



# Memoria de Sostenibilidad

BANCO SANTANDER CHILE

2011

---



# Memoria de Sostenibilidad

BANCO SANTANDER CHILE

2011

---





# año del servicio

Para el Año del Servicio,  
Banco Santander eligió cuatro  
pilares en los que ha puesto especial  
énfasis: **transparencia, cercanía,  
responsabilidad y solidez.**

Carta del Presidente	04
Santander en el mundo y su compromiso con la sostenibilidad	06
Modelo de negocio de Banco Santander	10
Principales magnitudes	12
Segmentos de Negocios	14
Desempeño Económico	16
Administración	18
Gobierno corporativo	22
Santander y la educación superior	34
Santander Universidades	35
Santander y su entorno	40
Sociedad	41
Medio Ambiente	50
Santander y sus grupos de interés	56
Accionistas	58
Clientes	60
Empleados	63
Proveedores	72
Principales objetivos anuales	74
Proceso de elaboración del reporte	76
Índice de contenidos GRI	77



## carta del **presidente**

Les presentamos la Memoria de Sostenibilidad 2011 de Banco Santander, un ejercicio que da cuenta de nuestro desempeño ambiental, social y económico durante el período, por novena vez consecutiva.

En Banco Santander, entendemos que la sostenibilidad significa contribuir al progreso económico y social de la sociedad y de las comunidades en las cuales operamos, en el marco del desempeño de nuestra actividad empresarial.

Para concretar este compromiso, ha sido clave contar con una estrategia clara, que se estructura en torno a tres grandes líneas de actuación: el apoyo a la educación, la relación del Banco con la sociedad, y el compromiso a largo plazo con nuestros grupos de interés.

Para dar cuenta fielmente del actuar de Banco Santander Chile durante 2011, partiremos por la relación del Banco con los grupos de interés. Especialmente, durante el año a reportar, nos enfocamos en nuestros clientes bajo el lema "Año del Servicio".

Ello, basado en el reconocimiento que los clientes hoy son consumidores más empoderados, que nos han exigido una mirada mucho más amplia. Hemos dado un paso decisivo hacia una cultura de servicio, la que nos lleva a buscar una conexión constante con nuestros clientes y sus necesidades, ofreciendo una relación transparente, y una oferta de productos simple y adecuada a sus requerimientos, con información clara, precisa y oportuna. Este énfasis interno fue acompañado de una amplia campaña comunicacional que obtuvo importantes reconocimientos.

Desde hace ya varios años, el Banco ha realizado importantes avances en materia de Gobierno Corporativo para asegurar una gestión correcta, apegada a las normas y, sobre todo, transparente. Por ello cuenta con un Directorio cuyos integrantes son mayoritariamente externos, de reconocido profesionalismo, y al que aportan desde sus más diversas áreas de experiencia con una visión complementaria, velando por la transparencia y rigurosidad en la gestión integral del Banco. Así, en abril 2011, se realizaron elecciones para renovar el Directorio toda vez que se cumpliera el plazo establecido de tres años de duración de los Directores. Todos fueron reelectos por otro período, a lo que se sumó la incorporación de Lisandro Serrano Spoerer, quien ocupó la vacante dejada por Claudia Bobadilla Ferrer a fines de diciembre de 2010.

El segundo eje relacionado con nuestra política de sostenibilidad está relacionado con el apoyo de la educación. En este sentido, hay que destacar que Grupo Santander desarrolla desde hace ya catorce años un programa de colaboración con las universidades, que

lo distingue del resto de los bancos e instituciones financieras del mundo.

Es así como Universia se ha constituido en un proyecto emblemático de Banco Santander en este ámbito. Su éxito se ha basado en la construcción de puentes entre el ámbito universitario y el resto de la sociedad, atendiendo necesidades de formación y otras importantes demandas como el primer empleo, la relación universidad-empresa y las redes sociales.

De gran relevancia en este contexto fue también el lanzamiento del Programa de Apoyo a la Educación Superior (PAES) 2011-2013, el que contempla una inversión de cerca de US\$ 15 millones para las 56 universidades que son parte de esta gran iniciativa. Un tercio de este aporte se destinará a entregar mil becas que promueven el intercambio universitario internacional. Además, se realizó por octava vez el Encuentro de Rectores de las Universidades Chilenas, el que se ha constituido como el principal foro de discusión de los temas coyunturales del país en materia de educación superior.

La tercera línea de actuación en sostenibilidad es la relación con el entorno, en particular, con la sociedad y el medio ambiente. Sin duda, una de las iniciativas destacadas en este ámbito fue el apoyo de Banco Santander al Plan de Reconstrucción Sustentable de Constitución, una iniciativa lanzada por el Ministerio de Hacienda y que surgió a partir de una alianza público-privada. Nuestro Banco asumió el proyecto de construir zócalos turísticos y ciclovías para potenciar la reactivación turística de esta zona devastada por el terremoto del 27 de febrero 2010.

Seguimos fomentando la solidaridad social a través de campañas de marketing social en conjunto con la Fundación Un Techo para Chile, que ayudan a contribuir al desarrollo del país. Otro hito en este sentido es la alianza con la Fundación Belén Educa. Banco Santander ya cumplió once años llevando adelante este programa que ofrece apoyo para que jóvenes y niños de escasos recursos puedan gozar de una mejor educación. En concreto, esto se traduce en charlas, prácticas, Becas de Excelencia, seminarios y visitas culturales.

Igualmente, Banco Santander apuesta por la difusión del arte y la cultura, como otra vía de incentivar la educación del país. Durante 2011, ello se materializó a través del auspicio de la fiesta pascuense Tapati Rapa Nui, el apoyo de la realización del Primer Encuentro Nacional de Orquestas Juveniles del Bicentenario, la muestra Matta100 del Museo Nacional de Bellas Artes, la Muestra Internacional de Artesanía Tradicional UC, el tradicional espectáculo navideño en la Plaza de Armas, y la publicación del libro "Punta Arenas y el País del Agua".

Para acompañar el progreso económico de los países en los que está presente, Banco Santander mantiene importantes proyectos que apuntan a la inclusión financiera, lo que se concreta en el apoyo de los microempresarios. Así, en 2011 entregamos por décima vez el Premio Nacional Banefe a la Mujer Microempresaria, el que en 2011, con la postulación de 30 mil proyectos, logró un récord. Además, se continuó con la capacitación y el apoyo a través de créditos, los que en el año reportado sumaron 38 mil operaciones para 26 mil microempresarios.

Una parte importante de los esfuerzos e iniciativas que realizamos año a año también van dirigidos a nuestros empleados, ya que el éxito de una empresa se basa en ellos. Por ello, hemos desarrollado una política que fomenta el liderazgo con talento, el conocimiento y la cultura corporativa. Buscamos atraer y retener a los mejores profesionales y apoyarlos en su desarrollo integral para apoyar el liderazgo de nuestro Banco y crecer sosteniblemente. Es así como durante 2011 invertimos cerca de M\$ 1.900.000 en formación de empleados, en torno a un 20% más que en 2010. Además, se lanzó la "Escuela de Servicios Santander", una importante iniciativa que tiene por misión transmitir a toda la organización un estilo de atención único, basado en el conocimiento de nuestros clientes.

Junto con todos los logros, estamos plenamente conscientes que cada año supone nuevos e importantes desafíos. Pero estoy seguro de que Banco Santander, con su gran equipo humano, sabrá enfrentarlos exitosamente.



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



# Santander

## en el mundo

y su compromiso con la sostenibilidad

Para Banco Santander la sostenibilidad es el desempeño de su actividad empresarial, contribuyendo al progreso económico y social de las comunidades en las que está presente, teniendo en cuenta su impacto en el medio ambiente y fomentando las relaciones estables con sus principales grupos de interés.

A pesar del difícil entorno económico y financiero, Santander ha logrado hacer frente a la crisis gracias a una estrategia clara y un modelo de negocio sostenible basado en:

- Orientación comercial.
- Un balance fuerte y disciplina de capital.
- Diversificación geográfica única.
- Prudencia y control de riesgos.
- Una política de eficiencia y ahorro de costes.

Todo ello en línea con un sólido gobierno corporativo que asegura una gestión sostenible y que incorpora criterios éticos, sociales y ambientales, con visión a largo plazo.

En 2011, Banco Santander invirtió un total de 170 millones de euros en proyectos de responsabilidad social corporativa, un 15% más que en 2010. Parte de este incremento se debe tanto al aumento de la inversión realizada en educación superior, a través de la firma de numerosos convenios de colaboración, como a la incorporación de los datos de inversión de Sovereign Bank y Bank Zachodni WBK.

La estrategia de sostenibilidad de Banco Santander se articula en torno a tres grandes ejes:

- El apoyo a la educación superior, desarrollado por Santander Universidades, con una inversión de 117 millones de euros en 2011, que supone un 16% más que en el ejercicio anterior. Se articula en proyectos educativos que desarrollan las más de 990 universidades con las que el Banco mantiene acuerdos de colaboración. Esta alianza con la Universidad es, para Santander, la mejor manera de apoyar el desarrollo social y económico y de fomentar el conocimiento, la investigación, la innovación y el emprendimiento.

- La relación del Banco con su entorno, en particular, la preservación y protección del medio ambiente y el apoyo a las comunidades locales en las que está presente a través de numerosos programas corporativos y locales, adaptados a la realidad social y económica de cada país.
- Las relaciones estables y duraderas con sus grupos de interés:

**Accionistas e inversores:** buscando siempre la creación de valor a largo plazo, con la máxima transparencia informativa y fomentando el diálogo continuo y su participación en la marcha del Grupo.

**Clientes:** ofreciendo los productos y servicios que más se adaptan a sus necesidades y perfil de riesgo, prestando la mejor calidad de servicio, con innovación constante y con productos socialmente responsables.

**Empleados:** con políticas de formación y desarrollo que apuestan por promover el conocimiento, el talento, la diversidad y la conciliación.

**Proveedores:** fomentando la ética y la transparencia y con relaciones basadas en el respeto mutuo.

### Iniciativas internacionales a las que Banco Santander está adherido / presente

Pacto Mundial de Naciones Unidas  
UNEP Finance Initiative  
Principios del Ecuador  
Principles for Responsible Investment (PRI)  
Carbon Disclosure Project  
Banking & Environment Initiative  
Grupo Wolfsberg  
Mesa Redonda sobre Soja Responsable  
Forge Group  
Instituto Brasileiro de Governança  
Consejo Estatal de Responsabilidad Social Empresarial del gobierno español



## Comité de Sostenibilidad

Banco Santander cuenta con un comité específico que vela por la integración de la sostenibilidad en su modelo de negocio. Para ello, define los planes estratégicos de responsabilidad corporativa del Grupo y las políticas de sostenibilidad del Banco y los somete a la aprobación del consejo de administración.

Este comité está presidido por el consejero delegado y compuesto por miembros de divisiones de negocio y de apoyo del Banco, como las divisiones de Recursos Humanos, Tecnología y Operaciones, Riesgos, Universidades y Brasil, unidad local de referencia en sostenibilidad para el Grupo, con una posición de liderazgo internacional en esta materia. El secretario del comité es el director del área de sostenibilidad, que pertenece a la división de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios. Esta área es la responsable de la gestión e impulso de la sostenibilidad en todo el Grupo y coordina las distintas acciones que se llevan a cabo.

