Conducta, mientras que otros 156 son monitoreados a través del Comité de Gerentes.



## PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS

Santander mantiene un fuerte compromiso con la prevención del blanqueo de capitales y financiamiento al terrorismo, con procedimientos a escala global que se aplican en todas sus sociedades filiales en el mundo. Todo 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, 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.

Esta ley determinó nuevas atribuciones para la Unidad de Análisis Financiero, e incorporó un mayor número de entidades como sujetos obligados. Como consecuencia de estos cambios y de la evaluación realizada a nuestro país por el Grupo de Acción Financiera Internacional, GAFI, los organismos contralores -Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y Unidad de Análisis Financiero -han establecido nuevas normas e instrucciones sobre la prevención de blanqueo de capitales.

Para hacer frente a estos cambios, se han incorporado nuevas herramientas tecnológicas, como el Sistema BlanCa II, y se han establecido procedimientos adicionales para obtener información requerida por las autoridades, aumentando la dotación de la Unidad de Prevención. Todo esto con el objetivo de mejorar los estándares de calidad y mantener una posición de vanguardia en la prevención del blanqueo de capitales.

## POLÍTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Las acciones del Banco en este ámbito se centran en las siguientes políticas:

- Nueve de los once miembros del Directorio son connotados profesionales externos a la Administración.
- Activa participación de los directores en principales comités de gestión del Banco.
- Suscripción de un Código de Ética y Conducta por parte de todo el personal. Quienes se relacionan con el mercado de valores firman un código específico con mayores exigencias.
- Segregación de funciones comerciales y operativas.
- Principales decisiones crediticias y de mercado adoptadas en comités.
- Área de auditoría interna plenamente independiente de la Administración.
- Primera institución financiera chilena en recibir la certificación según la ley Sarbanes Oxley (SOX) de Estados Unidos.
- Adopción de criterios de Basilea II.
- La Memoria Anual incluye, a partir del 2005, un informe del Comité de Directores y Auditoría.
- Tres clasificaciones de riesgo internacional y dos locales.

## ● ● ● EMPLEADOS



### **Nuestro Compromiso**

*Banco Santander potencia el talento de sus empleados con políticas que incentivan la meritocracia. Con una mirada integral, ofrece beneficios que apoyan el desarrollo profesional y la conciliación entre la vida laboral y personal*

### **Actividades 2007**





Olimpiada Regional

## ● ● ● MERITOCRACIA Y DESARROLLO INTEGRAL

### MODELO CORPORATIVO DE RECURSOS HUMANOS

La gestión de recursos humanos tiene un valor estratégico para Banco Santander, ya que personas motivadas, con perspectivas de desarrollo, capacitadas, participativas y que logren equilibrar su vida profesional y familiar traen como consecuencia la excelencia en el desempeño y el logro de los resultados esperados.

Por eso contamos con una serie de programas e iniciativas que buscan formar personas integrales y generar buenos ambientes laborales, sobre la base de un marco general dado por

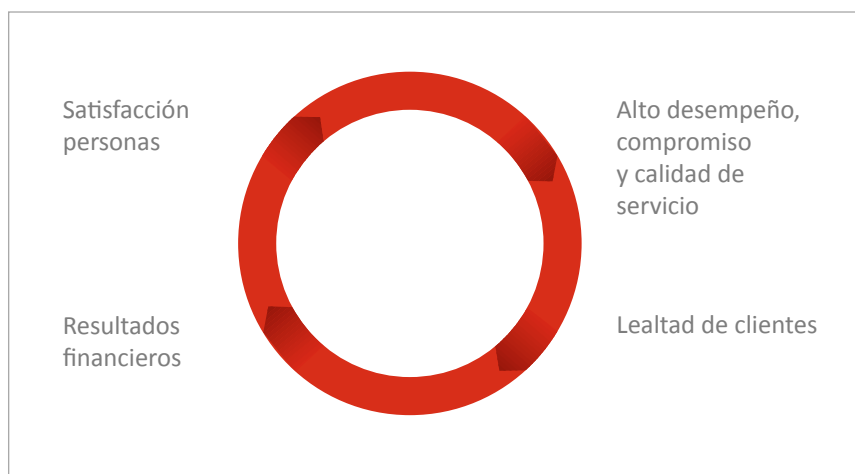
la meritocracia y la autogestión, lo que implica la búsqueda proactiva de posibilidades de desarrollo.

El modelo de gestión de recursos humanos se focaliza principalmente en los supervisores, a quienes se les proveen las herramientas y empoderamiento necesarios para que asuman como gestores de personas en sus equipos. Recursos Humanos es el área encargada de asesorar y apoyar a los supervisores, conociendo su negocio, identificando, canalizando y haciendo seguimiento a sus necesidades en materia de gestión de personas, para lograr un mejor rendimiento.

SUPERVISORES	EMPLEADOS	RECURSOS HUMANOS
Verdaderos gerentes de RR HH	Responsable de sus carreras.	Define las políticas.
Rol activo en ciclo de gestión de RR HH	Buscan feedback para desarrollarse.	Provee herramientas de gestión y formación.
Apoyo en RR HH	Potencian su empleabilidad.	Apoya con coaching a supervisores.



## MOTIVACIÓN PARA EL ALTO RENDIMIENTO



del mercado financiero, centrado principalmente en los ámbitos de salud, educación y desarrollo integral.

Durante 2007 se incorporó como beneficio Santander por Siempre, que permite a los funcionarios mayores de 50 años y con 10 años de antigüedad que se desvinculen del Banco, conservar parte de los beneficios que entrega la Organización a los empleados activos. Entre ellos se incluyen la conservación de los convenios preferentes en isapre y compañía de seguros, acceso a Club Santander, acceso preferente a actividades culturales y recreativas.

### Distinciones

Por la gestión realizada en 2007 Banco Santander fue reconocido entre las “Mejores Empresas para Trabajar en Chile”, según el ranking elaborado por Great Place to Work y Revista Capital, ocupando el primer lugar entre las empresas con más de 2.000 empleados. El Banco se ubicó además entre las 10 Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan, en el Ranking de Fundación Chile Unido y Revista Ya de El Mercurio.

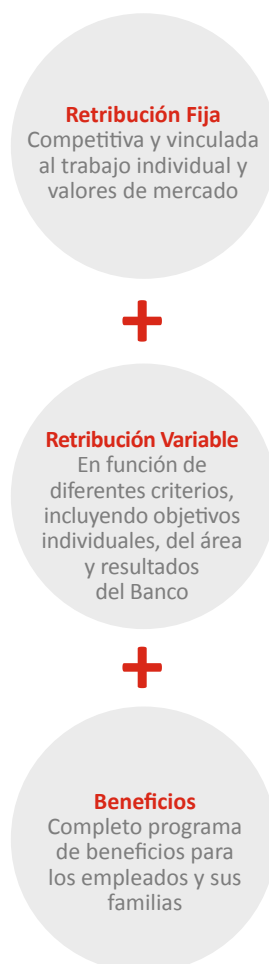
### Política de Compensación y Beneficios

La política de compensaciones busca retribuir el trabajo con remuneraciones justas y competitivas a nivel de mercado, lo que incide positivamente en el nivel de motivación de los empleados. La

renta es variable según desempeño, con ajustes asociados a los esfuerzos y capacidades. En 2007 un 70% de los empleados recibió una renta variable de acuerdo a los méritos personales.

Para lograr los objetivos establecidos los supervisores deben definir metas y procesos simples, que permitan el óptimo desempeño del equipo, distribuir adecuadamente las cargas de trabajo, priorizar las tareas y definir mecanismos de control para evaluar las actividades y promover la calidad de servicio. También cumplen un rol fundamental en la alineación de todos los empleados en torno a los objetivos globales del Banco definidos para el periodo.

Banco Santander cuenta con uno de los mejores conjuntos de beneficios



PERFIL DEL EMPLEADO	2006	2007
Número de empleados	8.184	9.174
% diversidad hombres/mujeres	1,1%	1,02%
Años de antigüedad	8,67	8,22
Edad media de la plantilla	36,5	36,3
Porcentaje con retribución variable	70,8%	70%
Porcentaje con titulación universitaria	39%	43,5%





## DESARROLLO PROFESIONAL

### Formación y Conocimiento

Un 74% de los empleados participó en programas de capacitación

El Banco ofrece una variada gama de alternativas, que contempla tres niveles:

- Plan Corporativo, transversal a la Organización.
- Programa de Negocios, según requerimientos de cada unidad.
- Plan de Perfeccionamiento, que incluye programas de pre y post grado, magíster y diplomados.

Las alternativas de capacitación ofrecidas influyen positivamente en el desarrollo profesional de los empleados, un 17% de los cuales fueron promovidos al interior de la Institución durante 2007.

### Formación en Calidad

Durante 2007 se capacitó a 1.500 personas de la red de sucursales en actitud de servicio a través del taller "Tú Eres Calidad". Adicionalmente y como una forma de reforzar las capacidades de liderazgo de los líderes internos, se realizó el seminario "Liderando la Calidad", al que asistieron más de 900 supervisores. En la actividad, desarrollada por Walt Disney Institute se expuso la filosofía y visión de esa compañía respecto al rol del líder en las empresas de servicio, las que han hecho exitosa mundialmente a Disney.

### Formación en RSC

En el año se lanzó además el Programa "Management y Responsabilidad

## CAPACITACIÓN

	2007	2006
Horas de formación por empleado	26	33,1
Porcentaje de inversión en formación y desarrollo/masa salarial (anual)	1,4%	1,2%
Porcentaje de participantes en formación sobre planilla	74%	88,1%
Número de actividades de aprendizaje disponibles de formación on-line	52	68
Porcentaje de personas usuarios de formación on-line	48,4%	74,7%
Evaluación de la satisfacción sobre formación de participantes (1 - 7)	6,6	6,41
Total de horas lectivas	234.459	270.556

Social en un Grupo Global", programa que sigue una metodología basada en el conocimiento vivencial y práctico de la sociedad local, los agentes económicos y sociales y la política de responsabilidad social que Santander desarrolla en cada país. En el año se realizaron dos ediciones -en Madrid y Santiago- con un total de 43 participantes.

En el marco de reconocimiento a los empleados destaca además la premiación "Héroes de Servicio", que premia a aquellas personas por su actitud de servicio en todos los ámbitos, lo que reconocen sus propios compañeros y supervisores. En 2007 se premió a 14 personas.

## CONCILIACIÓN VIDA PROFESIONAL Y PERSONAL

### RECONOCIMIENTO

Para reforzar a quienes destacan por su aporte a la empresa, el Banco cuenta con un Programa de Reconocimiento que contempla cuatro conductas prioritarias que se muestran en el cuadro adjunto y que premió a un total de 1.900 empleados en 2007:

El Banco ofrece, entre otros beneficios, flexibilidad horaria, apoyo a la educación de los hijos y un completo programa de salud y deportes

## PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO



**Mejor Compañero**  
Talento, estándares éticos y trabajo en equipo.



**Trabajo en Equipo**  
Excelencia en la gestión y trabajo en equipo.



**Supervisor Santander**  
Liderazgo, orientación al cliente y compromiso con la sociedad.



**Espíritu Santander**  
Iniciativa, compromiso e identificación con la empresa.



Programa Management y Responsabilidad Social en un Grupo Global

Héroes de Servicio 2007

Banco Santander cuenta con un completo programa de apoyo al desarrollo integral de sus empleados. En este esquema, especial relevancia se da a la conciliación entre las labores profesionales y la vida familiar, con diversos beneficios.

### Programa Trabajo y Familia

- **Horario flexible:**

Se puede elegir entre 4 horarios alternativos de jornada laboral

- **Reducción de Jornada post-natal:**

Las madres pueden elegir trabajar 1/2 jornada el primer mes y 3/4 de jornada los dos meses siguientes

- **Permiso especial plus:**

Como premio al buen desempeño y al correcto uso de las vacaciones, se otorgan tres días de permiso adicionales en el año. En 2007 3.386 personas accedieron a este beneficio.

- **Sala cuna especial:**

Opción de reemplazar el beneficio legal de sala cuna por un servicio de cuidado infantil profesional a domicilio, para la atención de niños con dificultades.

- **Un día de trabajo con hijos:**

Invitación para que los hijos conozcan el lugar de trabajo de sus padres y que, por un día, se integren a su equipo. Esta actividad se realiza tres veces al año y en todo el país.

### Avances 2007

Durante el año se incluyeron nuevos beneficios que apoyan la conciliación con la vida familiar de los empleados:

- **Vitamina:**

Centro educativo destinado a hijos de funcionarias de hasta 2 años, que aplica un moderno sistema educativo. Se inauguró un centro ubicado cerca de la oficina matriz.

- **Post natal de 7 días para padres:**

Otorga dos días adicionales a los establecidos por ley.