Durante 2011, el Banco ha seguido avanzando en el desarrollo de iniciativas de sostenibilidad y en la implementación de los seis proyectos corporativos estratégicos aprobados por el comité en 2010. Como parte de la estrategia de integrar la sostenibilidad en todas las áreas de actuación de Banco Santander, estos proyectos están liderados y gestionados por las divisiones correspondientes:

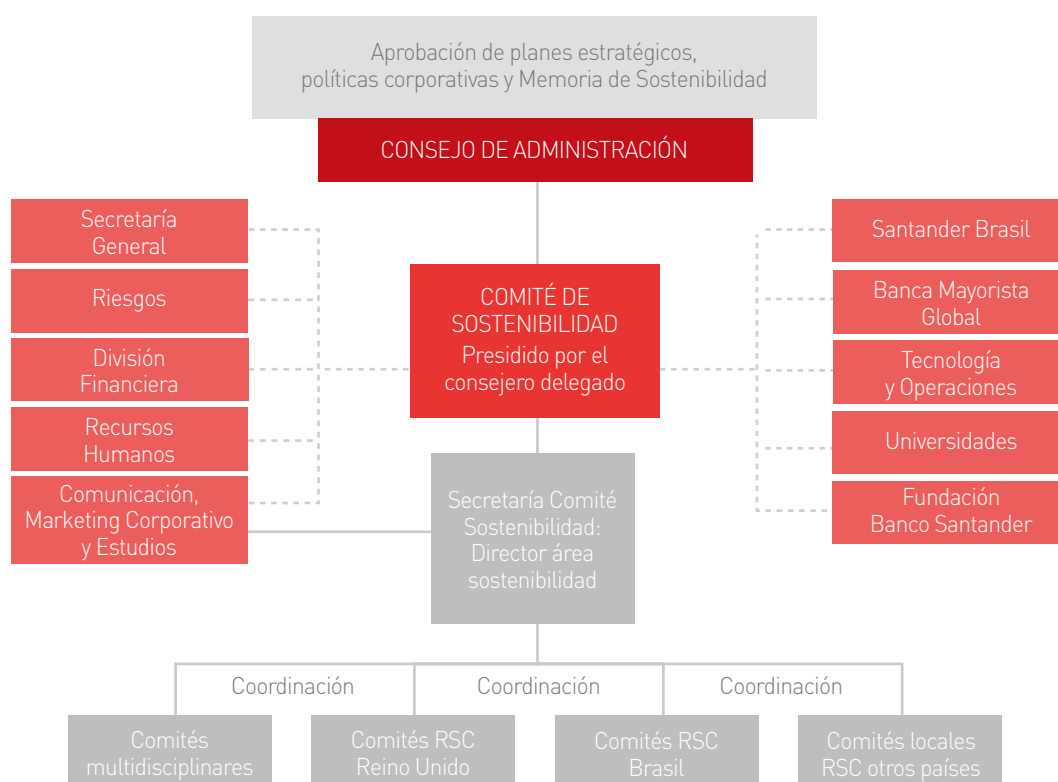
- Integrar e impulsar el análisis del riesgo social y ambiental en las operaciones de crédito, liderado por la división de Riesgos.
- Plan de Eficiencia Energética 2011-2013: plan a tres años para la reducción del consumo eléctrico y las emisiones de CO2, liderado por la división de Tecnología y Operaciones.
- Proyecto Corporativo de Educación Financiera: promover un mejor conocimiento financiero y de los servicios bancarios, para generar más confianza y seguridad en el uso de los mismos. Santander Universidades

lidera este proyecto en colaboración con equipos universitarios.

- Microcréditos: Santander desarrolla en países como Brasil, Chile y El Salvador un programa de microcréditos que facilitan el acceso de los colectivos más desfavorecidos al mercado financiero. El objetivo a corto plazo es extender esta actividad a México.
- Voluntariado corporativo: Banco Santander, a través de su división de Recursos Humanos, ha puesto en marcha en España el programa Voluntarios Santander Comprometidos.
- La plena implementación de los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas por el área de Gestión de Activos, en particular, Santander Brasil y Santander Pensiones España.

Además, el Comité de Sostenibilidad aprobó una política corporativa de derechos humanos, que recoge el compromiso del Banco en esa materia y en relación con sus diferentes grupos de interés.

### Estructura de la función de la sostenibilidad en Grupo Santander



## Gestión del riesgo reputacional y cumplimiento normativo

Grupo Santander define el riesgo reputacional como aquél vinculado a la percepción que tienen del Banco los distintos grupos de interés con los que se relaciona en el desarrollo de su actividad, y que puede tener un impacto adverso en los resultados o las expectativas de desarrollo de los negocios. Incluye, entre otros, aspectos jurídicos, económico-financieros, éticos, sociales y ambientales.

En la gestión del riesgo reputacional participan distintas estructuras de gobierno del Grupo:

### COMISIÓN DELEGADA DE RIESGOS (CDR)

Es responsabilidad del consejo de administración, como parte de su función de supervisión, definir la política de riesgos del Grupo.

La comisión delegada de riesgos, como máximo órgano responsable de la gestión global del riesgo y de toda clase de operaciones bancarias, valora, con el apoyo de la división de Secretaría General, el riesgo reputacional en su ámbito de actuación y decisión.

### COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

Asiste al consejo en esta materia supervisando el cumplimiento del código general de conducta del Grupo y del código de conducta en los mercados de valores, de los manuales y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y, en general, de las reglas de gobierno y cumplimiento del Banco.

### COMITÉ CORPORATIVO DE COMERCIALIZACIÓN (CCC)

El comité corporativo de comercialización (CCC) es el máximo órgano de decisión del Grupo en materia de aprobación y seguimiento de productos y servicios.

El CCC considera especialmente la adecuación del producto o servicio al marco donde va a ser comercializado, prestando especial atención a:

- Que cada producto o servicio se venda por comerciales aptos.
- Que se facilite a los clientes la información necesaria y adecuada.
- Que el producto o servicio se ajuste al perfil de riesgo del cliente.
- Que cada producto o servicio se destine al mercado adecuado, no sólo por razones de tipo legal o fiscal, sino en atención a la cultura financiera del mismo.
- Que se cumplan las exigencias de las políticas corporativas de comercialización y, en general, de la normativa interna o externa aplicable.

A su vez, en el ámbito local existen los comités locales de comercialización (CLC), que canalizan hacia el comité corporativo de comercialización las propuestas de aprobación de productos nuevos.

La gestión del riesgo reputacional que pueda surgir de una venta inadecuada de productos o de una prestación incorrecta de servicios por parte del Grupo se lleva a cabo según lo establecido en las políticas corporativas de gestión del riesgo reputacional derivado de la comercialización de productos y servicios.

Estas políticas corporativas fijan un marco corporativo único para todas las geografías, negocios y entidades.

### COMITÉ GLOBAL CONSULTIVO (CGC)

El comité global consultivo es el órgano asesor del comité corporativo de comercialización y está integrado por representantes de áreas que aportan visión de riesgos, regulatoria y de mercados. El comité global consultivo, que celebra sus sesiones con una periodicidad estimada trimestral, puede recomendar la revisión de productos que se vean afectados por cambios en mercados, deterioros de solvencia (país, sectores o empresas) o por cambios en la visión que el Grupo tiene de los mercados a medio y largo plazo.

### COMITÉ CORPORATIVO DE SEGUIMIENTO (CCS)

Desde 2009 se ha establecido una reunión semanal de seguimiento de productos, presidida por el secretario general, en la que se plantean y resuelven cuestiones concretas relacionadas con la comercialización de productos y servicios.

### OFICINA CORPORATIVA DE GESTIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL

La oficina de gestión de riesgo reputacional está integrada en el área corporativa de cumplimiento y riesgo reputacional. Su objetivo es facilitar a los órganos de gobierno correspondientes la información necesaria para llevar a cabo un adecuado análisis del riesgo en la aprobación y un seguimiento de los productos a lo largo de su ciclo de vida.

En el ámbito local, existen oficinas de gestión de riesgo reputacional responsables de promover cultura y velar para que las funciones de aprobación y seguimiento de productos se desarrollen en línea con las directrices corporativas. La coordinación de estas oficinas la realiza la oficina corporativa.

### PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Para Banco Santander, constituye un objetivo estratégico disponer de un sistema de prevención tanto de blanqueo de capitales como de la financiación del terrorismo. Este sistema debe ser avanzado y eficaz, y estar permanentemente adaptado a las últimas regulaciones internacionales y con capacidad de hacer frente a la aparición de nuevas técnicas por parte de las organizaciones criminales.

Hay que destacar que durante 2011, ninguna unidad del Grupo en el mundo ha sido objeto de medidas correctivas o sancionadoras dictadas por las autoridades de supervisión o regulación, como consecuencia de incumplimientos o debilidades en materia de prevención de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.



La organización de la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo se articula a través de tres figuras: el departamento central de prevención del blanqueo de capitales (DCPBC), los responsables de prevención y el comité de análisis y resolución.

Durante 2011, el DCPBC ha tomado las medidas necesarias para alcanzar la completa adaptación de las unidades a las normas que transponen la tercera directiva de la Unión Europea, principalmente en lo relativo a la exigencia de segmentación por riesgo de los clientes en el proceso de contratación y el establecimiento de actuaciones concretas en función del riesgo (reforzada, estándar o simplificada).

Una de las actuaciones prioritarias del Grupo en esta materia es la adopción de las medidas necesarias, tales como acciones formativas, para que todos los empleados tengan conocimiento de las exigencias derivadas de la normativa vigente en estas materias.

#### Principales indicadores de actividad 2011

Filiales revisadas	172
Expedientes investigación	73.942
Comunicaciones a autoridades	20.162
Empleados formados	119.976
Horas de formación impartidas	146.911

Durante 2011, se han impartido cursos de formación sobre prevención del blanqueo de capitales a un total de 119.976 empleados, que han dedicado un total de 146.911 horas lectivas.

#### ESTABLECIMIENTOS OFF-SHORE

La política del Grupo es no crear o adquirir participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales sin autorización específica del consejo —o, cuando razones de urgencia así lo aconsejen, de la comisión ejecutiva, dando cuenta posteriormente al consejo—, previo informe de la comisión de auditoría y cumplimiento, y siempre tras un análisis de las circunstancias concretas del caso y de la justificación de su oportunidad.

La comisión de auditoría y cumplimiento está puntualmente informada por las distintas áreas competentes de las actividades realizadas y resultados obtenidos por las sucursales y sociedades off-shore del Grupo, y supervisa el control interno ejercido sobre las mismas, conforme a las recomendaciones del Banco de España contenidas en la memoria de la supervisión bancaria en España, correspondiente a 2003.

La comisión recibe información pormenorizada de las actuaciones llevadas

a cabo por el Grupo, en el marco de su política de reducción del número de unidades en paraísos fiscales, así como del trabajo de revisión realizado por la división de Auditoría Interna y la dirección de cumplimiento. Las conclusiones de esta revisión fueron satisfactorias, aunque señalaron algunas recomendaciones de mejora, recogiendo el calendario para su implantación.