- **Tarde libre en el día del cumpleaños.**

### Cultura y Recreación

Banco Santander cuenta adicionalmente con un conjunto de beneficios agrupados en Panoramas Santander, actividades que facilitan el crecimiento personal de los distintos equipos de trabajo, empleados, de su grupo familiar y su entorno. También incluye ciclo de charlas en el que se tratan temas de familia, trabajo y desarrollo personal, salud, relaciones interpersonales, humor y esparcimiento.

También se realizan diversas actividades recreativas y culturales como funciones de teatro, cine familiar y adulto y planetario móvil, entre otros,

que se desarrollan a lo largo de todo el país. Además el Banco cuenta con grupos de teatro, musicales y estudiantinas, conformados por funcionarios. A esto se agregan convenios y visitas a entidades del ámbito cultural nacional.

### Beneficios Académicos

Banco Santander cuenta adicionalmente con un conjunto de beneficios que incluye premios a la Excelencia Académica, consistentes en la entrega anual de un monto de dinero a los hijos de funcionarios que se hayan destacado en su rendimiento académico del año anterior, de acuerdo al nivel educacional y a notas mínimas exigidas para cada nivel, en una actividad en la que participa toda la familia. En 2007 este beneficio entregó un total de \$230 millones, repartidos entre 2.900 estudiantes.

También se entregan becas para hijos universitarios destacados por su rendimiento académico y que financian el 70% del valor del arancel anual, con un tope de \$1.200.000. En 2007, se entregaron un total de 140 becas para hijos universitarios por un total de \$ 162 millones.

Banco Santander también entrega Becas a Funcionarios que estén cursando una carrera técnica o universitaria y presenten un rendimiento



## Cumpleaños en familia

Porque queremos que estés para cantar con tu familia.



Programa Trabajo y Familia



Centro Educativo Vitamina

## Siete días de post natal para padres

Porque queremos que disfrutes un tiempo adicional la alegría del nacimiento de tus hijos.



Programa Trabajo y Familia

destacado. Sólo durante el primer semestre de 2007 se entregaron 113 becas por un monto cercano a los \$60 millones.

Adicionalmente el Banco premia a los hijos de funcionarios que obtengan puntajes destacados en la Prueba de Selección Universitaria PSU. En 2007 se entregó un total de \$ 8.400.000 por este concepto.

### Programas de Salud

Banco Santander cuenta con una vasta gama de beneficios, considerada dentro de las mejores de la banca. Al interior de Recursos Humanos existe una subgerencia dedicada a este tema, compuesta por un grupo especializado de funcionarios que generan nuevos beneficios y potencian los ya existentes. Los múltiples beneficios se agrupan bajo el nombre "Porque tu salud nos importa" e incluye convenios con clínicas, centros de salud, isapres, seguros y los tres fondos de bienestar existentes.

En materia de prevención, incluye la realización de exámenes médicos anuales y el acceso gratuito a vacunas contra la influenza.

En la actualidad los funcionarios disponen de un convenio oncológico, ocho convenios médicos y nueve dentales, tanto en Santiago como en

regiones, lo que permite acceder a aranceles con descuentos, programas de salud preventiva y descuentos en una de las farmacias más importantes del país, entre otras posibilidades.

Dentro de las actividades se incluye un Programa de Calidad de Vida, orientado a detectar hábitos y factores de riesgo en las personas, predecir su estado de salud futuro e implementar acciones inmediatas para mantener un bienestar general y evitar el desarrollo de enfermedades.

### Programas de Apoyo

#### Santander Contigo:

es un espacio que reúne programas de apoyo para los funcionarios y sus familias y está compuesto por dos programas:

#### POE (Programa de Orientación al Empleado):

servicio gratuito de información, orientación y apoyo confidencial al empleado atendido por psicólogos con un número determinado de sesiones de carácter educativo, preventivo y de apoyo en la resolución de problemas que puedan afectar a los empleados en el ámbito personal, familiar o laboral. Este programa se desarrolla tanto en la Región Metropolitana, como en regiones. Adicionalmente y en el marco de este programa, se realizan ciclos de char-

las en forma semestral con distintas temáticas como: hijos pequeños y adolescentes, matrimonio, familia, entre otros.

#### Orienta:

es un programa de prevención y asistencia en el uso problemático del tabaco, alcohol y drogas para funcionarios y familiares, sin costo alguno. Un foco central de este programa ha sido la relación entre padres e hijos como uno de los principales agentes preventivos para evitar el consumo de drogas y el uso problemático de alcohol, lo que se apoya con diversas actividades e información de apoyo.

### Seguridad en el Trabajo

El Banco cuenta con un Comité Paritario para la Prevención de Riesgos Laborales que funciona regularmente y cuyo principal objetivo es la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Está integrado por tres representantes designados por la empresa y tres elegidos por los trabajadores, y entre sus principales funciones están informar al trabajador recién ingresado acerca de los riesgos que entrañan sus labores y medidas preventivas que debe considerar en su labor diaria; estudiar las causas de los accidentes del trabajo y enfermedades y proponer iniciativas en esta área.



*Programa Impulso a la Excelencia*

### Club Santander

El Banco pone a disposición de los empleados Club Santander, con 78.000 m2 de áreas verdes y un completo equipamiento donde practican las 14 ramas deportivas. Además, mantiene bajo su administración tres gimnasios distribuidos en Santiago y Valparaíso. También depende del Club el centro recreacional Las Cascadas, ubicado a orillas del lago Llanquihue, Décima Región, al que asistieron los empleados con sus familias en el año.

### Clima Organizacional

Un buen clima laboral incide positivamente en el nivel de motivación de los empleados. La identificación de los factores clave de satisfacción del personal ha permitido focalizar los esfuerzos en variables relevantes, las que se miden periódicamente con cuatro tipos de herramientas:

- Evaluación de Clima Organizacional
- Evaluación Ascendente
- Evaluación de Desempeño
- Focus Group y monitoreos

Como benchmark nacional y regional de satisfacción se utiliza desde 2002 la encuesta Great Place to Work.

La encuesta de clima organizacional es respondida en forma voluntaria por los empleados. En 2007 más del 85% de ellos participó en esta medición, lo que indica el grado de compromiso de los empleados con el Banco.

### Relaciones Laborales

El Banco fomenta un clima de respeto mutuo entre sus empleados y promueve una relación abierta con reuniones periódicas entre las distintas áreas y niveles administrativos.

A diciembre del 2007 el 43% de los empleados estaba asociado a un sindicato, y actualmente rige un contrato de negociación colectiva vigente hasta el año 2010.

### COMUNICACIÓN INTERNA

Banco Santander considera fundamental una comunicación interna abierta y recíproca, así como mantener canales directos entre todas las áreas de la Organización. De esta manera los directivos y supervisores conocen en profundidad las actividades diarias, y los empleados cuentan con información oportuna, elemento clave para la gestión efectiva, la motivación y el compromiso con el Banco. Entre las reuniones desarrolladas destacan:

- Directorios en regiones. Dos veces al año las reuniones del Directorio de Banco Santander se realizan en regiones, instancia en que los altos directivos visitan oficinas, se reúnen con toda la plana funcionaria de la región y recogen inquietudes.

- Comité de Gerentes: Reunión mensual en que la alta administración da a conocer el estado de avance de los resultados del negocio y el seguimiento de proyectos, entregando los focos y directrices principales para ese periodo, información que se transmite en cascada a los equipos.

- Encuentro del Presidente del Banco con profesionales: a estas reuniones, a las que asisten alrededor de 60 personas, se invita a quienes han destacado por su desempeño.

- Reuniones con el gerente general: encuentros mensuales con equipos de trabajo, instancias de diálogo para dar a conocer la visión y objetivos de la organización y escuchar la opinión de los empleados frente a temas de su interés.

### Medios de Comunicación Interna

Banco Santander cuenta con medios de comunicación interna que van dirigidos a distintos segmentos, con determinada periodicidad y que apoyan los procesos de comunicación de





Copa América Santander



Santander Eres Tú

las distintas áreas. Funcionan a través de comités editoriales con representantes de la alta gerencia, para entregar información relevante a todos los empleados. Existen medios escritos y audiovisuales, que son corporativos; es decir, que están dirigidos a los empleados de todas las empresas de Grupo Santander y aquellos medios específicos de cada negocio.

#### • Intranet Corporativa

A través de este medio troncal de comunicación los empleados pueden consultar cualquier duda y conocer las actividades y lineamientos del Banco en tres ámbitos: Recursos Humanos, Noticias Corporativas y el Negocio en Línea.

En 2007 se agregó Santander Noticias Online, dirigido a todos los funcionarios del Santander, y que consiste en la incorporación de contenidos audiovisuales en la Intranet. En el año el Servicio de Atención al Empleado atendió 24.348 consultas y se recibieron 391 sugerencias de mejora.

#### • Revista IDEAS Chile

Publicación interna de periodicidad bimestral.

#### • Pantallas activas

Red de pantallas de plasma que permite -mediante un software especial- la difusión de actividades masivas, campañas comerciales, indicadores económicos, avisos de última hora,

temas de responsabilidad social y Recursos Humanos.

#### • Carta del Presidente

Este canal tiene por objetivo informar a los líderes internos los avances del periodo respecto del compromiso adquirido con todas las audiencias relevantes y los principales desafíos para que, en una instancia formal, los supervisores puedan compartir estos logros y lineamientos con sus equipos de trabajo y levantar todas aquellas inquietudes, que recibe directamente el Presidente del Banco.

### SANTANDER ERES TÚ

Entre las campañas corporativas de 2007, y en el marco de la celebración de los 150 años de Santander en el mundo, destacó Santander Eres tú, desarrollada en todos los países en que opera el Grupo, para promover las ventajas que tiene trabajar en la OSrganización. Se destacaron las características de: empresa líder, desarrollo profesional, formación y conocimiento, reconocimiento, conciliación trabajo y familia y proyección internacional.

### CELEBRACIÓN 150 AÑOS

- Diversas actividades se realizaron en el marco de la celebración de los 150 años de Grupo Santander en el mundo. En el plano deportivo se desarrolló la Copa América Santander, campeonato de fútbol en el que participaron todos los países de la región. El equipo representativo de Chile se coronó campeón del certamen.
- La iniciativa “Embajador Santander” permitió a profesionales de todo el Grupo realizar pasantías en distintos países.
- Asimismo, se otorgaron facilidades a los empleados para comprar 150 automóviles en condiciones preferenciales.
- Los empleados de la Organización en Chile también se vieron beneficiados con la iniciativa implementada a nivel mundial, de entregar 100 acciones de Banco Santander Internacional a cada uno de sus colaboradores.

---

● ● ● **MARCA**



---

***Nuestro Compromiso***

*“El valor de la ideas” refleja la vocación de Banco Santander por ofrecer propuestas innovadoras, puestas al servicio de los clientes y la sociedad*

---

***Actividades 2007***







## ● ● ● MARCA

### IMAGEN GLOBAL UNIFICADA

La marca Santander está ligada a los atributos de constante innovación, dinamismo, fortaleza, capacidad de liderazgo y compromiso con la responsabilidad social corporativa. La frase “El valor de las ideas”, sintetiza su estrategia de posicionamiento y lo distingue como un Banco con vocación por ofrecer propuestas únicas a sus clientes con un servicio de alta calidad.

Durante 2007, en el marco de los 150 años que cumplió el Grupo en el mundo, avanzó hacia una imagen unificada en todos los países en que está presente. En marzo se lanzó la primera campaña institucional común para todo el Grupo en 14 países, basada en el concepto “El Banco internacional con más oficinas en el mundo” para apoyar la implantación de la marca única. Como parte de esta campaña en Chile se agregó el logo “150 años” a la marca Santander en publicaciones y actividades de promoción, para reforzar la ventaja en términos de capacidades globales que ofrece el Banco.

A nivel nacional, se realizaron diversas actividades de conmemoración entre las que destacó el concierto abierto al público ofrecido por el tenor Plácido Domingo y la soprano Verónica Villarroel, en la Plaza de Armas de Santiago.

### PATROCINIOS DEPORTIVOS

Pieza clave en el reforzamiento de la imagen han sido los patrocinios deportivos que permiten aumentar la notoriedad y el conocimiento de Santander en todo el mundo. En 2007 se firmó un acuerdo que lo convierte en el patrocinador oficial de la Copa Libertadores de América, el torneo de fútbol más importante del continente, con una audiencia de 1.500 millones de personas al año. Este torneo, que reúne a 38 equipos representando a 11 países se llamará a partir de 2008 “Copa Santander Libertadores”.

Este patrocinio se une a otras iniciativas del Grupo, como el apoyo al campeonato del mundo de Fórmula 1 y la Copa de América de Vela.

### CAMPAÑAS Y PREMIOS 2007

En el año se realizaron distintas campañas para promover el lanzamiento de productos innovadores, entre los que se cuentan SuperGiro, Tarjeta El Mercurio, Tarjeta Círculo Pyme y crédito SuperEstudio.

El Banco resultó ganador del premio Effie de Oro a la mejor campaña de marketing de 2007 con la campaña SuperSeguro Alivio Seguro.