#### RIESGO SOCIAL Y AMBIENTAL

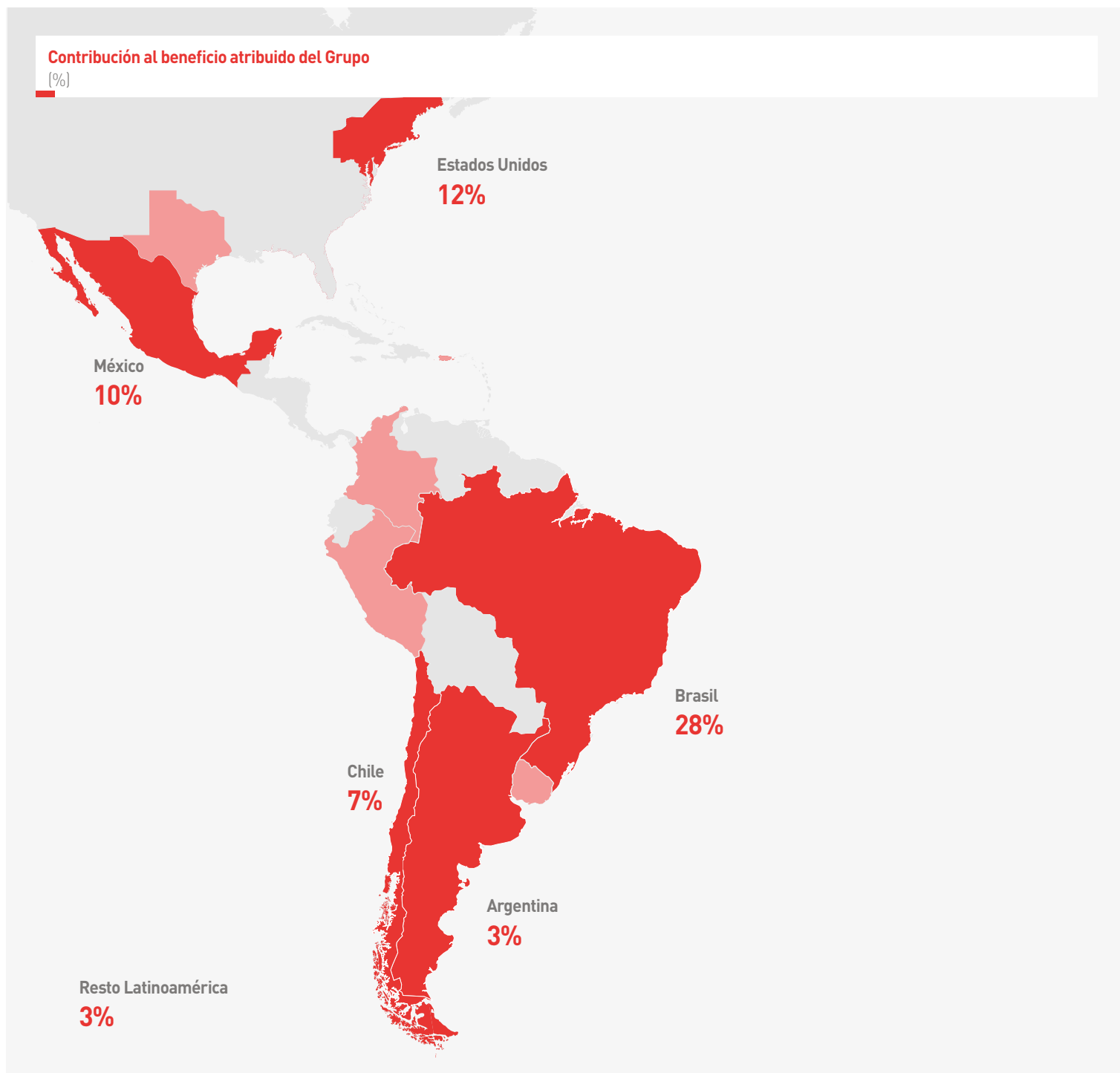
Para Banco Santander el riesgo social y ambiental es un aspecto relevante de la gestión del riesgo reputacional. Su análisis es uno de los objetivos de la política social y ambiental del Banco.

El Banco asume el compromiso de evaluar y tomar en consideración el riesgo social y ambiental en las operaciones de project finance y, por lo tanto, de conceder créditos solo para aquellos proyectos que puedan acreditar la adecuada gestión de sus impactos sociales y ambientales.

De esta forma, se contribuye a la conservación de la biodiversidad, a la gestión sostenible de los recursos naturales, a la prevención de la contaminación y la gestión adecuada de los residuos, a la protección de los derechos laborales, la salud y seguridad de la comunidad y los desplazamientos de población.

# modelo

de negocio de  
Banco Santander



## Pilares del modelo

### DIVERSIFICACIÓN GEOGRÁFICA

Es tener una posición de liderazgo en 10 mercados principales.

### EFICIENCIA

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

### ORIENTACIÓN COMERCIAL

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

### DISCIPLINA DE CAPITAL Y FORTALEZA FINANCIERA

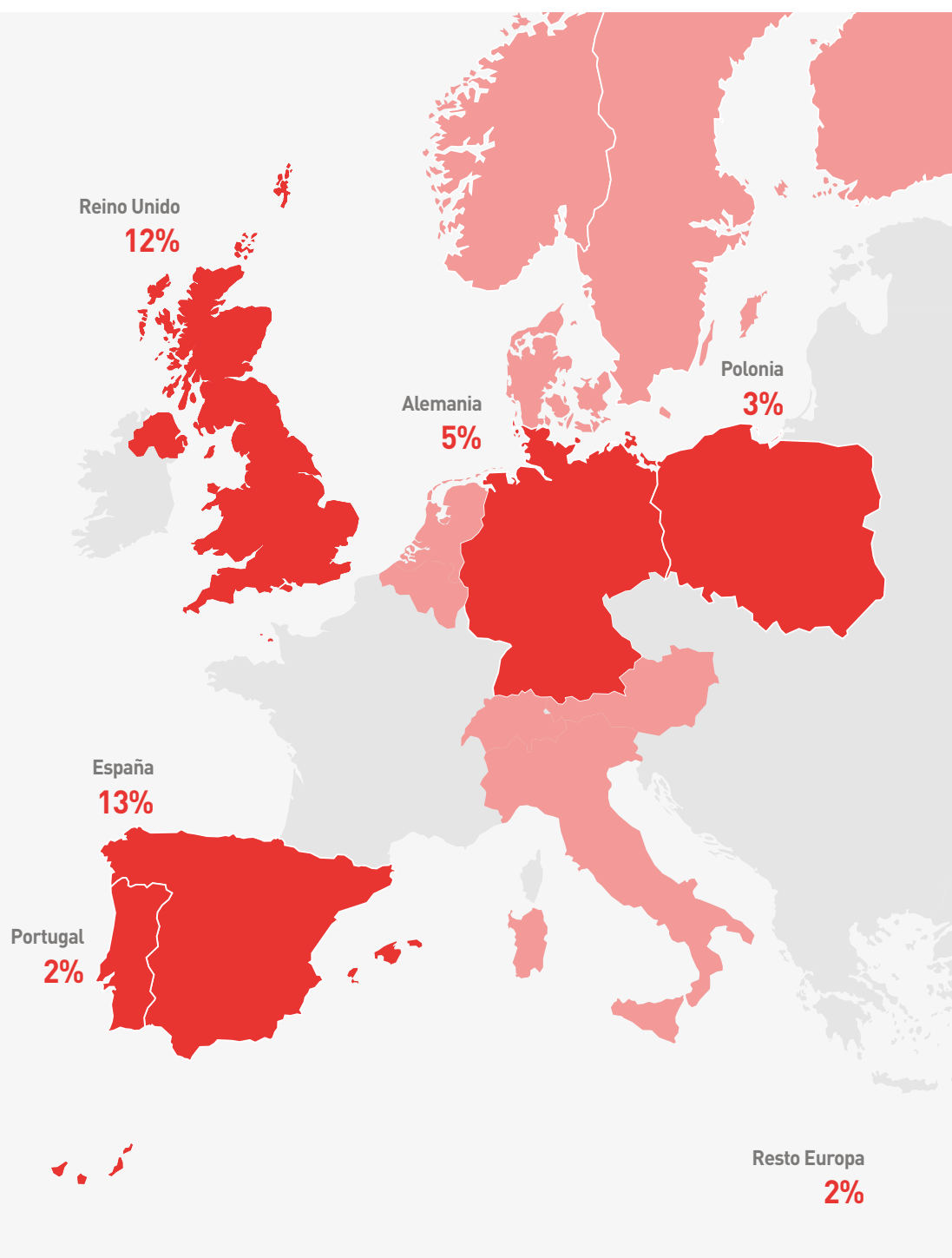
Es ser uno de los bancos más sólidos del mundo tanto por la cantidad como por la calidad de los fondos propios.

### PRUDENCIA EN RIESGOS

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

### MARCA

Es tener una marca potente y atractiva que expresa la identidad y el posicionamiento del Grupo.



# Principales magnitudes

Banco Santander Chile

- VISIÓN Y VALORES
- SEGMENTOS DE NEGOCIO
- DESEMPEÑO ECONÓMICO
- ADMINISTRACIÓN
- RECONOCIMIENTOS





# visión

## un banco global

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.

### Asociaciones

Para plasmar su compromiso con la sostenibilidad y potenciar su aporte al desarrollo y al bienestar de la sociedad, Banco Santander adhiere a las principales instituciones y organizaciones del país, pertenecientes a los ámbitos de las relaciones comerciales, gremiales y de Responsabilidad Social Empresarial.

- Acción RSE
- Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF)
- Cámara Chileno Norteamericana de Comercio (AmCham)
- Cámara Española de Comercio
- Comunidad Mujer
- Fundación Paz Ciudadana
- Generación Empresarial
- Icare, Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas
- Pacto Global de Naciones Unidas
- PROhumana
- Unión Social de Empresarios Cristianos (USEC)

## 01

### 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.

## 03

### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

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

## 05

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Contribuimos a mejorar la calidad de vida de todas las personas con quienes nos relacionamos, a través de nuestro programa de Responsabilidad Social y de la adhesión a los derechos fundamentales, la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la calidad de trabajo y la protección del medio ambiente.

# nuestros valores

## 02

### EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

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

## 04

### TALENTO

Buscamos promover un excelente ambiente de trabajo, entregando oportunidades de desarrollo personal y profesional. Potenciar al máximo los talentos de los empleados 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.