### ACTIVIDADES CON LA SOCIEDAD

En cuanto a marketing social, Santander ha consolidado su imagen cercana a través de las iniciativas anuales en las que participa el voluntariado corporativo del Banco, clientes y proveedores, a lo que se suman otras actividades de apoyo social y cultural. En el año se realizó una campaña destinada a recabar donaciones de clientes y de toda la comunidad para Un Techo para Chile.

---

● ● ● **TECNOLOGÍA Y OPERACIONES**



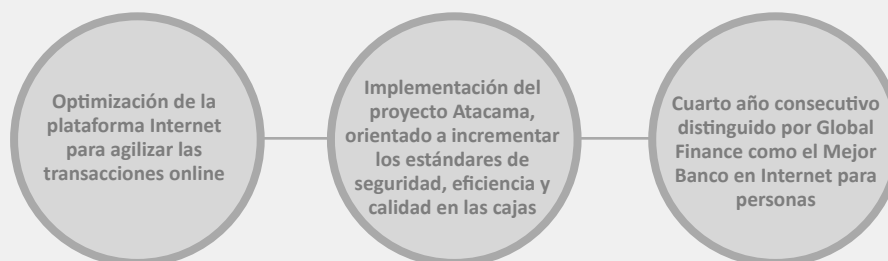
---

***Nuestro Compromiso***

*Desarrollar bases tecnológicas que permitan aumentar la eficiencia y productividad de los recursos, como también anticiparse a las necesidades finales de los clientes a través de un modelo global*

---

***Actividades 2007***





## ● ● ● TECNOLOGÍA Y OPERACIONES

La tecnología constituye una de las principales ventajas competitivas de Banco Santander y el diseño de una plataforma tecnológica común, apoyada en un modelo global de operaciones, se orienta a mejorar la eficiencia y el control de costos en forma continua, permitiendo un alto nivel de automatización de sus principales procesos. Esto se ha logrado a través de desarrollos de vanguardia, que responden a las necesidades de cada una de las unidades de negocios, esquema que cuenta con tres áreas claves:

- Áreas usuarias del Banco, quienes definen sus requerimientos.
- Gestión de la Demanda.
- ALTEC, empresa del Grupo que opera a nivel latinoamericano proveyendo las aplicaciones necesarias.

En 2007 se implementaron nuevos procesos de gestión de servicios, con el objeto de fortalecer el creciente uso de canales online. En respuesta a las necesidades del negocio, se readequó el modelo de monitoreo a través de la adquisición de tecnologías de vanguardia. Esta iniciativa permite a

Banco Santander alcanzar un posicionamiento estratégico de liderazgo en el uso de estos canales alternativos.

En esta misma línea, se pusieron en funcionamiento nuevos procesos que permiten a los ejecutivos acceder a información estandarizada, mejorando el tiempo de respuesta.

### EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD

Considerando el impulso que ha dado Banco Santander al uso de canales remotos, se llevó a cabo la implementación de enlaces más veloces para la red de sucursales y para Internet. La optimización de la plataforma Internet ha permitido mejoras considerables en los tiempos de respuesta para las operaciones online, permitiendo enfrentar de manera eficiente y rápida el notable incremento que ha experimentado el volumen de transacciones.

Como resultado de todo esto, en 2007 Banco Santander fue distinguido por cuarto año como el Mejor Banco en Internet para personas en Chile, reconocimiento otorgado por Global Finance.



Otros importantes avances tecnológicos son:

- **SuperClave**

Su lanzamiento pionero en 2006 puso en el mercado el primer sistema de seguridad en formato de tarjeta de coordenadas, disponible para operaciones por Internet y telefónicas, ofreciendo máxima seguridad, sin costo para el cliente. Este innovador mecanismo facilita las transferencias electrónicas y al cierre del ejercicio 2007 un 59% de los cuentacorrentistas disponía de él.

- **Firma Digital Avanzada**

Permite verificar la identidad del titular y funciona a través de un certificado digital que debe estar conectado

al computador del cliente cada vez que realiza una transacción.

- **SuperGiro**

En 2007 se lanzó este servicio, que permite a los clientes enviar dinero en efectivo desde cualquier computador con conexión a Internet a través de la red de cajeros automáticos de Banco Santander que cuenten con este sistema.

- **Portal Internet**

Este canal, de fácil acceso para transferencias tecnológicas en forma virtual continuó expandiéndose en el año. Actualmente el 70% de los clientes efectúa operaciones y consultas a través de la página web del Banco.

## PROYECTO ATACAMA

Una aplicación con tecnología de punta fue el Proyecto Atacama - cuya implementación significó una inversión de US\$ 2,5 millones – y que durante el segundo semestre se puso en marcha en todas las sucursales de Banco Santander. Esta nueva plataforma electrónica está orientada a incrementar los estándares de seguridad, eficiencia y calidad en las cajas, reduciendo así el tiempo de atención de las transacciones. La herramienta cuenta con un sistema de identificación biométrica a través de la huella digital de los clientes y permite que muchos de los controles que se realizaban en forma manual, ahora se generen en forma automática.

---

● ● ● **GESTIÓN DE LOS RIESGOS**



---

***Nuestro Compromiso***

*Contribuir al desarrollo del negocio mediante sistemas de gestión de los riesgos, que garanticen la transparencia y la creación de valor en forma sostenida*

---

***Actividades 2007***





## ● ● ● GESTIÓN DE LOS RIESGOS

La prudencia y el uso de avanzadas técnicas en la gestión de los riesgos, ha permitido a Banco Santander mantener la confianza de los mercados y garantizar un crecimiento sano, rentable y sostenible, a través de una cultura y manejo de los riesgos que está entre los mejores del sistema financiero.

La gestión de los riesgos en Banco Santander está sustentada en los siguientes principios:

- Independencia: los objetivos y metodología son establecidos por la División de Riesgos, y la estructura organizacional se adecúa a la estrategia comercial y a las exigencias de los mercados.
- Decisiones colegiadas: el proceso de toma de decisiones se realiza a través de un debate abierto, evitando decisiones individuales que comprometan los resultados.
- Perfil de Riesgo: Banco Santander se ha propuesto como objetivo la definición de un perfil de riesgo medio-bajo y predecible. Se pone énfasis en el seguimiento de los riesgos para prevenir los deterioros

de la cartera crediticia, lograr una adecuada diversificación y evitar exposición con empresas de rating insuficiente.

### TIPOS DE RIESGOS

La gestión de riesgos abarca tres tipos de riesgo:

- Riesgo Crediticio: proveniente de la pérdida generada por el incumplimiento total o parcial por parte de clientes o de contrapartidas derivadas de las obligaciones financieras con el Banco.
- Riesgo de Mercado: generado por la variación de factores externos como tipo de interés, tipo de cambio, renta variable, volatilidad, así como también por la solvencia o liquidez de los distintos productos financieros y los diferentes mercados en los que opera el Banco.
- Riesgo Operacional: posibilidad de incurrir en pérdidas a causa de deficiencias o fallos de los procesos internos, recursos humanos o sistemas, o por circunstancias externas.



La División de Riesgos, independiente de las áreas comerciales, tiene como fin principal velar por un control adecuado de los riesgos de mercado y crediticios del Banco. Esta División tiene una fuerte interacción con su similar en Banco Santander España y reporta al Directorio y al Comité de Directores y Auditoría.

La División de Riesgos opera en forma independiente de las áreas comerciales y todas las decisiones son tomadas por comités integrados por personal del área de riesgos, comercial y legal, entre otros. Concentra sus esfuerzos en todo el ciclo de crédito, incluyendo la admisión, gestión y seguimiento y recuperación de fallidos.

La División Operaciones del Banco también ha desarrollado un modelo de seguimiento interno eficiente que ha permitido mejorar sustancialmente el ambiente de control, supervisado permanentemente por el Comité de Riesgo Operacional.

La Gerencia de Control Interno tiene por objeto velar por la eficacia de los controles y reporte financiero de acuerdo con lo dispuesto por la normativa SOX. Reporta periódicamente al Comité de Directores y Auditoría. Además, al transarse las acciones del Banco en la Bolsa de



Nueva York, este Comité cumple con las normas dispuestas para las empresas extranjeras y que son aún más estrictas que las reglas generales de la Securities and Exchange Commission (SEC).

Se añade a lo anterior las frecuentes revisiones de todos los procesos y riesgos que efectúa la División de Auditoría Interna, cuyos informes son conocidos por la Administración y el Comité de Directores y Auditoría. Junto a ello, cabe destacar que periódicamente se efectúan revisiones a la gestión y manejo de riesgos por parte de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y por los auditores externos.

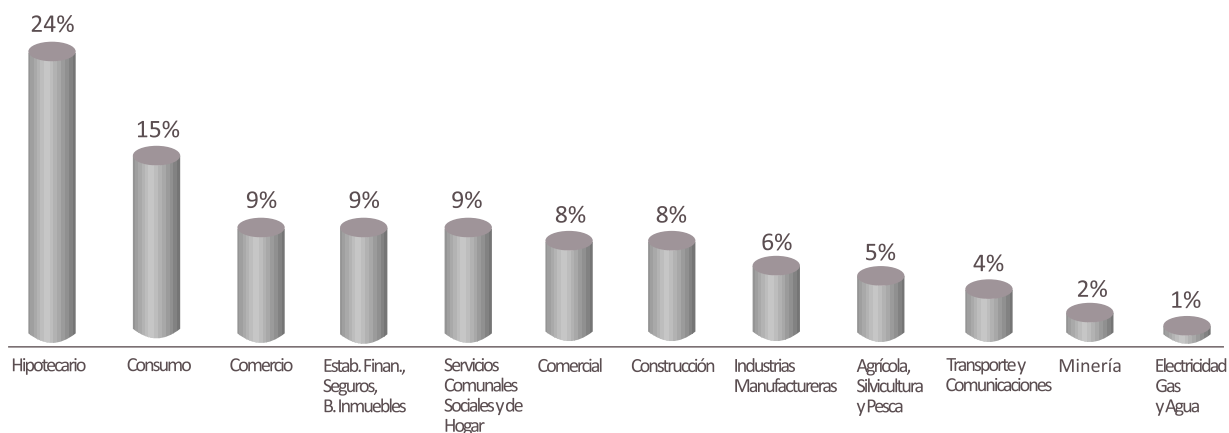
### DIVERSIFICACIÓN DE LA CARTERA

Otra de las políticas del Banco es evitar la concentración del riesgo diversificando el mismo entre los diferentes sectores económicos. Al 31 de diciembre de 2007 la distribución de la cartera de riesgo por sector económico era la que se indica en el gráfico inferior.

### Cartera Morosa y Cobranzas

La cartera vencida considera todas las cuotas vencidas en 90 días o más y no incluye las cuotas de dichos créditos que no estén morosas, salvo que se hayan iniciado procedimientos judiciales para todo el saldo pendiente de acuerdo con los términos del préstamo.

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS POR SECTOR ECONÓMICO AL 31.12.2007



De acuerdo con los reglamentos que establece la Superintendencia de Bancos, se deben castigar los préstamos comerciales una vez cumplido un periodo de 24 meses después de haber sido clasificados como vencidos, en caso de no estar garantizados, y tras 36 meses en caso de contar con garantías. En el caso de préstamos de consumo vencidos, se aplica una práctica similar, salvo que una vez vencida la primera cuota en seis meses, se debe castigar el préstamo completo.

Al 31 de diciembre de 2007 la calidad de la cartera valorada en Banco Santander era la que se indica en el gráfico adjunto.

### LÍMITES DE LIQUIDEZ NORMATIVO

Los principales indicadores de liquidez normativos a los cuales está sujeto el Banco son los siguientes:  
Límite C08 a 30 días: la diferencia entre los pasivos y activos con vencimiento contractual hasta 30 días no puede superar el monto del capital básico del Banco.

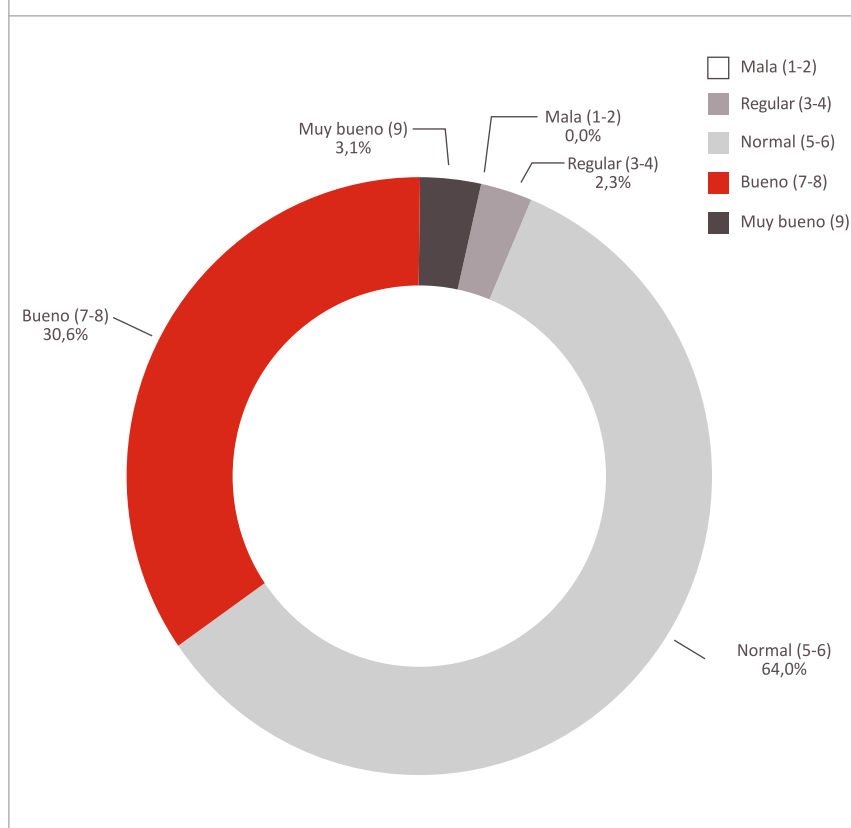
Límite C08 a 90 días: la diferencia entre pasivos y activos con vencimiento contractual hasta 90 días no puede ser mayor a 2 veces el capital básico del Banco.

Éste se mantuvo dentro de los límites normativos con bastante holgura, reflejando el énfasis en mantener buenos niveles de liquidez durante el año.

### RATIOS DE LIQUIDEZ CORPORATIVOS

El coeficiente de liquidez compara los activos líquidos disponibles para la venta o cesión (una vez aplicados los descuentos y ajustes pertinentes) con el total de los pasivos exigibles (incluyendo contingencias). El límite del coeficiente de liquidez se define como activos líquidos (a valor de liquidación) a 5 días dividido

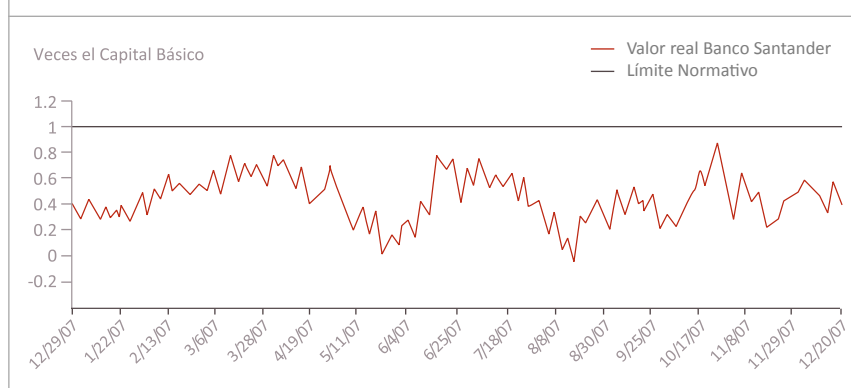
### CALIDAD CARTERA VALORADA



por pasivo exigible ajustado. Este valor tiene que ser igual o superior al 2%. Este indicador muestra por moneda, la capacidad de respuesta inmediata que tiene la entidad frente a los compromisos asumidos. En 2007, en moneda local el coeficiente de liquidez promedio fue de 20,5% y en moneda extranjera 38,7%, muy por sobre el mínimo exigido internamente.

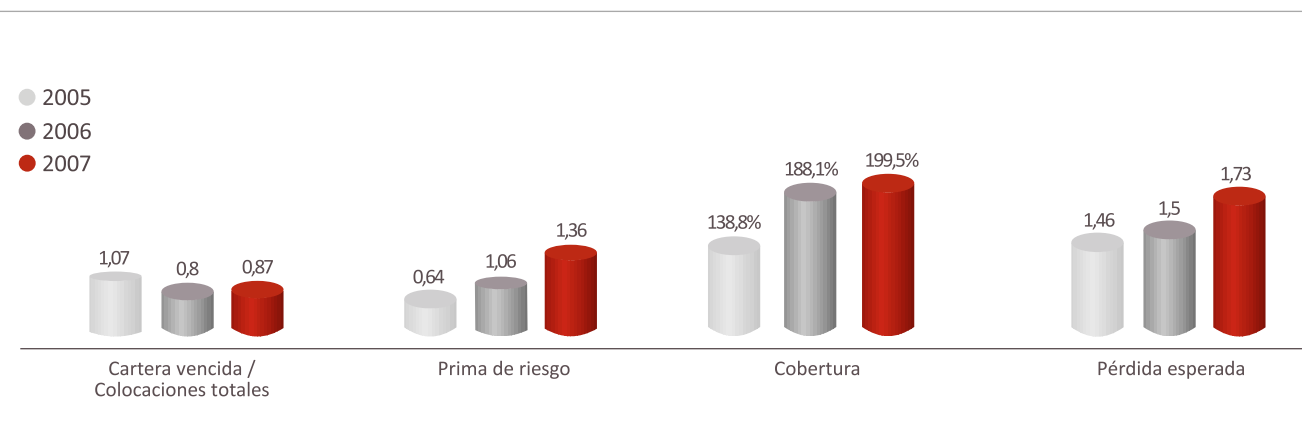
La liquidez neta acumulada queda definida por la diferencia entre activos y pasivos acumulados a 30 días, obtenido del gap de liquidez modificado. El gap de liquidez contractual modificado se elabora partiendo del gap de liquidez contractual y colocando los activos líquidos en el punto de liquidación o cesión y no en su punto de vencimiento. Si el gap es positivo, esto significa que los vencimientos

### LÍMITE DE LIQUIDEZ NORMATIVO C08 A 30 DÍAS





## INDICADORES DE RIESGO BANCO SANTANDER



de activos exceden a los de pasivos, y lo contrario si es negativo. Este gap no puede ser inferior a \$0. En 2007 el valor promedio de este valor fue de \$428 millones y cerró el año a un nivel de \$1.808 millones por sobre el mínimo exigido internamente.

### Iniciativas Globales y Resultados

Durante el año 2007 se llevaron a cabo diferentes actividades para gestionar el riesgo operacional en Chile:

- Constitución del Comité de Riesgo Operacional a nivel de industria bancaria en la Asociación de Bancos

e Instituciones Financieras de Chile (ABIF), fuertemente impulsado y presidido por Banco Santander.

- Implementación de modelo de monitoreo centralizado de transacciones monetarias en línea orientado a la prevención de fraudes, apoyado por una herramienta informática de generación de alertas.

- El Banco ha implementado un modelo de continuidad del negocio basado en estándares internacionales (BS 25999) y normativa emitida por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Este modelo tiene como objetivo principal la protección

de activos y recursos del Banco, sus clientes, accionistas, de las amenazas internas, externas, deliberadas o accidentales, que puedan interrumpir la operación normal, permitiendo de esta forma obtener altos niveles de disponibilidad e integridad de los sistemas e información que apoyan las actividades críticas de la Organización.

- El Banco ha dado continuidad al Plan Director de Seguridad e Información, el cual representa la base estratégica para definir los proyectos y prioridades de seguridad.

## MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RIESGOS

- Comité de Directores y Auditoría, compuesto por tres miembros independientes que constituyen el organismo superior de supervisión de todos los riesgos del negocio.
- División de Riesgos, independiente de las áreas comerciales, es responsable de velar por un control adecuado de los riesgos de mercado y crediticios del Banco.
- División Operaciones del Banco, ha desarrollado un modelo de seguimiento interno eficiente que ha permitido mejorar sustancialmente el ambiente de control.
- Gerencia de Control Interno, encargada de velar por la eficacia de los controles y reporte financiero de acuerdo con lo dispuesto por la ley Sarbanes Oxley, SOX. Reporta periódicamente al Comité de Directores y Auditoría. Además, al transarse las acciones del Banco en la Bolsa de Nueva York, este comité cumple con las normas dispuestas para las empresas extranjeras y que son aún más estrictas que las reglas generales de la Securities and Exchange Commission, SEC.
- Frecuentes revisiones de todos los procesos y riesgos que efectúa la División de Auditoría Interna.
- Revisiones periódicas a la gestión y manejo de riesgos por parte de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y por los auditores externos.

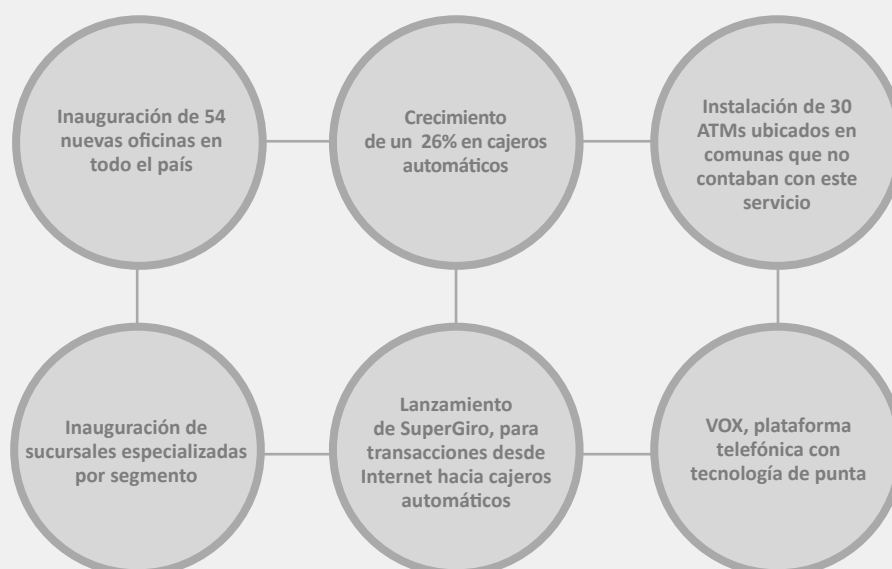
## ● ● ● CANALES DE DISTRIBUCIÓN



### **Nuestro Compromiso**

*Estar cerca de los clientes a través de canales directos y remotos es un objetivo estratégico de Banco Santander. En un proceso de mejora continua busca entregar la mejor cobertura, eficiencia y disponibilidad del sistema*

### **Actividades 2007**





## ● ● ● CERCANÍA CON EL CLIENTE

Banco Santander cuenta con un área especializada que centraliza el proceso de mejora continua en cobertura, disponibilidad y eficiencia. El modelo de atención implementado permite potenciar los canales para cada propuesta de valor y define roles y estructuras que facilitan la estrategia planteada.

### COBERTURA

Durante 2007 se amplió la red geográfica de distribución, con la apertura de 54 nuevas oficinas, lo que significa un 14% de aumento respecto a 2006, llegando a 453 puntos de atención a lo largo del país. De éstas, 273 corresponden a Banco Santander, 109 a Santander Banefe y las restantes son SuperCajas, centros de pagos que buscan facilitar transacciones y servir de apoyo al proceso de bancarización. Los 33 centros SuperCaja concentraron cerca del 15% de las transacciones anuales del Banco y atendieron a más de 317 mil clientes al mes.

En términos globales, el nivel de satisfacción de los clientes con las sucursales llegó a un 65% en el año.

También se amplió el número de cajeros automáticos, alcanzando 2.004 ATMs instalados a lo largo del país. Las 416 nuevas máquinas representan un crecimiento de 26% respecto al año anterior. Un total de 30 fueron ubicados en comunas que no contaban con cajeros automáticos, permitiendo extender los beneficios de los servicios financieros a segmentos que no tenían acceso a ellos.

### EFICIENCIA

En 2007 se implementó un modelo que apoya integralmente a los clientes a través de oficinas especializadas, entregando una atención con altos niveles de eficiencia. Uno de los hitos fue la puesta en marcha de Banca Prime, oficinas que entregan un servicio global a clientes de rentas altas. En el año se inauguraron 16 de estas sucursales en todo Chile, cubriendo el 22% de este segmento. Este modelo ha permitido que la tasa de crecimiento de este segmento de clientes aumentara de 4% en 2006 a un 28% en 2007, con un índice de satisfacción de 80%. A esto se agrega la apertura de una oficina con ejecutivos especialmente capacitados para



atender al segmento microempresarios, iniciativa pionera en el país. Entre los canales remotos, un importante protagonismo tuvo VOX, un nuevo concepto en atención telefónica que cuenta con tecnología de punta y más de 500 especialistas en servicios y negocios. A través de esta plataforma los clientes reciben rápidamente soluciones frente a sus requerimientos. En 2007 VOX gestionó un total de 12.900.000 llamados.

## DISPONIBILIDAD

Como una forma de acercar los medios de pago a los distintos segmentos e impulsar el desarrollo local, Banco Santander ha dado gran relevancia a los canales remotos.

Banco Santander cuenta con un portal Internet, canal de contacto que permite realizar consultas y transacciones en forma virtual. Los clientes acceden a un sistema moderno y de fácil acceso para las transferencias tecnológicas, con altos niveles de seguridad a través de mecanismos como SuperClave, tarjeta de coordenadas para que cada cliente pueda realizar transacciones a través de internet y de VOX. Con estas iniciativas, Banco Santander consolida su posición de liderazgo en el país. Esto se refleja en los índices de satisfacción de clientes con la página web de Santander Chile, que llegó a un 85%

en 2007, tres puntos porcentuales más que el año anterior.