## 06

### ESTÁNDARES ÉTICOS

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

# segmentos de negocio

## Banca Comercial

	DESCRIPCIÓN	PRODUCTOS Y SERVICIOS	HECHOS RELEVANTES DE 2011
<b>INDIVIDUOS</b> <b>Personas</b>	Enfocada en las necesidades de personas de ingresos medios y altos, ofrece propuestas de valor diferenciadas a partir de innovación constante y cercanía con sus clientes.	Cuentas corrientes, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, créditos de consumo, créditos hipotecarios, ahorro e inversiones, seguros.	<p>Campaña de endeudamiento responsable, iniciativa comunicacional que invitó a los clientes a ser prudentes al adquirir compromisos financieros.</p> <p>Consolidación del modelo Crédito Más, iniciado en 2010.</p> <p>Relanzamiento de Tarjeta Santander Movistar. Se triplicó la posibilidad de canje, y se definieron tres conceptos donde se pueden obtener beneficios: Tecnología, Entretenimiento y Ahorro.</p>
<b>Banefe</b>	A través de una red de 98 sucursales y medios complementarios, atiende las necesidades de clientes emergentes de los segmentos Personas, Nóminas (abono de remuneraciones) y Microempresarios.	<p>Personas: créditos de consumo, seguros, crédito hipotecario, chequera electrónica, depósitos a plazo, tarjetas de crédito, ahorro.</p> <p>Microempresarios: créditos de financiamiento, inversión, seguros, créditos hipotecarios, chequera electrónica, ahorro, tarjetas de crédito, crédito agrícola, depósitos a plazo.</p>	<p>10ª versión del Premio Nacional Banefe a la Mujer Microempresaria.</p> <p>Corner Súper Caja, nuevo modelo de atención para clientes Banefe, ubicado en Súper Caja Banco Santander. Al finalizar el año, existían 30 corners en el país.</p>
<b>PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS</b>	Con una amplia gama de productos destinados a apoyar su desarrollo, Banco Santander atiende a empresas del segmento Pyme (empresas con ventas inferiores a MM\$ 1.200).	Cuenta corriente, financiamiento, tarjeta de crédito, créditos con garantía estatal, ahorro e inversión, leasing, factoring, créditos hipotecarios, seguros.	<p>Círculo Pyme Ciclo de 8 conferencias a nivel nacional con el propósito de reunir a los clientes Pyme y Empresas del Banco y darles información de primer nivel sobre actualidad económica, innovación y emprendimiento. Asistieron alrededor de 1.800 clientes en total.</p> <p>Misiones Pyme – Empresas Viaje con 15 clientes a Perú y Colombia junto a ProChile para ayudarlos a establecer contactos de negocio con empresas locales.</p>
<b>UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES</b>	Universidades, colegios, organismos gubernamentales, municipalidades y gobiernos regionales son atendidos por esta división especializada de Banco Santander.	Servicios transaccionales, servicios de tesorería, créditos, leasing, factoring, comercio exterior, tarjetas de créditos, créditos hipotecarios, cuentas corrientes, ahorro, fondos mutuos, seguros.	<p>Santander Universidades hizo entrega de 100 becas de movilidad internacional para alumnos de pre y postgrado.</p> <p>5ª versión Premio Visión Emprendedora 100k Santander Universidades</p>
<b>EMPRESAS</b>	Con especialización en tres sub segmentos: Empresas Medianas, Grandes e Inmobiliarias, Santander desarrolla soluciones innovadoras en este mercado, procurando anticiparse a los requerimientos de sus clientes.	Préstamos comerciales, leasing, factoring, comercio exterior, tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios, cuentas corrientes, servicios transaccionales, servicios de tesorería, consultoría financiera, productos de ahorro, fondos mutuos, seguros, banca de inversión, financiamiento de proyectos residenciales (para clientes inmobiliarios).	Inicio de International Desk, plataforma de servicio unida a la red global del Grupo Santander que apoya la internacionalización de los negocios de sus clientes del segmento Empresas. En 2011 recibió a 70 empresas extranjeras interesadas en hacer negocios en Chile y apoyó a empresas chilenas en la exploración de mercados y adquisición de empresas en Latinoamérica.



DESCRIPCIÓN	PRODUCTOS Y SERVICIOS	HECHOS RELEVANTES DE 2011
Santander Global Banking & Markets ofrece productos y servicios financieros a grandes corporaciones, empresas globales e inversionistas institucionales en 18 países del mundo. Con soluciones financieras innovadoras y a la medida de sus clientes abarca todas las necesidades de financiación, inversión y cobertura de riesgos, con una cobertura de clientes integral – local y global – única en Chile.	<p><b>Corporate &amp; Investment Banking (CIB)</b> otorga cobertura global de las grandes corporaciones, con el objeto de lograr una oferta coordinada de todo tipo de soluciones financieras y estratégicas para los clientes, incluyendo Mergers &amp; Acquisitions (M&amp;A).</p> <p><b>Credit</b> ofrece estructuración de créditos sindicados locales e internacionales, financiamiento de proyectos y de adquisiciones, emisiones de bonos, y banca de inversión inmobiliaria.</p> <p><b>Equity</b> agrupa todos los negocios de renta variable: Corredora de Bolsa, derivados de Equity, commodities, Equity Capital Markets y custodia de valores.</p> <p><b>Global Transaction Banking (GTB)</b> engloba las actividades financieras recurrentes de Cash Management, Trade y servicios de financiación básica.</p> <p><b>Rates</b> aglutina todas las actividades de negociación en los mercados financieros de tipos de interés y tipos de cambio.</p> <p><b>Market Making &amp; Proprietary Trading</b> gestiona las posiciones direccionales de corto y largo plazo del Grupo Santander en los distintos mercados financieros de renta fija y variable.</p>	<p>Colocación de acciones del 7,8% de Banco Santander Chile.</p> <p>Colocación de cuotas Fondo Inmobiliario Independencia (logró recaudar US\$110 millones).</p> <p>Asesoría a Enx (ex Shell Chile, ahora del Grupo Luksic) en la compra de Terpel Chile Combustibles, transacción de US\$ 320,4 millones.</p> <p>Santander GBM fue agente asesor, estructurador y financiador en Puerto Terrestre de Los Andes.</p> <p>Santander GBM ganó la licitación de Cash Management de CCAF Los Héroes - ISP, a 6 años, incluyendo la emisión de boletas de garantía por US\$ 40 millones.</p> <p>Obtuvo el mandato de Arauco y su socio StoraEnso para asesorarlos y estructurar el financiamiento de Montes del Plata, proyecto de fábrica de celulosa, ubicado en Uruguay.</p> <p>Asesoró a Carozzi en su ingreso al mercado de los alimentos para mascotas.</p>

# desempeño

económico

Banco Santander Chile alcanzó un retorno sobre patrimonio de 23% al cierre del ejercicio 2011, indicador que refleja el foco en rentabilidad del Banco, el mix de préstamos y las mejoras en la base de fondeo y, al mismo tiempo, la posición prudencial de alta base de capital y liquidez.

Balance y resultados	2011	2010	Var. 11/10
			(millones de pesos)
<b>Balance</b>			
Colocaciones comerciales	9.287.585	8.305.629	11,8%
Colocaciones para vivienda	5.115.663	4.651.137	10,0%
Colocaciones de consumo	2.943.846	2.700.790	9,0%
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	17.347.094	15.657.556	10,8%
Provisiones	(523.689)	(481.581)	8,7%
Total colocaciones netas *	16.823.405	15.175.974	10,9%
Inversiones financieras **	2.071.074	1.853.650	11,7%
<b>Activos totales</b>	<b>24.651.977</b>	<b>22.042.876</b>	<b>11,8%</b>
Depósitos totales	13.334.929	11.495.191	16,0%
Instrumentos de deuda emitidos	4.623.239	4.190.888	10,3%
Patrimonio	2.035.023	1.863.607	9,2%
<b>Resultados</b>			
Ingreso financiero neto	972.300	939.719	3,5%
Comisiones netas	277.836	263.582	5,4%
Resultado operaciones financieras	94.197	95.988	(1,9%)
Ingresos operacionales	1.371.433	1.346.885	1,8%
Provisiones netas	(282.527)	(282.561)	(0,0%)
Gastos de apoyo y otros gastos de operación	(567.578)	(507.302)	11,9%
Resultado operacional	521.328	557.022	(6,4%)
<b>Utilidad consolidada del ejercicio</b>	<b>440.015</b>	<b>479.234</b>	<b>(8,2%)</b>
<b>Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales del Banco</b>	<b>435.084</b>	<b>477.155</b>	<b>(8,8%)</b>

\* No incluye créditos interbancarios. Bruto de provisiones.

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

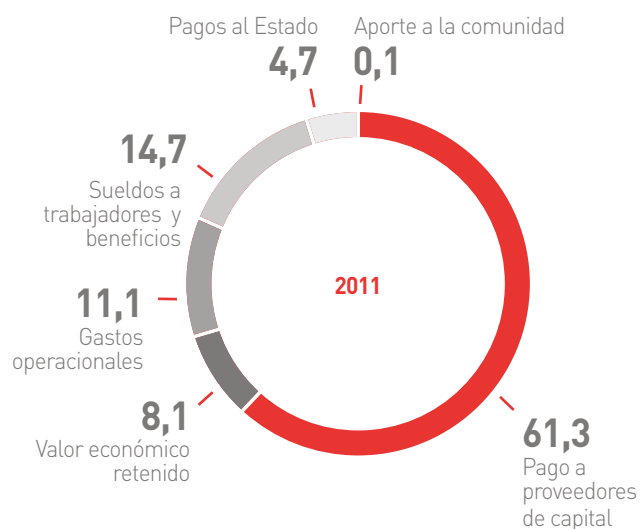
Indicadores	2011	2010	Var. 11/10
<b>Rentabilidad y eficiencia</b>			
Margen de interés neto	5,08%	5,75%	- 68 pb*
Rentabilidad sobre patrimonio promedio	23,0%	27,9%	- 497 pb
Rentabilidad sobre activos promedio	1,79%	2,26%	- 47 pb
Eficiencia (costos / ingresos)	38,4%	35,0%	+ 340 pb
Recurrencia (comisiones / costos)	55,5%	59,0%	- 350 pb
<b>Calidad de la cartera</b>			
Costo del crédito (gasto en provisiones / colocaciones)	1,62%	1,80%	- 18 pb
Cartera morosa / colocaciones	2,93%	2,65%	+ 28 pb
Provisiones / colocaciones (pérdida esperada)	3,00%	3,06%	- 6 pb
Provisiones / cartera morosa (cobertura)	102,4%	115,6%	- 1.313 pb
<b>Capitalización y estructura del capital</b>			
Patrimonio efectivo / activos ponderados por riesgo	14,7%	14,5%	+ 21 pb
Capital básico / activos ponderados por riesgo	11,0%	10,6%	+ 35 pb
Capital básico / activos	7,4%	7,3%	+ 5 pb
Colocaciones a clientes / depósitos totales **	95,4%	99,8%	- 433 pb
Colocaciones a clientes / activos totales	70,4%	71,0%	- 66 pb
<b>Estructura</b>			
Sucursales	499	504	(1,0%)
Cajeros automáticos (ATMs)	1.920	2.018	(4,9%)
Empleados	11.566	11.001	5,1%
Clientes ***	3.465.431	3.311.802	4,6%

\* Puntos básicos.

\*\* Ajustado por porción de colocaciones financiado por instrumentos de deuda emitidos.

\*\*\* Últimas cifras disponibles.

#### Valor económico generado y distribuido 2010-2011 [%]





Francisco Murillo Quiroga  
GERENTE DIVISIÓN BANCA COMERCIAL

Claudio Melandri Hinojosa  
GERENTE GENERAL

Fred Meller Sunkel  
DIRECTOR GENERAL SANTANDER GLOBAL BANKING & MARKETS



Juan Fernández Fernández  
GERENTE DIVISIÓN CLIENTES Y CALIDAD

Angel Rebolledo Lemus  
GERENTE DIVISIÓN MEDIOS

Alejandra Mehech Castellón  
GERENTE DIVISIÓN RECURSOS HUMANOS

José Manuel Manzano Tagle  
GERENTE DIVISIÓN RIESGOS

La Alta Administración está integrada por un equipo de ejecutivos destacados y de larga trayectoria en el sector financiero.