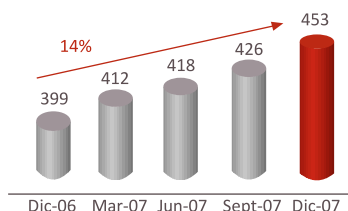
En el caso específico de Empresas, se incluyen distintas alternativas de apoyo al negocio, como los portales de recaudación, portales de compras, pagos y proveedores, Infocash y e-confirming. A esto se agrega Office Banking, autoservicio que permite hacer transacciones, controlar y administrar las operaciones del cliente con el Banco desde la oficina.

También se ha ampliado el uso de los canales a través de nuevos servicios.

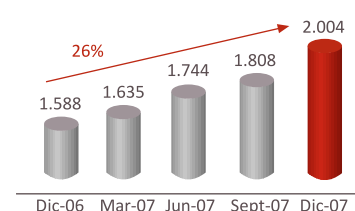
Con el lanzamiento de SuperGiro los clientes pueden enviar dinero en efectivo desde cualquier computador con conexión a Internet a través de la red de cajeros automáticos que cuentan con este sistema. El destinatario de los fondos no necesita tarjeta, ya que con su número de RUT y la clave que el depositante le indique puede realizar los retiros. Este servicio, único en el país, integra canales y permite a la población no bancarizada utilizar un servicio financiero remoto de fácil acceso, disponibilidad y altos estándares de seguridad.

## SE EXPANDE RED DE DISTRIBUCIÓN

### Oficinas\*



### ATMs



\* Incluye SuperCajas y Cajas Auxiliares



---

● ● ● **PROVEEDORES**



---

***Nuestro Compromiso***

*Banco Santander establece un compromiso estable con sus proveedores, basado en la transparencia en sus procesos de selección y evaluación, optimizando los niveles de eficiencia y calidad*

---

***Actividades 2007***





## ● ● ● EFICIENCIA A NIVEL GLOBAL Y LOCAL

La relación de Banco Santander con sus proveedores se caracteriza por un compromiso estable, basado en la transparencia y respeto a los términos pactados. El énfasis está puesto en la eficiencia y control de costos, así como en la calidad de los bienes y servicios adquiridos, factores claves del plan estratégico del Banco.

Las adquisiciones y contratación de productos y servicios se realizan de modo centralizado, a través de la División de Operaciones y Administración. Durante el año se lograron los objetivos propuestos en planes de compra y negociaciones anuales, tanto a nivel global como

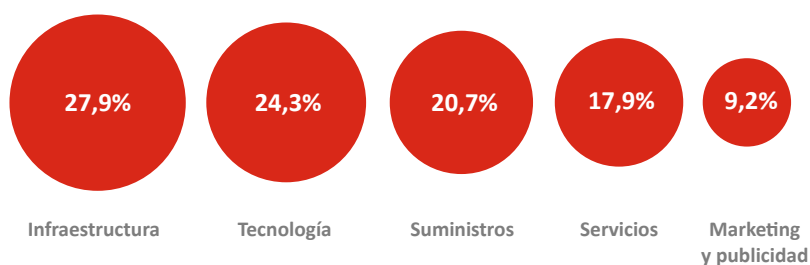
local. En total, en 2007 se efectuaron compras y negociaciones por \$157.103 millones en las cinco áreas definidas, como se observa en el cuadro adjunto.

### MODELO GLOBAL DE COMPRAS

Banco Santander aplica un Modelo Global que permite aumentar los niveles de eficiencia en las adquisiciones, procesos y costos asociados cuando se trata de compras comunes entre los principales bancos del Grupo.

Durante 2007 continuó profundizando el sistema de homologación de

#### ADQUISICIONES Y CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 2007





proveedores locales y globales, proceso que busca hacer comparables los criterios de selección y evaluación de proveedores en los distintos países, con el consiguiente efecto positivo en el nivel de eficiencia en esta área.

Dentro de este modelo se gestionaron compras por \$205,7 millones, con compras a través de plataformas electrónicas por \$30,1 millones, lo que representa un ahorro de 4%.

### POLÍTICA DE PAGO A PROVEEDORES

Como norma general el pago a proveedores se efectúa dentro de los plazos pactados en el momento de la contratación de los bienes y servicios, y se considera un plazo de 25 días como promedio de pago. En el año este promedio llegó a 23 días, lo que ratifica el compromiso de la Organización en este sentido.

Además, durante el año se establecieron mecanismos de operación, control y seguimiento para el pago en forma centralizada, proceso que se encuentra certificado bajo la norma ISO 9001.

### CRITERIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN

La política de selección de proveedores de Banco Santander está basada en criterios que incluyen aspectos financieros, legales y técnicos, conforme a las necesidades del bien o servicio requerido. En este proceso, participan las divisiones internas especializadas de la Organización junto al área que solicitó el producto o servicio.

Durante 2007 Banco Santander implementó nuevas herramientas para la automatización de la Evaluación Anual de Proveedores, las que permiten procesar la información con mayor rapidez, objetividad y transparencia.

Los principales proveedores son evaluados anualmente sobre la base de

aspectos específicos, en un proceso objetivo y transparente que se revisa y mejora en forma periódica.

Los criterios para la selección de proveedores son los siguientes:

- Prestigio en el mercado
- Calidad del servicio o producto
- Flexibilidad frente a cambios
- Manejo de contingencias
- Resolución de incidentes
- Condiciones económicas
- Experiencia histórica
- Cobertura geográfica

### CERTIFICACIÓN DE PROVEEDORES

Para entregar una atención de calidad es necesario contar con proveedores comprometidos con los lineamientos del Banco, sensibilizados respecto al tema de calidad y la importancia del servicio a los clientes.

Por esta razón se ha impulsado entre los proveedores la obtención de certificados de calidad, de acuerdo a la actividad de cada uno de ellos. Durante 2007, el 100% de los proveedores que prestan servicios críticos efectuaron procesos de certificación bajo la normativa SAS/70.

Asimismo, los proveedores relacionados con la gestión medioambiental del Banco han iniciado la reformulación de sus procesos, en señal de adhesión al modelo de gestión certi-

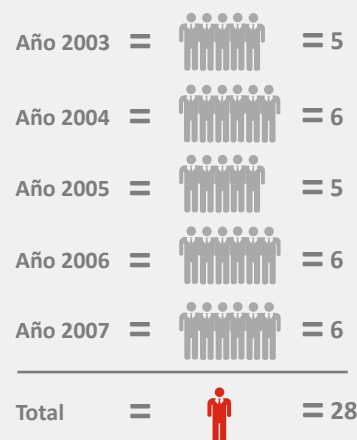
ficado bajo ISO 14001 de operación de los edificios centrales del Banco Santander Chile.

Los demás proveedores relevantes y recurrentes también poseen certificaciones, de acuerdo a la especialidad del servicio o bienes que ofrecen, como ISO 9001, CMM3, CMM5, IDC, entre otros.

### PREMIACIÓN A MEJORES PROVEEDORES

Como parte del sistema de Relación con Proveedores, el Banco otorga el Premio Anual a la Excelencia de los Proveedores. Este proceso tiene como objetivo reconocer el desempeño presentado de sus asociados en los bienes y servicios contratados.

#### Nº DE PROVEEDORES PREMIADOS





ENTORNO SOSTENIBLE

---

● ● ● **SANTANDER UNIVERSIDADES**



---

***Nuestro Compromiso***

*Banco Santander apoya la educación superior mediante diversas acciones, para promover el desarrollo, la competitividad y progreso del país*

---

***Actividades 2007***





IV Encuentro de Rectores

## ● ● ● APOYO CONSTANTE A LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Banco Santander desarrolla desde el año 2002 el Programa de Apoyo a la Educación Superior en Chile, Santander Universidades, orientado a fomentar la colaboración académica, financiera y tecnológica en una alianza única en el mundo entre universidad y empresa.

Los orígenes de este modelo están en el programa Santander Universidades, gestado por el Grupo Santander a partir de 1996, bajo el convenio de que la inversión en educación e investigación es la forma más directa y eficaz de contribuir con el progreso de una sociedad. Ello ha redundado en el aporte de servicios bancarios, en la dotación de recursos para becas, programas docentes y de investigación, asesoramiento y apoyo económico para la modernización tecnológica de los centros universitarios.

Las actividades de Santander Universidades se estructuran en cuatro grandes líneas de acción:

- Convenios integrales de colaboración con instituciones de educación superior.

- Universia, la mayor red de cooperación universitaria a nivel iberoamericano y mundial.

- Plan de Apoyo a la educación superior.

- Modernización a través de desarrollos tecnológicos de punta, destacándose:

- Tarjeta Universitaria Inteligente, herramienta única de apoyo a la gestión institucional con tecnología de vanguardia.

- Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, el portal más significativo sobre patrimonio cultural iberoamericano con más de 23 mil registros bibliográficos disponibles en forma gratuita en la red.

### ENTREGA DE BECAS

En 2007 Grupo Santander entregó 150 Becas, en el marco de su Programa de Apoyo a la Educación Superior Chilena.

El objetivo de las Becas Santander es promover el intercambio universitario internacional para fomentar la movilidad de los estudiantes, uno





de los retos más relevantes de la educación superior en la sociedad global del conocimiento. Los alumnos podrán cursar un semestre académico en alguna de las 623 instituciones con convenio de colaboración integral con Santander Universidades en Iberoamérica. Estas becas de intercambio se extendieron en 2007 a los hijos de empleados de Grupo Santander. Dos estudiantes de las regiones IX y X, cuyos padres se desempeñan en las sucursales de Traiguén y Puerto Montt, accedieron a este intercambio universitario.

### PREMIO A EMPRENDEDORES

En el marco de la celebración de sus 150 años, Grupo Santander entregó el “Premio Visión Emprendedora 100K-Santander Universidades 2007” a tres proyectos innovadores patrocinados por incubadoras universitarias.

El primer lugar del certamen lo obtuvo la empresa Agrícola Lo Vicuña, de Nicolás Troncoso. El emprendimiento, patrocinado por la incubadora 3IE de la Universidad Técnica Federico Santa María, recibió un premio de US\$100.000.

### UNIVERSIA

El año 2000 nació en España el Portal Universia, un ambicioso programa destinado a conectar a través de Internet a todos los centros de enseñanza iberoamericanos. Este portal tiene como objetivo entregar servicios para la comunidad universitaria, desarrollar proyectos globales y aportar iniciativas como portales de empleo, promoción de eventos universitarios y recursos de aprendizaje, entre otros.

Universia Chile congrega a 57 instituciones de educación superior en el país, las que a su vez forman parte de la mayor red de colaboración universitaria a nivel mundial, Universia.net, integrada por 1.056 instituciones de 11 países iberoamericanos en que el



portal tiene presencia y que engloba a 10,1 millones de estudiantes y 800 mil profesores universitarios, lo que abarca el 75% del colectivo de estudiantes y profesores de estos países.

Entre los logros más relevantes de Universia en Chile al 2007 está su consolidación como un punto de en-

cuentro de las instituciones de educación superior chilenas, privadas y tradicionales, y la optimización de servicios y acciones de alto interés para los universitarios y académicos, entre las que destacan Universia Empleo, la comunidad laboral más importante del país; el lanzamiento de portales de formación continua

### FERIA MERCADO LABORAL

El objetivo de esta actividad desarrollada en Santiago por tercer año consecutivo y por segunda vez en Viña del Mar y Concepción fue que los jóvenes accedieran a ofertas laborales y se informaran sobre las tendencias del mercado; formas de selección, reclutamiento y contratación de personal; expectativas y requerimientos de las compañías nacionales y extranjeras, entre otros temas. La actividad fue organizada por Universia, Trabajando.com y la cadena de diarios El Mercurio.

Para complementar esta iniciativa, en cada encuentro se desarrolló una Feria de Emprendimiento, donde los profesionales recibieron asesoría y presentaron sus planes de negocio, como también conocieron la experiencia de quienes han puesto en marcha un proyecto empresarial innovador. En el marco de esta alianza ya son 42 las universidades socias de Universia en Chile que cuentan con portales de empleo en línea con las mejores empresas del país, municipalidades y otras entidades.

#### Avances 2007

- 19 mil asistentes a las tres ferias
- 10.780 entrevistas laborales
- 2.700 vacantes llenadas
- Participación 60 empresas en promedio
- 33.000 postulaciones online



Entrega de Becas en el marco del Programa de Apoyo a la Educación Superior Chilena

## CELEBRACIÓN 150 AÑOS

### Programa 2008-2010

En el marco de la celebración de sus 150 años, Grupo Santander anunció la renovación del Programa de Apoyo a la Educación Superior para el trienio 2008-2010, reafirmando de esta manera su compromiso con la educación superior como motor del desarrollo económico y social.

Entre los aportes más relevantes establecidos para este periodo destacan:

- Inversión de US\$20 millones.
- 300 becas de movilidad internacional.
- 30.000 operaciones para el financiamiento de estudios de pregrado, a través de SuperEstudio para facilitar el acceso a la educación superior a miles de jóvenes chilenos.
- Incentivos al emprendimiento en innovación.
- Continuar con el desarrollo del Portal Universia.
- Transferencia tecnológica a través de la Tarjeta Universitaria Inteligente.

en diversas instituciones socias; y el desarrollo de boletines informativos de alto impacto entre la comunidad académica, como Universia Knowledge Wharton y la revista digital Globalización, Competitividad y Gobernabilidad, esta última realizada en conjunto con la Universidad de Georgetown.

## INICIATIVAS 2007

### • IV Encuentro de Rectores

Contó con la presencia de los máximos representantes de las 57 universidades socias de Universia y se analizaron los cuatro principales puntos del informe elaborado por el Consejo Asesor Presidencial de Educación Superior: marco regulatorio e institucional, financiamiento, calidad de la educación y movilidad estudiantil.

### • Ensayos para Prueba de Selección Universitaria

Universia, en conjunto con el Preuniversitario Pedro de Valdivia, organizó un ensayo preparatorio para las pruebas de selección universitaria. Esta iniciativa, que contó con más de mil participantes tuvo como objetivo ayudar a los jóvenes de tercero y cuarto medio a preparar mejor la

prueba de ingreso a las instituciones de educación superior.

En octubre la Red de Universidades repitió la experiencia en cuatro ciudades del país: Antofagasta, Concepción, Temuco y Santiago. En esta nueva iniciativa, que contó con la colaboración del Preuniversitario Interactivo UC y el diario La Tercera, participaron cerca de 10 mil estudiantes.

El mejor puntaje obtuvo un notebok y se entregaron 3 becas para un año en el Preuniversitario Interactivo UC.

### • Concurso Tesis Digitales

Por cuarto año consecutivo, Universia Chile y la Fundación País Digital convocaron el Concurso Tesis Digitales. En 2007 se presentaron 115 trabajos, un 25% más que en 2006. Este premio busca estimular la participación de estudiantes que se encuentran en el último año de universidad en investigaciones aplicadas sobre el impacto que tienen las tecnologías en el desarrollo, competitividad, educación y la calidad de vida en Chile, temas prioritarios en la línea estratégica de Universia.

### • Copa Universia 2007

Universia Chile organiza desde hace cuatro años la copa universitaria de fútbol más importante del país. En 2007 este torneo congregó a más de 1.200 deportistas, que representaron a 29 selecciones masculinas y 14 femeninas. Este campeonato busca reunir a las universidades socias de Universia en Santiago en torno a un evento deportivo y recreativo de primer nivel, que promueva la camaradería entre las instituciones de educación superior.

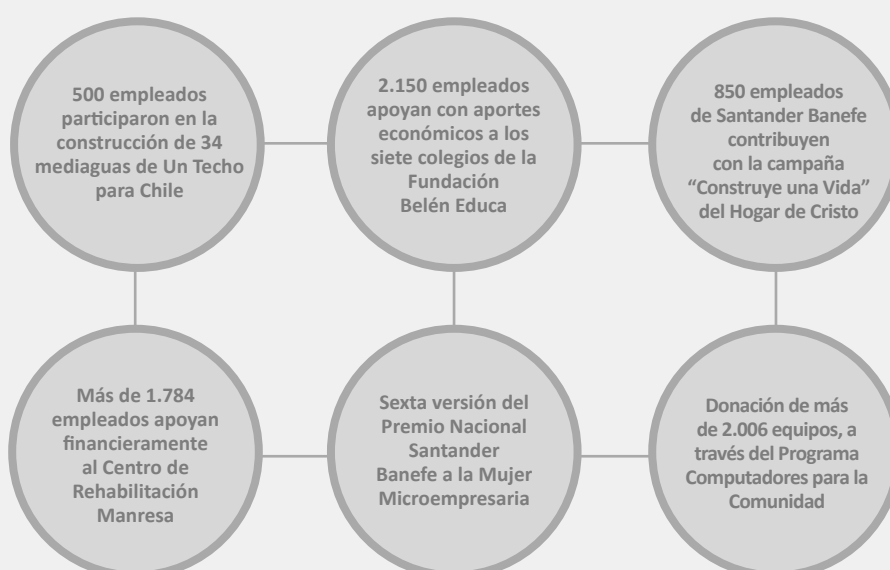
● ● ● SOCIEDAD



**Nuestro Compromiso**

*Banco Santander contribuye permanentemente a la educación, cultura y solidaridad social, como ejes fundamentales del compromiso con el desarrollo del país. Estas acciones se sustentan fuertemente en la participación y apoyo voluntario de sus empleados, clientes y proveedores*

**Actividades 2007**





## ● ● ● CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOCIAL

### EJES DE ACCIÓN

La política de responsabilidad social corporativa de Banco Santander se sustenta en la convicción de que su liderazgo en el mercado financiero pasa necesariamente por la inversión en el desarrollo económico y social del país. Es por ello que se ha involucrado en el impulso permanente a importantes programas destinados a fortalecer la educación,

la cultura y el desarrollo social en Chile, áreas que constituyen el eje de su actuación en este ámbito.

Las actividades de contribución social se llevan a cabo mediante programas liderados por el Banco a través de alianzas con instituciones sociales, educativas y culturales de reconocido prestigio, ya que así, con acciones focalizadas estratégicamente a través de proyectos sólidamente estructu-

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD







Alumnos de Fundación Belén Educa: en Práctica en el Grupo Santander y Seminario de Administración

rados se tiene un mayor impacto y efectividad.

El Banco contribuye al desarrollo de estos proyectos mediante donaciones directas a las que se suma el aporte económico de empleados, clientes y proveedores y el trabajo voluntario de un gran número de funcionarios. Para ello se realizan diversas campañas sociales a lo largo de todo el año.

### PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

La respuesta de Banco Santander a las necesidades concretas de la sociedad se potencia fuertemente a través del incentivo a la participación solidaria de sus clientes y el compromiso de sus empleados, mediante su programa de voluntariado corporativo.

Durante 2007 más de 4.500 empleados participaron en los diversos proyectos de Responsabilidad Social Corporativa a través de trabajo activo y/o aportes económicos a las campañas realizadas. Esta cifra respalda la percepción interna que existe en el Banco, donde más del 50% de los empleados considera imprescindible que la empresa tenga un comportamiento social responsable. La co-participación de los empleados en proyectos solidarios constituye uno de los lineamientos del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa

y destaca como uno de los rasgos distintivos en esta materia.

El conocimiento y la participación voluntaria se logra a través de:

- Procesos de inducción para dar a conocer los valores corporativos y Programa de Responsabilidad Social Corporativa.
- Potenciación de Campañas de Marketing Interno para causas sociales como Un Techo Para Chile, Fundación

Belén Educa y Centro de Rehabilitación Manresa.

- Invitación a clientes, proveedores y público en general a participar en las iniciativas a través de campañas de marketing social.

Adicionalmente el Banco participa en congresos, seminarios de responsabilidad social y cátedras universitarias para dar a conocer la experiencia de Banco Santander en esta área.

### VOLUNTARIADO ACTIVO

Más de 4.500 empleados participaron en acciones de voluntariado durante el año:

- 500 empleados participaron en la construcción de 34 mediaguas y una sede social para Un Techo para Chile en Polpaico, en la localidad de Til Til.
- 2.150 empleados realizaron acciones voluntarias y/o aportes económicos a los siete colegios de la Fundación Belén Educa.
- 840 integrantes de Santander Banefé contribuyeron con la campaña Construye una Vida del Hogar de Cristo destinada a construir salas cunas.
- 52 profesionales participaron activamente en el reforzamiento escolar de los alumnos de los colegios de Fundación Belén Educa.
- 50 empleados participaron en las Olimpiadas Deportivas Fundación Paréntesis - Banco Santander.



*Un Techo para Chile, construcción de mediaguas 2007*



## SOLIDARIDAD SOCIAL



El fuerte compromiso de Banco Santander en el área de solidaridad social se traduce en proyectos focalizados en la reducción de la pobreza, fomento al empleo y estímulo al desarrollo de las capacidades de las personas.

### Un Techo para Chile Campaña 2007 “De Ti Depende Un Techo Más”

\$1.160 millones  
aportados por  
empleados, clientes,  
proveedores y el propio  
Banco



3.867 mediaguas  
donadas



Una de las principales iniciativas de apoyo a la comunidad se materializa a través de la colaboración activa con la Fundación Un Techo para Chile, que tiene por objetivo erradicar los 533 campamentos que todavía quedan en el país y en donde viven más de 25

mil familias en condiciones de extrema pobreza. La meta de la Fundación es llegar al 2010 sin campamentos.

Esta contribución se ha mantenido durante nueve años consecutivos y se ha instalado en Banco Santander como un proyecto transversal a la Organización, en el que participan empleados a lo largo de todo el país. Durante 2007 más de 500 funcionarios participaron en la construcción de 34 mediaguas en Polpaico, comuna de Tiltill, ocasión en la que se edificó una sede social y se realizó un aporte en infraestructura y una donación de 350 libros a la biblioteca del establecimiento educacional G-352 Estación Polpaico.

Además del aporte de fondos propios orientados de manera específica a esta iniciativa, Banco Santander realiza año a año una campaña de marketing social destinada a recabar donaciones de clientes, tanto personas como empresas, y de toda la comunidad. Esta campaña se lleva a cabo en invierno, en los meses de julio y agosto, por televisión, prensa, radio y merchandising en sucursales. Para canalizar los aportes se ha diseñado una amplia gama de alternativas:

- En las sucursales de todo el país
- Con cargo a tarjetas de crédito
- Página web santander.cl
- Red de cajeros automáticos
- Plataforma telefónica





Un Techo para Chile, construcción de mediaguas 2007



En 2007 se llevó a cabo con gran éxito la campaña “De Ti Depende Un Techo Más”, que permitió colaborar con 3.867 mediaguas gracias a la recaudación de \$1.160 millones aportados en conjunto por clientes, proveedores, empleados y el propio Banco.

### Vivienda Definitiva

Otro logro relevante alcanzado durante el ejercicio 2007 fue el apoyo otorgado a Un Techo para Chile en el proyecto de vivienda definitiva que permitió impulsar a esta Fundación como gestor inmobiliario social. El primer proyecto benefició a 30 familias del campamento “Vista Hermosa” de la comuna de Lo Espejo.

### Programa Microcréditos 2007

Santander Banefe suscribió en 2006 un programa con la Fundación Un Techo para Chile, destinado a otorgar 1.000 microcréditos anuales, con el propósito de potenciar el capital social, las habilidades emprendedoras de los pobladores y ayudar a la erradicación de campamentos.

Los microcréditos son otorgados a grupos solidarios de pobladores. Más de un 80% de los postulantes son mujeres, quienes desarrollan diversas actividades económicas dentro del mismo campamento.

### Hogar de Cristo, Centro de Rehabilitación Manresa

284 nuevos socios



El apoyo otorgado al Centro de Rehabilitación Manresa, dependiente del Hogar de Cristo es otra de las actividades que impulsa Banco Santander en el campo de la solidaridad social. A través de la Campaña 1+1 de dicha institución, el Banco se compromete a igualar el aporte mensual de sus empleados, que en 2007 incluyó la colaboración de 1.784 funcionarios.

Este centro acoge y proporciona una alternativa de reeducación y reinserción en la comunidad a hombres y mujeres entre 14 y 30 años de edad.

Durante el año, voluntarios del Banco dictaron dos talleres mensuales a los residentes. Asimismo, celebraron fechas especiales como el Día de la Madre, del Padre y del Niño, Fiestas Patrias y Navidad.

Durante el segundo semestre de 2007 y por tercer año consecutivo se organizaron las “Olimpíadas Deportivas Fun-

dación Paréntesis - Banco Santander” en el Club de Campo Santander.

Como una forma de estimular la participación y atraer nuevos colaboradores, en 2007 se realizó una campaña interna para nuevos socios, a la que se incorporaron 284 empleados.

### Campaña Construye una Vida

La intervención y estimulación temprana de los lactantes y preescolares es otro de los compromisos que ha asumido Banco Santander a través del Hogar de Cristo, bajo el firme convencimiento de que esto genera un impacto significativo en su desarrollo. Santander Banefe apoya financieramente y con trabajo voluntario la construcción de hogares de acogida para estos menores, actividad que se lleva a cabo a través de la campaña “Construye una Vida”.

En el 2005, mediante el aporte de los empleados y del Banco, se recaudaron fondos para construir el Hogar Santa Bernardita de Santiago, que alberga a 25 lactantes en condiciones de vulnerabilidad social.

El nuevo desafío es la construcción de la sala cuna Nazareth en la ciudad de Temuco, donde serán acogidos 40 menores en situación de extrema pobreza, de entre 3 y 24 meses, proyecto que se concretará en 2008.