# administración

2011

Gabriel Montoya Benavides  
CONTROLLER FINANCIERO

Miguel Mata Huerta  
CHIEF FINANCIAL OFFICER (CFO)

Javier Montero León  
GERENTE DIVISIÓN AUDITORÍA

Juan Pedro Santa María Pérez  
DIRECTOR JURÍDICO

Elke Schwarz Kusch  
GERENTE DIVISIÓN COMUNICACIONES CORPORATIVAS Y RSE

Marco Castagnola Galinovic  
GERENTE DISTRIBUCIÓN RETAIL



# reconocimientos

## 2011



**Certificación Sello Pro Pyme**  
Ministerio de Economía,  
por política de pago a  
proveedores en menos  
de 30 días.

**3ª empresa más transparente de Chile**  
Índice de Transparencia Corporativa de la Universidad del Desarrollo y la consultora Transparencia de Negocios.

**Top 10 en Responsabilidad Social**  
Medalla de Plata (8º lugar) en Ranking Nacional de RSE 2011 Fundación PROhumana y revista Qué Pasa.

01

02

03

08

09

10

11

**Premio Diario Financiero y ACHAP en Imagen y Publicidad**  
Reconocimiento a las campañas "Tu vida fluye" y "Endeudamiento responsable".

**Mejor página web para personas de Chile**  
Global Finance, 8º año consecutivo.

**Mejor banca móvil de Latinoamérica**  
Global Finance.

En elección de la revista inglesa The Banker.



03



La búsqueda de excelencia en la gestión de todas las áreas de Banco Santander, se refleja en los reconocimientos y distinciones recibidas por la empresa durante el año.

#### Gran Marca Global

Distinción de American Marketing Association que integra a Santander en el Marketing Hall of Fame en Chile.

#### Reconocimiento por disminuir brecha digital

1º lugar categoría "Equipos donados por el sector privado, reacondicionados y distribuidos por Fundación Chilenter".

#### Premio a la Innovación Sustentable 2011

Categoría Prácticas Laborales, El Mercurio y Universidad Autónoma de Chile.

#### Entre las mejores empresas para trabajar en Chile

Lugar 18 en ranking del Great Place to Work Institute.

04

05

06

07

12

13

14

Banco más seguro de Latinoamérica y el 4º en el mundo entre los mercados emergentes Global Finance.

Ranking AméricaEconomía  
2º lugar entre los mejores bancos de América Latina.

Mejor Banco en Comercio Exterior 2011  
Global Finance.



# Gobierno corporativo

- PILARES DEL GOBIERNO CORPORATIVO
- DIRECTORIO
- ÁREA CORPORATIVA DE CUMPLIMIENTO
- COMITÉS





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



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

### Directorio profesional e independiente

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

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

### Pilares del Gobierno Corporativo

Durante el 2011, se continuó con la labor desarrollada en este ámbito, la cual se basa en los siguientes pilares:

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

# directorio

## 2011



Mauricio Larraín Garcés  
**PRESIDENTE**

Es Presidente de Banco Santander desde el año 2002. Es Director de la Bolsa de Comercio de Santiago, Segundo Vicepresidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, Presidente de Universia Chile, miembro del Consejo Consultivo de Fundación Paz Ciudadana y Director de la Fundación Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles. También es Director General del ESE Business School de la Universidad de los Andes.

Fue Intendente de Bancos, Gerente de Deuda Externa del Banco Central de Chile y Especialista Financiero Senior del Banco Mundial en Washington, D.C. También fue Presidente del Instituto de Capacitación y Administración Racional de Empresas, ICARE.

Es Abogado, egresado del Programa de Magíster en Economía de la Universidad Católica y Máster en Derecho de la Universidad de Harvard.



Jesús María Zabalza Lotina  
**PRIMER VICEPRESIDENTE**

Es Director General de Banco Santander y Director de América Latina desde 2002, y miembro de la Junta de Directores de Santander México. De 2002 a 2010 fue Presidente del Consejo de Administración de Colombia y Director de Banco Santander y Bancorp en Puerto Rico.

En 1982 se incorporó al Banco Vizcaya, seis años después era Director de Zona en Burgos, como Banco BBV. Tuvo más puestos de responsabilidad en Banco BBV, Banco Hipotecario y Caja Postal. Fue Director General de ambas entidades, ya encuadradas en Argentaria.

Trabajó en La Caixa, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, desempeñándose como Director Adjunto, pilotando el plan de expansión fuera de Cataluña, con sede en Madrid y siendo miembro del Comité de Dirección.

Es Vicepresidente de la Asociación Española de Ejecutivos de Finanzas (AEFF).

Es Ingeniero Superior Industrial.



Oscar von Chrismar Canvajal  
**SEGUNDO VICEPRESIDENTE**

Ingresó a Banco Santander en 1990 como Subgerente General del Área Financiera. Entre 1995 y 1996 fue Gerente General de Banco Santander Perú. En 1997 asumió como Gerente General de Santander en Chile, cargo que dejó en diciembre de 2009 para incorporarse al Directorio. Asimismo, es Director de Banco Santander en Argentina, Perú y Colombia.

Antes de ingresar al Grupo Santander se desempeñó como Gerente de la División Financiera de Morgan Bank y Gerente del Área Financiera de ING Bank. Cuenta con más de 25 años de experiencia en la banca.

Es Ingeniero Civil de la Universidad de Santiago con estudios de especialización en Estados Unidos y Europa.



Víctor Arbulú Crousillat

**DIRECTOR**

Ha trabajado para JP Morgan por más de 25 años en Europa, EE.UU. y Latinoamérica. Fue Managing Director de JP Morgan, miembro de su Comité de Dirección para Europa y responsable de las actividades del Banco en México, Centroamérica, el Caribe y Chile; y ejecutivo máximo para España y Portugal. Antes de incorporarse a JP Morgan, fue funcionario del Banco Interamericano de Desarrollo en Washington D.C. y trabajó como consultor y ejecutivo de empresas en España y Latinoamérica.

Es Ingeniero y tiene un Máster en Administración de Negocios.

Marco Colodro Hadjes

**DIRECTOR**

Es Director titular de Telefónica Chile. Fue Vicepresidente y miembro del Consejo Directivo de Banco del Estado, Director de la Corporación Nacional del Cobre (CODELCO) y Presidente del Directorio de Televisión Nacional de Chile.

Es Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y tiene estudios de postgrado en la Ecole Pratiques des Hautes Etudes en la Universidad de París.

Vittorio Corbo Lioi

**DIRECTOR**

Es Director de Banco Santander España y de Endesa Chile; Presidente del Directorio de la Compañía de Seguros ING Chile y asesor económico de importantes empresas. También es miembro del Consejo Consultivo del Economista Jefe del Banco Mundial, del Grupo Consultivo sobre Política Monetaria y Cambiaria del Departamento de Mercados Monetarios y de Capital del FMI, miembro del Consejo Resolutivo de Asignaciones Parlamentarias del Congreso Nacional de Chile, y miembro del Consejo Asesor Internacional del CASE en Varsovia, Polonia. De 2010-11, fue Presidente del Comité Asesor para revisar la regla fiscal.

Ocupó posiciones directivas en el Banco Mundial (1984-91), fue Presidente del Banco Central de Chile (2003-2007), del Capítulo Latinoamericano de la Sociedad Econométrica, y Vicepresidente de la International Economic Association.

Publicó varios libros y más de cien artículos. Desde marzo 2008 es Investigador Asociado Senior del CEP.

Reconocimientos: Economista del Año (El Mercurio, 2003); Ingeniero Comercial del Año (Fundación de Egresados de la Universidad de Chile, 2004); Presidente de Banco Central del Año a nivel mundial (Global Finance Report Card, 2006).

Es Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y Doctor en Economía del MIT.

**Nuestro compromiso es mantener los más altos estándares de Gobierno Corporativo a través de un Directorio mayoritariamente externo, de reconocida independencia, que vela por la transparencia y rigurosidad en la gestión integral del banco.**



<b>Roberto Méndez Torres</b> <b>DIRECTOR</b>	<p>Es Director y Presidente de Adimark GfK. Además del cargo de Director en Banco Santander Chile, es Director de Enx y Vicepresidente del Directorio de Universia.</p> <p>Fue Presidente del Directorio del Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas, ICARE. Se desempeña en el Consejo Asesor de Fundación Paz Ciudadana.</p> <p>Es Profesor Titular de la Escuela de Economía y Administración de la Pontificia Universidad Católica de Chile.</p> <p>Es Ingeniero Comercial en la Pontificia Universidad Católica de Chile, donde en 2010 recibió el Premio Ingeniero Comercial del Año. Tiene el grado de Ph.D. de la Stanford University, con especialización en Investigación del Consumidor. También se tituló de MBA en la Stanford University.</p>
<b>Carlos Olivos Marchant</b> <b>DIRECTOR</b>	<p>Es Socio del estudio de abogados Guerrero, Olivos, Novoa y Errázuriz. Fue elegido Director de Banco Santiago en 1987 y fue Presidente del Directorio de la entidad entre 1999 y 2002. También ha sido Fiscal del Banco Central de Chile, Presidente del Directorio de Banco Osorno y miembro de los Directorios de diversas empresas.</p> <p>Es Abogado de la Universidad de Chile y tiene un Máster en Jurisprudencia de la Escuela de Derecho de la Universidad de Nueva York.</p>
<b>Lucía Santa Cruz Sutil</b> <b>DIRECTORA</b>	<p>Es Decana de la Facultad de Artes Liberales de la Universidad Adolfo Ibáñez; Directora del Instituto de Capacitación y Administración Racional de Empresas (ICARE), de la Compañía de Seguros Generales y de Vida La Chilena Consolidada, de la Fundación Minera Escondida y del Consejo Asesor de Nestlé Chile. Pertenece al Consejo de Autorregulación de las Compañías de Seguros.</p> <p>Es Historiadora y Máster en Filosofía de la Universidad de Oxford.</p> <p>Obtuvo el título de Doctor Honoris Causa en Ciencias Sociales en King's College, Universidad de Londres.</p>
<b>Lisandro Serrano Spoerer</b> <b>DIRECTOR</b>	<p>Asumió como Director de Banco Santander en enero 2011. Es Socio del estudio de abogados Serrano, Weinstein; miembro del Comité Regulador de la Bolsa de Comercio de Santiago y del Comité de Autorregulación de la Bolsa Electrónica de Chile.</p> <p>Fue Abogado de la Fiscalía de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), Socio del Departamento de Asesoría Tributaria PricewaterhouseCoopers (1977- 1997), y Socio Principal PricewaterhouseCoopers (1997-2003). Fue Director de la sucursal chilena del Hong Kong&amp;Shanghai Bank.</p> <p>Actualmente es Prorector de la Universidad Gabriela Mistral; es Profesor titular de la Facultad de Derecho y de las cátedras Tributación de la Empresa y Reestructuración de Empresas del Programa LLM en Economía y Finanzas.</p> <p>Obtuvo el Premio al Mejor Profesor 1986 y 1987 del Programa de Postgrado en Administración de Empresas (ESAE) de la Pontificia Universidad Católica de Chile.</p> <p>Es Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile y con Postgrado en Administración de Empresas, Programa ESAE, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Pontificia Universidad Católica de Chile.</p>

En abril de 2011 se realizaron elecciones para renovar el Directorio, después de que se cumpliera el plazo establecido de tres años de funcionamiento. Todos los Directores fueron reelectos por otro período, a lo que se sumó la incorporación de Lisandro Serrano Spoerer, quien ocupó la vacante dejada por Claudia Bobadilla Ferrer a fines de diciembre 2010.