## Premiación 1º Lugar

Ex Ministro de Economía, Alejandro Ferreiro y el Presidente de Banco Santander, Mauricio Larraín, hacen entrega del primer lugar a Marina Mera



### 1er Lugar

Marina Mera, 62 años, 3 hijos.  
Fabrica quesos, manjar, carne ahumada y mermeladas en Panguipulli, X Región.

“Cuando empezamos con los quesos nos cambió la vida. Estoy satisfecha de lo logrado con mi marido en los últimos 10 años. Ahora quiero hacer una piscicultura”.

## Premio Nacional Santander Banefe a la Mujer Microempresaria

Dentro de su política de apoyo a la microempresa, Santander Banefe respalda el esfuerzo y capacidad emprendedora de las mujeres chilenas con el Premio Nacional Santander Banefe a la Mujer Microempresaria. Con esta iniciativa, se promueven las actividades que realizan 350 mil mujeres, un 74% de las cuales es la principal fuente de ingreso de su hogar.

En 2007 este reconocimiento fue otorgado por sexto año consecutivo a cuatro microempresarias de la V a la XI regiones del país, quienes fueron premiadas con capital de trabajo y cursos de capacitación para impulsar el desarrollo de sus negocios. La iniciativa ha convocado desde sus inicios a más de 100 mil postulantes de todo el territorio nacional. Sola-

mente en 2007 se superaron las 20 mil inscripciones.

Asimismo, Santander Banefe entregó al Ministro de Economía y a la Ministra del SERNAM, el estudio “Perfil de las Microempresarias”, realizado por Adimark, con el objeto de colaborar en la creación de iniciativas y políticas que benefician a este segmento.



### 2do Lugar

Felicitá Moreno, 41 años, 2 hijas.  
Cultiva y procesa maní en Chépica, VI Región.

“Gracias a esta microempresa mis hijas entraron a la universidad. Soy perseverante y cuando me fijo una meta no descanso hasta conseguirla. Ahora necesito una bodega para guardar sacos y un extractor de aire”.



### 3er Lugar

Ernestina Marín, 45 años, 4 hijos.  
Vende aceitunas en Ovalle, IV Región.

“El año 87 compré un kilo de aceitunas y en una semana vendí 10. Así he podido financiar los estudios de mis hijos”.

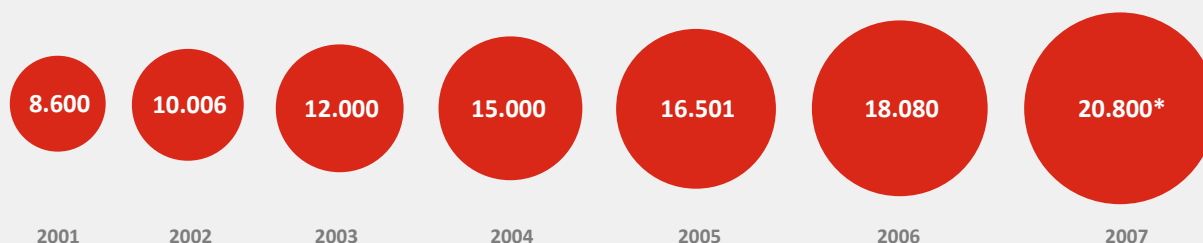


### Premio al Esfuerzo

María Sonia Neira, 42 años, 4 hijos.  
Procesa avellanas en Carahue, IX Región.

“Se puede, se puede, es lo que siempre pienso. Para el día del campesino me premiaron y eso me enorgullece, porque esto cuesta. Me gustaría tener una certificación sanitaria para darle valor agregado al producto y venderlo en supermercados”.

#### POSTULANTES PREMIO NACIONAL SANTANDER BANEFE A LA MUJER MICROEMPRESARIA



\* Cifra al cierre de este informe



Fundación Belén Educa, Colegio Cardenal Carlos Oviedo, Mapú



## EDUCACIÓN



### Fundación Belén Educa

432 nuevos socios



El compromiso de Banco Santander con la Fundación Belén Educa se inició en 2005 y es uno de los ejes estratégicos del Plan de Responsabilidad Social Corporativa de nuestra entidad.

Esta Fundación ha potenciado la educación en comunas de escasos recursos. Con siete colegios operando hasta la fecha, Belén Educa cubre las necesidades educacionales de 8.521 menores de colegios ubicados en Maipú, Puente Alto, Quilicura, San Joaquín y La Pintana.

Por tercer año consecutivo, 30 alumnos de la Fundación Belén Educa realizaron su práctica técnico-profesional en las diferentes empresas del Grupo Santander, duplicando el número de estudiantes acogidos en periodos anteriores.

### Avances 2007

Bajo el slogan “La gracia no está en mostrarles el camino, sino en recorrerlo juntos” se realizó durante todo el mes de abril de 2007 una campaña interna para incorporar 432 nuevos socios y aumentar las horas de voluntariado entre los empleados del Banco, meta que fue cumplida.

- Seminario de Administración en el que participaron 180 alumnos que cursan esta especialidad, el que fue dictado por ejecutivos del Grupo Santander.

- Donación de 500 libros de arte para los 7 colegios y 30 computadores para reforzar los laboratorios de telecomunicaciones.

- Clases de inglés para 8.521 alumnos.

- 8 alumnos con Beca de Excelencia Académica en estudios superiores y 2 Becas Magíster para perfeccionamiento docente.

- Visitas pedagógicas, celebraciones en Navidad y Día del Niño.

- Pasantías y prácticas laborales de 70 alumnos en el Grupo Santander durante 2007.

- Voluntariado corporativo en reforzamiento escolar y clases magistrales durante 2007.





### Programa Computadores para la Comunidad

2.006 computadores  
para 114 instituciones



El programa “Computadores para la Comunidad” se inició el año 2000 con el objetivo de contribuir a la disminución de la brecha digital, facilitando el acceso tecnológico a personas de escasos recursos, mediante la entrega de computadores a establecimientos educacionales e instituciones sociales a lo largo de todo el país.

Para concretarlo, Banco Santander aprovecha la renovación de equipos

de la Institución, para dar respuesta a las exigencias tecnológicas de la industria financiera. El Banco invierte en el reacondicionamiento de estos equipos para su posterior donación.

En 2007 se donaron 2.006 computadores a 114 instituciones. A la fecha se han entregado 9.323 equipos a 651 instituciones a lo largo del país, beneficiando a más de 200 mil niños, jóvenes y adultos.

### Capacitación a Microempresarios

1.000 trabajadores  
capacitados en todo  
el país

Santander Banefe en conjunto con la Fundación Educación Empresa ha desarrollado un programa de formación y capacitación gratuita para el segmento de microempresarios. Mediante talleres de 10 horas de duración se les entregan herramientas básicas para el desarrollo de sus negocios. En 2007 fueron capacitados 1.000 trabajadores independientes de todo Chile en materia de administración. El programa se inició el 2001 y a la fecha han participado más de 5 mil microempresarios a lo largo del país.

A esto se suma el programa de asesoría impartido junto a la Corporación Simón de Cirene. Ambos programas están orientados a generar planes de mejora en la gestión y el retorno de las microempresas, contribuyendo concretamente a la generación de empleo y superación de la pobreza.

### PROGRAMA COMPUTADORES

La firma de un convenio entre Banco Santander y la Asociación Chilena de Municipalidades, permitió la entrega de 300 equipos para 15 colegios de diversas regiones del país, con el objetivo de fortalecer y apoyar la educación, contribuyendo al aprendizaje de 9.889 alumnos de establecimientos municipalizados. Los computadores fueron asignados mediante un llamado a concurso, abierto para todos los colegios de las 345 municipalidades del país, a través de la página web [www.munitel.cl](http://www.munitel.cl).



Concierto de Plácido Domingo y Verónica Villarroel en Plaza de Armas de Santiago



## CULTURA



Desde sus inicios en el país, Santander ha apoyado importantes proyectos culturales, como parte relevante de su política de Responsabilidad Social Corporativa. Esto lo lleva a cabo acercando y difundiendo diversas actividades artísticas que son un estímulo para el desarrollo de la cultura nacional. El apoyo otorgado se concentra en dos áreas: fomento de manifestaciones artísticas de calidad y difusión del patrimonio cultural.

Concierto gratuito para  
30 mil espectadores



Para dar inicio a la celebración de sus 150 años a nivel mundial, Banco Santander ofreció en marzo de 2007 un concierto abierto a la comunidad del tenor español Plácido Domingo y la soprano chilena Verónica Villarroel. El espectáculo, realizado en conjunto con el Teatro Municipal de Santiago, se efectuó al aire libre en la Plaza de Armas de la capital y permitió que más de 30 mil personas pudieran presenciarlo en forma gratuita.

En diciembre de 2007 fue presentado en la Plaza de Armas de Santiago y también en forma gratuita, el Ballet Cascanueces de P.I. Tchaikovsky. Se trata de un espectáculo tradicional de Navidad que pudo realizarse gracias a un proyecto organizado por Banco Santander, en conjunto con la Ilustre Municipalidad de Santiago y el Teatro Municipal.

Banco Santander también invitó a sus clientes a la función de gala de la ópera “Nabuco” de Giuseppe Verdi y a una presentación del ballet “La Bayadera”, realizadas en el Teatro Municipal.

El Banco presentó recitales de piano de Alberto Nosé, ganador del Concurso Internacional de Santander-Paloma O’ Shea, en cuatro ciudades del país.

En el plano de la plástica nacional, se llevó a cabo por séptimo año consecutivo el concurso de creación joven “Artistas Siglo XXI”, en conjunto con Canal 13 y la Universidad Católica, con el objetivo de incentivar y reconocer a los jóvenes exponentes de la plástica nacional.

Otro de los hitos culturales de 2007 fue la publicación del libro “Patagonia Andina: Inmensidad Humanizada”, editado de manera conjunta con el Museo Chileno de Arte Precolombino, y que corresponde





Presentación Ballet Cascanueces en Plaza de Armas de Santiago



Programa Navidad con Sentido

a la publicación número XXVI de la colección desarrollada por ambas entidades. 600 ejemplares del libro fueron donados a la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos para ser distribuidos en las bibliotecas públicas del país. La obra, que cuenta con el apoyo de la Ley de Donaciones Culturales, fue desarrollada como parte del programa de responsabilidad social, para acercar la cultura a la comunidad.

Asimismo, Banco Santander siguió apoyando importantes instituciones culturales del país, entre ellas:

- Corporación Cultural Semanas Musicales de Frutillar
- Fundación Beethoven
- Museo Chileno de Arte Precolombino
- Museo Nacional de Bellas Artes
- Teatro Municipal de Santiago
- Teatro Municipal de Viña del Mar

## NAVIDAD CON SENTIDO

Como es tradicional, Grupo Santander organizó en 2007 un completo programa de actividades navideñas con el objetivo de rescatar el verdadero espíritu de esta fiesta. Entre las acciones destacaron la celebración de la navidad en el Centro de Rehabilitación Manresa y en el Hogar de Lactantes Santa Bernardita, pertenecientes al Hogar de Cristo, así como la realización de un desayuno junto a los niños de Fundación Belén Educa.

A ello se suma la ceremonia de bendición del pesebre en el edificio corporativo por parte del Padre Agustín Moreira, Capellán General del Hogar de Cristo, y la premiación del concurso “Todo Chile Decora un Pesebre en Navidad”, en el que participaron los hijos de empleados del Grupo Santander. Las celebraciones culminaron con la tradicional misa de Navidad en la antigua Iglesia de las Agustinas.

---

● ● ● **MEDIO AMBIENTE**



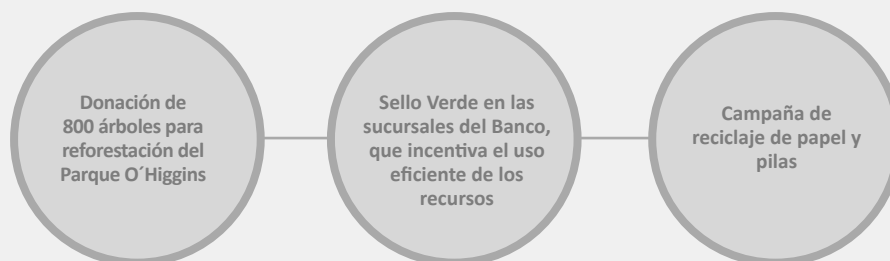
---

***Nuestro Compromiso***

*Actuamos con absoluto respeto al medioambiente, incentivando el uso eficiente de los recursos naturales y el reciclaje de residuos, adoptando iniciativas que promuevan la participación activa de los empleados*

---

***Actividades 2007***





*Campaña Sello Verde, Día Mundial del Medio Ambiente*

## ● ● ● UN COMPROMISO DE LARGO PLAZO

Banco Santander ha puesto en aplicación su política medioambiental, que se sustenta en los siguientes aspectos:

- Aplicación de criterios de precaución respecto a los problemas ambientales.
- Adopción de iniciativas destinadas a promover una mayor responsabilidad ambiental.
- Estímulo al desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Durante el año 2007, Banco Santander continuó el apoyo a la industria con financiamientos destinados a la construcción de plantas de tratamiento de residuos líquidos, que evitan que los desechos contaminen las aguas superficiales. También se ha contribuido a la diversificación de la matriz energética del país a través del apoyo a empresas de fabricación de pellets de madera que se utilizan como combustible.

Como complemento de los financiamientos antes mencionados cabe destacar la inversión directa que Banco Santander ha realizado en

### SANTANDER APORTA 800 ÁRBOLES

En el marco del plan de recuperación del Parque O'Higgins impulsado por la Municipalidad de Santiago, y con motivo de la celebración del Día Mundial del Medioambiente, Banco Santander aportó 800 árboles al municipio. Las especies fueron plantadas en un terreno del 9 hectáreas que se ha reforestado para devolverle al parque el estándar de principal área verde y de esparcimiento familiar de la capital.

La iniciativa de Banco Santander forma parte de su campaña Sello Verde, cuyo objetivo es promover el uso eficiente de los recursos naturales e impulsar proyectos que signifiquen un verdadero aporte a la descontaminación de la capital.

proyectos a favor del medioambiente. En 2007, se invirtieron cerca de \$30.000.000 en el proyecto de recuperación urbana del Parque O'Higgins de la Municipalidad de Santiago.

## CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Luego de que se lanzara el Plan Estratégico de Responsabilidad Social del Grupo Santander en el año 2002, Banco Santander fue la primera entidad bancaria en Chile en certificar con la norma internacional ISO 14.001:2004 su Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA), implementado en los edificios corporativos, con vigencia hasta diciembre de 2009.

Durante 2007, el SGMA de Banco Santander centró su actividad en la mejora y revisión permanente de los aspectos medioambientales significativos, y los buenos resultados obtenidos son fruto del compromiso general de

mejora continua. Para 2008, se centrará en fortalecer la comunicación con sucursales, implementar un sistema de capacitación interna, mejorar los canales de comunicación y difusión de información al cliente interno, generar campañas innovadoras que permitan la participación masiva de los empleados y realizar actividades de colaboración conjunta con la comunidad.

## CAMPAÑA SELLO VERDE

A partir del año 2003 Banco Santander certificó por las ISO 14.001 sus edificios matrices y a partir del año 2006 hace extensivo el control de tres aspectos fundamentales, energía eléctrica, papel blanco y agua potable, implementando la campaña Sello Verde en la red de sucursales.

La Campaña Sello Verde se ha convertido en una herramienta de información permanente a los empleados, para poder capacitarlos e incentivar acciones que contribuyan a disminuir

los consumos. Uno de los objetivos es que las personas repliquen en sus hogares los hábitos y acciones que se implementan en el Banco.

Durante 2008, la Campaña Sello Verde se intensificará en términos de difusión, marketing interno y gestión, con el fin de aumentar la cobertura de sucursales, mejorar el conocimiento general de la campaña y hacer gestión sobre aquellas sucursales que presenten consumos por sobre el promedio.

## CAMPAÑA PONTE LAS PILAS

En línea con la promoción del respeto al medioambiente, en diciembre de 2006 Banco Santander puso en marcha la campaña "Ponte las Pilas", como una manera de informar a los empleados, público externo y clientes acerca de la correcta disposición de las pilas de uso común, y del daño que pueden causar en el medioambiente.

INDICADORES DE IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DIRECTO	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007
Consumo de papel (toneladas)	181,96	160,53	108,11
Porcentaje de papel reciclado sobre total (%)	35%	47%	49%
Consumo de energía (gigajulios)	30.338,01	29.786,56	29.159,41
Consumo indirecto de energía (gigajulios)	30.446	29.892	29.263
Consumo de agua (miles de m <sup>3</sup> )	64,61	63,62	57,84
Emisiones totales CO <sub>2</sub> (toneladas)	1.955	1.920	1.879
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (toneladas)	1.955	1.920	1.879
Desplazamientos de la Organización (millones de kms.)	1,36	2,27	2,24
Desplazamientos de la Organización (horas de vuelo)	19.560	18.952	14.095

INDICADORES POR PERSONA	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007
Consumo Agua (m <sup>3</sup> / mes / persona)	2,11	2,07	1,89
Consumo Energía (kwh / mes / persona)	274,76	269,76	264,08
Consumo Papel (kg / mes / persona)	4,5	5,23	4,68



*Campaña Sello Verde, Día Mundial del Medio Ambiente*

Esta iniciativa se sumó a la Campaña de Reciclaje de Papel y permitió recuperar en un mes más de 1.000 pilas gastadas que fueron depositadas en los contenedores ubicados en los edificios corporativos del Banco. Debido al positivo impacto logrado, se decidió continuar durante todo el año 2007. Para esto se diseñaron 14 contenedores que se sumaron a los 6 ya incorporados, los cuales se ubicaron

en las sucursales de Banco Santander en Santiago, entre marzo y diciembre de 2007, recuperándose más de 3.000 pilas gastadas. Un hecho destacable es que tanto empresas como establecimientos educacionales cercanos a algunas sucursales, hicieron su propia campaña de recuperación y depositaron las pilas en el contenedor de la oficina respectiva.

## RECICLAJE



A partir de marzo de 2008 se incorporarán nuevos indicadores de reciclaje. El consumo de papel en oficinas se calculará también en términos de resmas utilizadas por una unidad, departamento o área del Banco. El consumo de energía eléctrica se calculará por espacio de iluminación en [Kwh/m<sup>2</sup>].

### Indicadores de reciclaje al interior del Banco

Reciclaje de papel	2,33 Kg/persona x mes
Reciclaje de latas	33 Kg/mes
Reciclaje de vidrio	84 Kg/mes
Reciclaje de plástico PET	351 Kg/mes



## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI





## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	PÁGINA
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	18
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad	Impactos principales de la organización: 27-30, 37-53 Principales riesgos, oportunidades y desafíos: 59-63 Progreso y desempeño de los objetivos trazados: 27-30, 37-40, 59-63, 70-89

2. PERFIL	PÁGINA
2.1 Nombre de la organización informante	16
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	31-35, 54-55
2.3 Estructura operativa de la organización	22-23
2.4 Localización de la sede principal de la organización	Contratapa
2.5 Número de países en los que opera	22
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	IA (164)
2.7 Mercados servidos	22-23
2.8 Dimensión de la organización informante	20-21
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	64-66, IA (77)
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	24-25

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	PÁGINA
<b>Perfil de la Memoria</b>	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la Memoria	4
3.2 Fecha de la Memoria anterior más reciente	4
3.3 Ciclo de presentación de Memorias	4
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria	98
<b>Alcance y Cobertura de la Memoria</b>	
3.5 Procesos de definición de contenidos	14-15
3.6 Cobertura de la Memoria	4
3.7 Límites del alcance o cobertura de la Memoria	4
3.8 Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	4, IA (112, 115)
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos	29, 71-74, 75-85, 86-89
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance	4, IA (166)
<b>Índice del Contenido del GRI</b>	
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos de la Memoria	92-95

IA: Informe Anual



#### 4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

#### PÁGINA

##### Gobierno

4.1	Estructura de gobierno de la organización	41-45
4.2	Función del más alto ejecutivo	44, IA (24)
4.3	Estructura directiva unitaria	41-45
4.4	Participación de accionistas y empleados	37-40, 49-51
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	IA (143, 164)
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	41-45
4.7	Procedimientos de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	IA (24-27)
4.8	Declaración de Misión y Valores	17
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	41-45, 59-63

##### Compromiso con Iniciativas Externas

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	41-45, 59-63
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	70-89
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca	97

##### Participación de los Grupos de Interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	14
4.15	Bases para la identificación y selección de los grupos de interés participantes	14-15
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	27-30, 37-40, 46-53, 75-85
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés	27-30, 75-85

IA: Informe Anual

## INDICADORES DE DESEMPEÑO GRI G3

DIMENSIÓN ECONÓMICA		PÁGINA
<b>Desempeño Económico</b>		
EC- 1	Valor económico directo generado	20-21
EC- 3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	46-53
<b>Presencia en el Mercado</b>		
EC- 6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	67-69
EC- 7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	46-53
<b>Impactos Económicos Indirectos</b>		
EC- 8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y servicios prestados para el beneficio público	70-74

DIMENSIÓN AMBIENTAL		PÁGINA
<b>Desempeño Económico</b>		
EN- 1	Materiales utilizados por peso o volumen	86-89
<b>Energía</b>		
EN- 3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes de energía primarias	86-88
EN- 4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes de energía primarias	86-88
<b>Biodiversidad</b>		
EN- 11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	a
EN- 12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad	a
<b>Emisiones, Vertidos y Residuos</b>		
EN- 16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero	82
EN- 17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	88
EN- 20	Oxidos nitrosos, óxidos de azufre y otras emisiones al aire significativas	c
EN- 21	Vertido de aguas residuales según naturaleza y destino	b
EN- 23	Número total y volumen de los derrames residuales más significativos	c

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 cual el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.

c: Las actividades del Banco no generan emisiones significativas ni derrames de sustancias peligrosas.



## INDICADORES DE DESEMPEÑO GRI G3

DIMENSIÓN SOCIAL		PÁGINA
<b>Empleo</b>		
LA- 1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato o por región	48
LA- 2	Número total de empleados y rotación media desglosado por grupos de edad, sexo y región	48
<b>Relaciones Empresa Trabajadores</b>		
LA- 4	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	52
<b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>		
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	51
<b>Formación y Educación</b>		
LA- 10	Promedio de horas de formación al año por empleado	49
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>		
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	48
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
<b>Prácticas de Inversión y Abastecimiento</b>		
HR- 1	Porcentaje de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos	97
<b>Libertad de Asociación y Convenio Colectivos</b>		
HR- 5	Actividades de la Compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr riesgos y medidas para respaldar estos derechos	52
<b>Explotación Infantil</b>		
HR- 6	Actividades identificadas que conllevan riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	97
<b>Trabajos Forzados</b>		
HR- 7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo en materia de trabajo forzado y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	97

## INDICADORES DE DESEMPEÑO GRI G3

SOCIEDAD		PÁGINA
<b>Comunidad</b>		
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	15, 86-89
<b>Corrupción</b>		
SO- 2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a <u>riesgos relacionados con la corrupción</u>	41-45
SO- 3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos <u>anticorrupción de la organización</u>	45
SO- 4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	41-45
<b>Política Pública</b>		
SO- 5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobby	59
<b>Cumplimiento Normativo</b>		
SO- 8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	No se registraron sanciones durante 2007

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		PÁGINA
<b>Salud y Seguridad del Cliente</b>		
PR- 1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y <u>servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación</u>	56-58, 64-66
PR- 3	Tipos de información sobre productos y servicios requeridos por los procedimientos y normativa en vigor y porcentaje sujeto a tales requerimientos	43-44
<b>Comunicaciones y Marketing</b>		
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	97
<b>Cumplimiento Normativo</b>		
PR- 9	Costo de multas significativas por incumplimiento de la normativa de productos y servicios	No se registraron sanciones durante 2007





## OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

### PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Banco Santander adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2003, en defensa de los derechos humanos, normas laborales, del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Esta adhesión expresa el compromiso de apoyar y promover los 10 principios que lo componen en el ámbito de su influencia.

### PUBLICIDAD: ADHESIÓN A CÓDIGOS VOLUNTARIOS

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 normas de sana competencia en general.

Banco Santander también adhiere al “Código de Conducta y Buenas Prácticas” de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras.

### FUNDACIONES Y ORGANIZACIONES DE LAS QUE BANCO SANTANDER ES MIEMBRO O PARTICIPA:

- . ACCIÓN RSE
- . AMCHAM, CÁMARA CHILENO NORTEAMERICANA DE COMERCIO
- . ASOCIACIÓN DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS
- . CÁMARA OFICIAL ESPAÑOLA DE COMERCIO
- . COMUNIDAD MUJER
- . ICARE
- . GENERACIÓN EMPRESARIAL
- . PROHUMANA
- . USEC

ESTA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD ES COMPLEMENTARIA AL INFORME ANUAL 2007. AMBOS DOCUMENTOS ESTÁN DISPONIBLES EN [WWW.SANTANDER.CL](http://WWW.SANTANDER.CL)

**Para mayor información visite**  
**[www.santander.cl](http://www.santander.cl)**

o contáctese con:

**Elke Schwarz K.**

Directora de Comunicaciones Corporativas y RSC  
mail: [eschwarz@santander.cl](mailto:eschwarz@santander.cl)

**María Cristina Marcet M.**

Directora Responsabilidad Social Corporativa  
mail: [cmarcet@santander.cl](mailto:cmarcet@santander.cl)

Bandera 140, piso 19, Santiago  
Teléfono (56 - 2) 320 80 98  
Fax (56 - 2) 671 65 54

**EDICIÓN:**

KonceptoEdiciones

**DISEÑO Y PRODUCCIÓN:**

Midia Comunicación

**IMPRESIÓN:**

Fyrma Gráfica