Roberto Zahler Mayanz  
**DIRECTOR**

Es Presidente de la consultora Zahler & Co. y miembro del Comité Latinoamericano de Asuntos Financieros (CLAAF). También es consultor del Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo, Banco Internacional de Pagos de Basilea y del Fondo Monetario Internacional (FMI). Fue Presidente del Directorio de Siemens-Chile, Director de Air Liquide-Chile, Director del Banco Santiago, Profesor Visitante del FMI y miembro del Quota Formula Review Group (QFRG) de la misma entidad. Entre 1991 y 1996 fue Presidente del Banco Central de Chile.

Fue Profesor de Macroeconomía, Economía Internacional y Teoría y Política Monetaria de la Facultad de Economía de la Universidad de Chile.

Es Ingeniero Comercial con mención en Economía de la Universidad de Chile. Tiene un Máster de la Universidad de Chicago.



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

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

Es Economista de la Universidad Complutense de Madrid. Posee un MBA en Finanzas y Contabilidad de la Universidad de Columbia, Nueva York.



Raimundo Monge Zegers  
**DIRECTOR SUPLENTE**

Es Director Corporativo de Planificación Estratégica y Financiera y Gerente General de Santander Chile Holding, entidad que agrupa las inversiones del Grupo Santander en Chile. Es responsable del manejo financiero de las inversiones de la sociedad, de la coordinación y seguimiento de la estrategia global del Grupo y la relación con inversionistas.

Con anterioridad ejerció otras funciones dentro del Grupo Santander Chile, al cual ingresó en 1991 proveniente del Banco Central. Entre ellas, fue Director Financiero y Gerente de Planificación y Estudios.

Es Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Posee un MBA otorgado por la Universidad de California, Los Ángeles (UCLA).



## Área Corporativa de Cumplimiento

Durante 2011 en la Dirección Jurídica Corporativa de Banco Santander se creó la Gerencia de Cumplimiento para potenciar la labor de la Dirección de Cumplimiento y la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales.

### A) CUMPLIMIENTO

Dentro de las funciones de este organismo supervisado por el Comité de Cumplimiento Normativo (integrado por las más altas autoridades del Banco Santander) están:

- Interpretar, gestionar y supervisar las normas contenidas en el Código de Conducta en el Mercado de Valores.
- Resolver potenciales conflictos derivados de su aplicación.
- Tratar la información sensible que se genera.
- Monitorear el uso de información privilegiada y el manejo de conflictos de interés a través de los responsables de cumplimiento. Estos han sido designados por el Comité de Cumplimiento Normativo y controlan de manera directa 20 áreas separadas del Banco.
- Gestionar la aprobación y seguimiento en la comercialización de productos y servicios.

- Participar en el análisis de fraudes internos y externos.
- Participar en el Comité Local de Productos y el Comité de Transparencia de la Información al Público, donde actúa como Secretaria.
- Capacitar constantemente en los temas anteriormente enunciados.

Al 31 de diciembre de 2011 había 647 empleados sujetos al Código de Conducta en el Mercado de Valores. Cada persona afecta realiza una declaración por escrito de todos sus posibles conflictos de interés y debe poner en conocimiento de esta Dirección cualquier situación que lo amerite.

### Riesgos abordados

- De cumplimiento: la posibilidad de incurrir en incumplimientos de disposiciones legales, normas, estándares de conducta adoptados por la entidad o códigos de conducta aplicables a sus actividades que pueden conllevar sanciones (riesgo regulatorio) tanto a la compañía como para sus ejecutivos.
- Reputacional: el riesgo derivado de la percepción que tienen del Banco los diversos grupos de interés - tanto internos como externos - en el desarrollo de su actividad (incluye aspectos jurídicos, económico financieros, éticos, sociales y ambientales, entre otros). En ambos casos puede causar un impacto adverso en los resultados, el capital o las expectativas de desarrollo de los negocios del Banco.
- De los ejecutivos principales del Grupo y de todos aquellos que por su función se ven expuestos a conocer información sensible del mercado. Todas las personas que presten sus servicios en las áreas del Banco o de sus filiales que están directamente relacionadas con los mercados de valores (incluye Directivos y Alta Administración), eventualmente se pueden ver expuestos

a información privilegiada. Por ello, es vital seguir ciertas pautas de comportamiento al operar de manera personal en los mercados de valores.

### B) PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

Grupo Santander se identifica con la sociedad y con las autoridades de los diferentes países al reconocer la importancia de la lucha contra el blanqueo de capitales y del financiamiento del terrorismo, debido a que afectan aspectos esenciales de la vida social. Es así como se compromete a mantener políticas y procedimientos internos eficaces que tiendan a:

- Desarrollar la actividad financiera conforme a las leyes y normativa vigente sobre la materia.
- Implantar normas de actuación, sistemas de control y de comunicación a fin de impedir que sus unidades sean utilizadas para el blanqueo de capitales o del financiamiento del terrorismo.
- Garantizar que todos sus empleados observen las políticas y procedimientos de conocer a sus clientes.
- Cumplir estrictamente las leyes contra el blanqueo de capitales y el financiamiento del terrorismo, así como las recomendaciones emitidas en esta materia por el Grupo de Acción Financiera Internacional y las autoridades nacionales e internacionales.

La adhesión a esta política es absolutamente fundamental para garantizar que todas las unidades del Grupo Santander, independiente de su ubicación geográfica, cumplen plenamente la legislación que lucha contra el blanqueo de capitales y el financiamiento del terrorismo, por lo que deben implicarse activamente en la puesta en práctica y desarrollo de la misma.

Con el fin de cumplir con exigencias internacionales y locales, Banco Santander



Chile cuenta con una unidad especializada dedicada a gestionar los sistemas de prevención. Las funciones de esta Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales (UPBC) son:

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

## Mecanismos de comunicación con el Directorio

### A) ACCIONISTAS

Si bien Banco Santander no tiene establecido un proceso formal para que los accionistas envíen comunicaciones a los Directores, quienes deseen manifestar sus opiniones, consideraciones, dudas o recomendaciones, lo pueden hacer antes o durante la celebración de la respectiva Junta de Accionistas. Éstas son escuchadas y atendidas por el Presidente del Directorio o por el Gerente General de la empresa, según corresponda. Asimismo, pueden enviar un mail al Presidente del Directorio ([secretariapresidencia@santander.cl](mailto:secretariapresidencia@santander.cl)), o un correo al Buzón del Accionista ([accionistas@santander.cl](mailto:accionistas@santander.cl)).

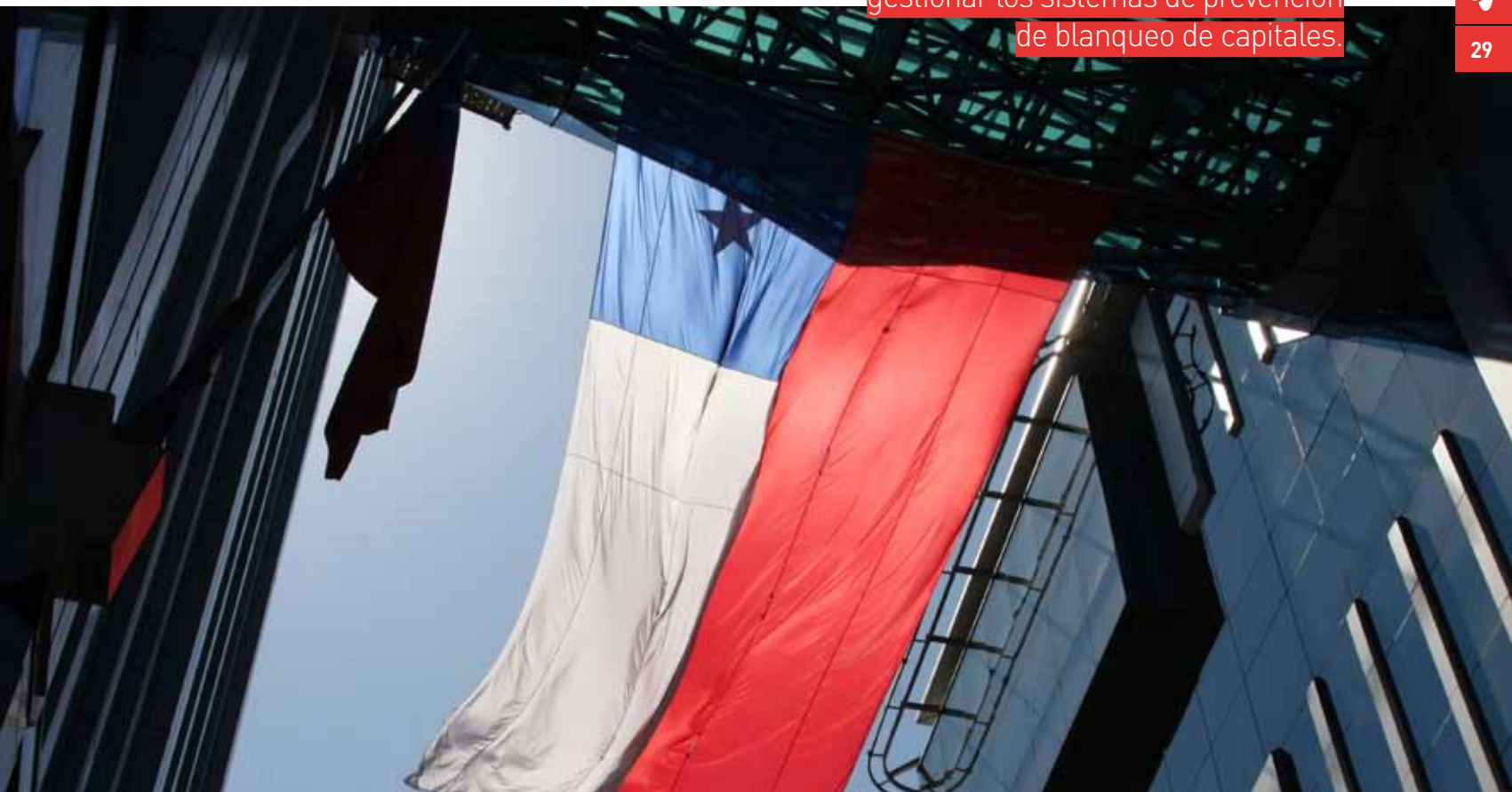
### B) EMPLEADOS

Éstos pueden transmitir sus inquietudes a través del Comité de Directores y Auditoría, el que recibe denuncias y sugerencias, así como a través de sus superiores jerárquicos, quienes canalizan lo solicitado si lo amerita.

### Retribución

Según lo resuelto por la Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 26 de abril 2011, a los Directores se les remuneró con cargo al resultado del ejercicio, con la suma total de M\$ 1.002.106.

Banco Santander cuenta con un área especialmente dedicada a gestionar los sistemas de prevención de blanqueo de capitales.



## Comités integrados por directores

COMITÉ	INTEGRANTES	TEMAS/FUNCIONES
<b>Comité de Directores y Auditoría</b>	Carlos Olivos Víctor Arbulú Lisandro Serrano	Órgano de apoyo del Directorio para supervisión y mejoramiento de la información financiera del Banco incluyendo los riesgos y los controles relativos a dicho proceso, roles y responsabilidades de los auditores internos y externos. Revisa además las políticas y prácticas con respecto a la evaluación de los distintos riesgos que pueden afectar al Banco y se ocupa del debido cumplimiento normativo.
<b>Comité de Análisis y Resolución CAR</b>	Lisandro Serrano	Prevención del lavado de activos y detección, monitoreo y reporte de operaciones sospechosas así como la definición de políticas sobre la materia.
<b>Comité de Mercados</b>	Oscar von Chrismar Roberto Zahler Vittorio Corbo Marco Colodro	Los objetivos del Comité de Mercados son los siguientes: a. Tomar conocimiento de los resultados de los portafolios asociados a las carteras de negociación. b. Realizar estimaciones de la coyuntura tanto nacional como internacional, que pueda ser utilizada para la toma de posiciones. c. Revisar con los gerentes de negocio el apetito por riesgo del Banco. d. Aprobar los límites de riesgos establecidos de forma anual.
<b>ALCO (activos y pasivos)</b>	Mauricio Larraín Oscar von Chrismar Roberto Zahler Vittorio Corbo Marco Colodro Raimundo Monge	Riesgo de tipo de interés: a. Evaluación de la posición estructural de riesgos de tipo de interés. b. Análisis de las propuestas de gestión relativas al riesgo de tipo de interés. c. Aprobación, de acuerdo a las políticas globales del Grupo, de la metodología a aplicar en la medición del riesgo de tipo de interés. d. Autorización de límites. Riesgo de liquidez: a. Evaluación del perfil de riesgo de liquidez estructural. b. Aprobación, de acuerdo a las políticas globales del Grupo, de la metodología a aplicar en la medición del riesgo de liquidez. c. Autorización de límites. d. Análisis de las necesidades de financiación. e. Propuesta de los planes de liquidez y de las operaciones concretas de emisiones y securitizaciones, y seguimiento de los mismos.
<b>Comité Tecnológico y de Gestión de la Demanda</b>	Oscar von Chrismar	La aprobación, modificación y seguimiento del Plan de Inversiones y Gastos Tecnológicos del año, asegurando que se encuentre alineado con el Plan Estratégico del Grupo Santander.
<b>Comité de Marketing, Comunicaciones e Imagen Institucional</b>	Mauricio Larraín Roberto Méndez Lucía Santa Cruz Oscar von Chrismar	Revisar todas las materias relativas a marketing de productos, imagen corporativa, publicidad y comunicaciones del Banco Santander. Además, realiza un seguimiento detallado del entorno y la competencia, de manera de conocer y prever los movimientos del sector y comunicarlos dentro de la organización.
<b>Comité Ejecutivo de Créditos</b>	Mauricio Larraín Oscar von Chrismar Marco Colodro Roberto Méndez	Resuelve respecto de las operaciones de crédito de grupos o clientes que superen un límite de riesgo grupal de US\$ 20MM, o bien sobre operaciones que se estima relevante establecer algún tipo de política. Revisa constantemente situación de sectores económicos, mayores deudores o bien, sobre la situación de clientes o grupos que coyunturalmente lo ameriten.



COMITÉ	INTEGRANTES	TEMAS/FUNCIONES
<b>Comité Universidades y Universia</b>	Mauricio Larraín Roberto Méndez Lucía Santa Cruz	Revisión de los avances en los negocios globales de Universidades y actividades de Universia respecto de presupuesto y planes de acción.
<b>Comité de Recursos Humanos y Directivos</b>	Mauricio Larraín Oscar von Chrismar	Fijación y revisión de políticas de RRHH y directivos, incluyendo políticas de incentivo, selección, promociones y capacitación.
<b>Comité Estratégico</b>	Mauricio Larraín Oscar von Chrismar Jesús Zabalza Juan Manuel Hoyos Roberto Méndez Raimundo Monge	Proposición y revisión de estrategia a corto y mediano plazo; visualización de grandes oportunidades y amenazas.
<b>Comité de Directores de Clientes y Calidad</b>	Oscar von Chrismar Roberto Méndez	Participar en la formulación de políticas y de la planificación de la estrategia de calidad prestando asesoramiento y apoyo en temas de clientes y calidad.
<b>Comité de Gestión Integral del Riesgo y Control Interno</b>	Oscar von Chrismar Marco Colodro	Conocer el estado de situación de los riesgos del negocio: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Se cuenta con un cuadro de mando con el estado de los riesgos.</li> <li>b. Permite una gestión integral de los riesgos.</li> <li>c. Gobierno corporativo.</li> <li>d. Permite la evaluación de razonabilidad de los sistemas de medición y control de riesgos.</li> <li>e. Conoce el estado del control interno corporativo del Banco y sus filiales.</li> </ul>
<b>Comité de Transparencia</b>	Raimundo Monge	Tomar conocimiento de los productos ofertados por el Grupo a los clientes y las comunicaciones e información disponible y entregada relativas a éstos, así como la eventual problemática suscitada por dichas ofertas y comunicaciones, con el objeto de dictar las pautas de comportamiento y líneas de acción para dar cumplimiento a los estándares internos y normativos en materia de transparencia de la información a clientes.



Banco Santander se rige según los más altos estándares de Gobierno Corporativo con el propósito de crear valor de forma sostenida para los accionistas, clientes, empleados y la sociedad.







## Más cerca de los clientes

Como parte de la política de cercanía de Banco Santander con los clientes, el Directorio de la entidad realizó su sesión de agosto en La Serena. A la actividad se sumó una conferencia dictada por los Directores Vittorio Corbo y Roberto Méndez sobre actualidad económica y nacional. Adicionalmente, el Directorio compartió con los agentes de la Regional Norte de Banco Santander, que incluye un total de 31 sucursales, y premió a las oficinas y ejecutivos que destacaron en calidad de servicio y gestión durante el primer semestre.

## Buzón del Comité de Auditoría

Este canal de comunicación fue creado con el fin de que los empleados de la empresa puedan denunciar situaciones irregulares, incómodas o abusivas, en forma privada. Está a cargo del Comité de Directores y Auditoría, y cada vez que se da un caso, éste realiza un seguimiento, revisando que sea atendido y resuelto adecuadamente. En 2011 se resolvieron nueve casos, y dos quedaron pendientes para el 2012 por encontrarse en investigación.

## Apoyo al “Defensor del Cliente”

“Defensor del Cliente” es una iniciativa independiente impulsada por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF), cuyo objetivo es entregar a los clientes bancarios mayores instancias de reclamos y/o denuncia.

Como institución adscrita a la ABIF, Banco Santander ha impulsado esta instancia a través de diversas campañas de difusión internas y externas, como una manera de entregar mayores alternativas de reclamos para un mejor servicio a sus clientes. “Defensor del Cliente” es un sistema gratuito y aplica para reclamos relativos a una o más operaciones bancarias que no excedan las 600 Unidades de Fomento ([www.defensoriadelclienteabif.cl](http://www.defensoriadelclienteabif.cl)).

## Ética

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

## Sernac Financiero

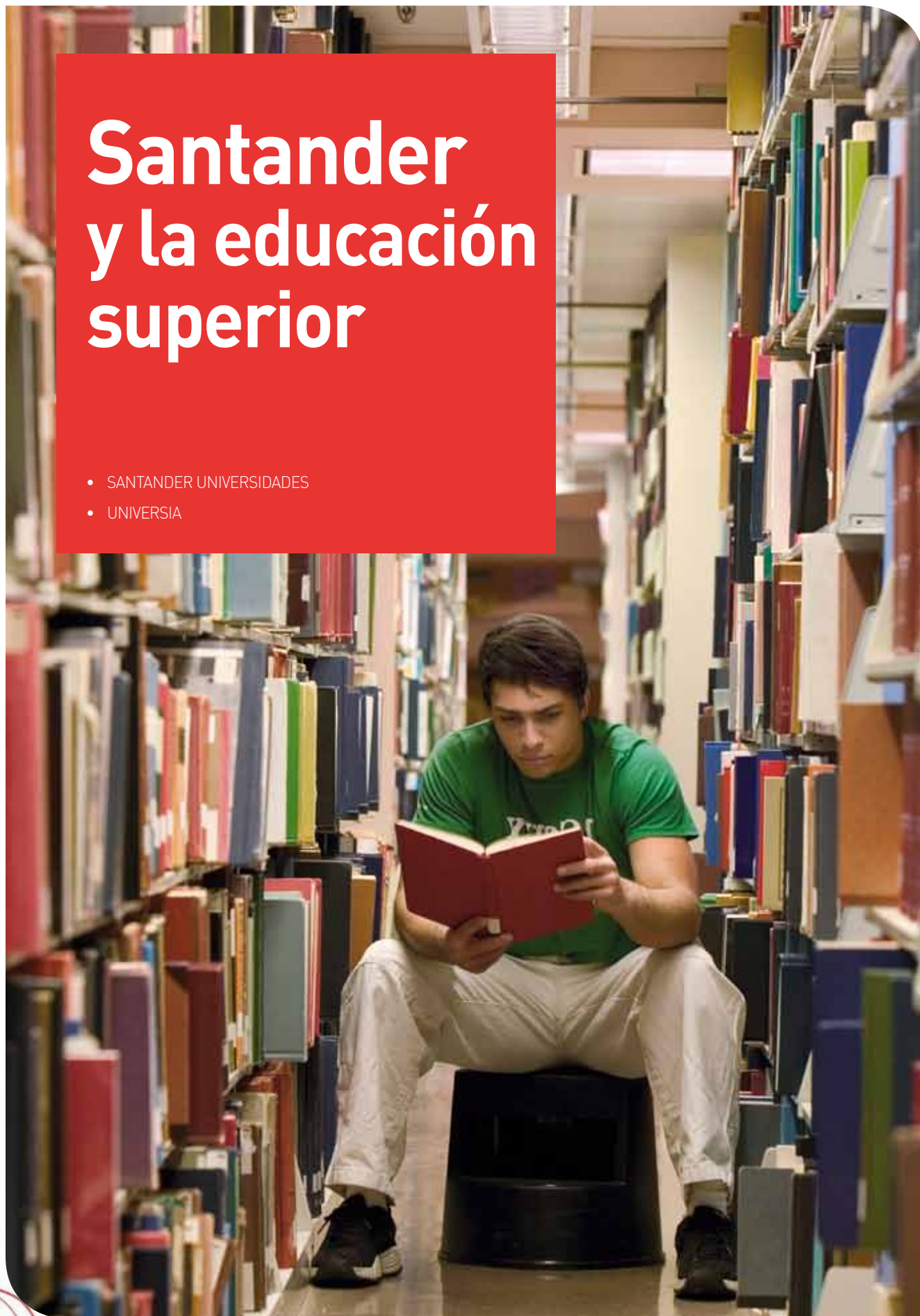
Se trata de un nuevo marco legal que entrará en vigencia el 5 de marzo 2012, y que fortalece los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros. Esta nueva ley (N° 20.555), complementa la Ley de Protección al Consumidor e incluye:

- La obligación de entregar información detallada de todos los productos financieros.
- Nuevos derechos de los consumidores.
- La prohibición de efectuar ventas atadas.
- Crea el Sello Sernac y un Servicio de Atención al Cliente como mediador y árbitro financiero.
- Define el deber de informar a los Directorios sobre los reclamos y resoluciones.

Esta nueva ley es considerada por Banco Santander como una gran oportunidad para poder ofrecerles el mejor servicio a sus clientes, y poner en práctica los valores de **transparencia, cercanía, responsabilidad y solidez**.

# Santander y la educación superior

- SANTANDER UNIVERSIDADES
- UNIVERSIA



## Un programa único en el mundo

Grupo Santander desarrolla desde hace catorce años un programa de colaboración con las universidades que lo distingue del resto de los bancos e instituciones financieras del mundo.

Esta colaboración se asienta en el convencimiento de contribuir al crecimiento y al progreso económico y social, apoyando al sistema de educación superior, ciencia e investigación.

La alianza con el ámbito universitario permite colaborar en la puesta en marcha de proyectos destinados a la mejora de la educación, así como la internacionalización, la innovación y la transferencia de conocimiento a la sociedad.

## Líneas de acción

La colaboración de Grupo Santander con la universidad se articula a través de cuatro ejes:

- Los convenios integrales de colaboración que permiten contribuir con las universidades en proyectos de contenido docente, de investigación, tecnológico, de gestión y de transferencia.
- El apoyo a programas internacionales de cooperación interuniversitaria. Entre ellos, los programas de movilidad nacional e internacional de estudiantes y docentes, que promueven el espacio iberoamericano del conocimiento, fortalecen la relación entre estudiantes y profesores de Asia, Europa y América y permiten el intercambio de experiencias entre los universitarios e investigadores.
- El impulso y la colaboración con redes académicas internacionales, como la Red Universitaria Iberoamericana de Incubación de Empresas (Red Emprendia).
- El respaldo a proyectos globales como Universia, la mayor red de cooperación universitaria de habla hispana y portuguesa, y la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, el mayor fondo digitalizado en internet sobre las letras hispanas.

## Desafíos globales en tiempos globales

El objetivo de las Becas Santander es promover el intercambio universitario internacional para fomentar la movilidad de los alumnos. Se trata de uno de los desafíos más relevantes de la educación superior en la sociedad global del conocimiento. Los alumnos podrán cursar

un semestre académico en alguna de las más de 900 instituciones con convenio de colaboración integral con Santander Universidades, destacando el hecho que, por primera vez, más de la mitad de ellos realizará sus estudios en países de habla inglesa.





Santander Universidades es un programa único a nivel internacional, y distingue al Banco del resto de las instituciones financieras del mundo.

## Programas de Becas

Banco Santander dio a conocer su Programa de Apoyo a la Educación Superior (PAES) 2011-2013.

Para este período se contempla un apoyo de US\$ 15 millones para 56 universidades. De este aporte, un tercio (US\$ 5 millones) se destinará a entregar mil becas que promueven el intercambio universitario internacional, desglosado en:

- 560 de movilidad internacional.
- 210 Iberoamericanas.
- 180 Educadores Bicentenario.
- 50 Top China: Beneficiarán a docentes, investigadores y alumnos de las universidades con convenio.

En los últimos quince años, la División Global Santander Universidades ha generado importantes redes y alianzas con los principales planteles de educación superior del mundo. En el marco de este programa de colaboración entre la empresa privada y las instituciones de educación superior, existen 934 convenios de colaboración con universidades de 15 países de cuatro continentes.

## Innovación y transferencia de conocimiento

En los últimos años, las universidades han impulsado la investigación orientada a la transferencia al sector productivo, a la creación de empresas de origen universitario y al desarrollo de una cultura emprendedora.

En esta misma línea, Banco Santander apoya desde hace años iniciativas relacionadas con la innovación y el fomento de la cultura emprendedora, con especial interés en aquellas actividades relacionadas con la formación de profesores en emprendimiento y el reconocimiento de la actitud emprendedora en los universitarios.

Es así como durante el 2011, en Chile se llevó a cabo la quinta versión de "Visión Emprendedora 100K-Santander Universidades", una iniciativa que distingue proyectos innovadores patrocinados por las universidades a través de sus incubadoras o centros de emprendimientos. La organización es responsabilidad de Universia en su calidad de red de universidades chilenas, y cuenta con apoyo de CORFO, a través de InnovaChile, y la red

de inversionistas Southern Angels.

En la categoría "Empresas en crecimiento", el premio fue para Ganeselo.com, presentado por la incubadora Novos de la U. de Chile, quien recibió US\$ 100.000. Además hubo menciones honoríficas para MPHits, de la incubadora 3IE de la U. Federico Santa María; y Ecoltec, de Novos, las que ganaron US\$ 10.000 cada cual.

En tanto, en la categoría "Empresas semillas", resultaron elegidos cinco emprendimientos, los que recibieron US\$ 5.000 cada uno:

- Ecolkids de Octantis, UAI.
- CEDAI de Novos, U. de Chile.
- Blockwood de la Incubadora de Negocios, Inacap.
- Hardysoft de Iner Los Lagos, U. de Los Lagos.
- Bioclyn de Innovo, U. de Santiago.

# universia

En los diez años que lleva Universia, se ha consolidado como la mayor red universitaria del país, congregando a 58 casas de estudios superiores.

Una de las claves de la gestión de Universia ha sido la construcción de puentes entre el ámbito universitario y la sociedad, atendiendo no solo necesidades de formación sino también otras importantes demandas como el primer empleo, la relación universidad-empresa, las redes sociales o el ocio responsable.

En materia de empleo, Universia mantiene un compromiso estratégico con las

universidades para impulsar y facilitar la incorporación de los universitarios al mercado laboral. A la vez, favorece la movilidad ya que permite el acceso de los candidatos a ofertas de trabajo y a prácticas nacionales e internacionales.

En 2011, 234.125 universitarios consiguieron su primer trabajo a través de Universia. Además, también se gestionaron otras categorías de empleo: prácticas profesionales en empresas, part-time y profesionales con más de un año de experiencia.

234.125

Universitarios han conseguido su primer empleo

16.616

Universitarios han conseguido prácticas profesionales

105.890

Universitarios han conseguido empleos part-time

89.582

Profesionales universitarios han conseguido empleo

478.416

Colocaciones totales a través de la plataforma de empleo



Las becas promueven el intercambio universitario internacional

# Universia 2011

	INSTANCIA	PARTICIPANTES	DESARROLLO/OBJETIVO
ENCUENTROS	V Encuentro de Directores de Comunicación de Universidades Chilenas	Representantes de casas de estudio de Arica a Punta Arenas	Presentaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Estado de internet en Chile: Tendencias y usos de los medios digitales".</li> <li>• "Tendencias de los medios en la era digital".</li> <li>• "Redes sociales e internet: Casos de éxitos en universidades".</li> <li>• "Calidad y eficiencia en la publicidad online".</li> </ul>
	Primer Encuentro de Postgrados	Diversas casas de estudio del país	Reunir en un solo lugar las alternativas académicas, en las distintas áreas del conocimiento, en lo que respecta a postgrado y formación continua.
ALIANZAS UNIVERSIA	Eco Tour Universia- BYD	60 mil universitarios de 14 campus universitarios	BYD, primera empresa en crear un automóvil híbrido eléctrico, ofreció beneficios exclusivos para los estudiantes de las universidades socias de Universia en la adquisición de un automóvil de esta marca, más las tres primeras mantenciones gratis o un GPS.
	Universia Urban Snowboard Dentyne	800 universitarios de cinco universidades	Rampa con nieve para realizar competencias y acrobacias, con una final efectuada en el Mall Sport de Santiago.
	Tour Universia, Consalud-Trabajando.com	Universitarios de 17 casas de estudio	Se entregaron 2.000 ofertas exclusivas de trabajo para los estudiantes, mil cupos de primeros empleos, 500 de trabajos part time y 500 prácticas profesionales. Asimismo, los alumnos recibieron beneficios exclusivos de Isapre Consalud.
PREMIOS	2ª versión Premio Líderes del Futuro 2011		Para distinguir a los mejores egresados de Ingeniería Comercial de las universidades chilenas, Universia Chile y el diario Estrategia reconocieron a 100 jóvenes profesionales. La iniciativa cuenta con el aporte de Santander Universidades y Recursos Humanos del Banco Santander, a través de su campaña "Santander puedes ser tú".
	Universia recibió Premio Queveo	500 postulantes	Los Premios Queveo destacan la calidad de la oferta mediática en televisión, publicidad e internet. En esta última área, Universia Chile obtuvo el segundo lugar en las categorías "Sitio con mejor tratamiento de contenido" y "Premio a la innovación" 2011.
DEPORTE	2ª Copa Universia de Rugby	16 universidades y 500 universitarios	Torneo de rugby desarrollado en Santiago por segundo año consecutivo.
	8ª Copa Universia de Fútbol	50 equipos de fútbol	En este torneo de fútbol universitario - el más importante del país - se titularon campeones la Universidad de Las Américas (hombres) y el Duoc UC (mujeres).
ACTIVIDADES EN TORNO A LA PSU	Ensayo PSU 1	3.500 jóvenes	Organizados por la Universidad de los Andes, Universia y el Preuniversitario UC.
	Ensayo PSU 2	10.000 jóvenes de Santiago, Concepción, Temuco y Villarrica	Organizados por la Universidad de los Andes, Universia y el Preuniversitario UC.
	Diario Universia PSU 2011	Jóvenes de todo el país	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1ª edición en noviembre: distribuido a 135 establecimientos educacionales de Santiago y regiones.</li> <li>• 2ª edición el 11 de diciembre: entregado a 120.000 postulantes que realizaron el reconocimiento de salas el día previo a la rendición de la PSU.</li> <li>• Contenidos: carreras más demandadas y mejor remuneradas, universidades acreditadas, cómo enfrentar el estrés, entre otros.</li> </ul>
	Expo Orienta	400.000 visitantes de la sección en <a href="http://www.universia.cl">www.universia.cl</a>	Feria virtual de universidades, de gran utilidad en especial para aquellos jóvenes que viven en lugares apartados.
	Entrega de resultados PSU	Visitantes a <a href="http://www.universia.cl">www.universia.cl</a>	Por 8º año consecutivo, se entregaron los resultados de la PSU, en calidad de sitio autorizado por el Departamento de Evaluación, Medición y Registro Educacional de la Universidad de Chile.
	Beca Universia		Expo Orienta sorteó dos becas de estudios por 2 millones de pesos cada una. Los ganadores fueron: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juan Gabriel Peredo, un joven de Curepto, [VII Región], cuya familia resultó damnificada por el terremoto 27/F. Con la beca podrá financiar el primer año de Ingeniería en Maquinaria y Vehículos Automotrices en Inacap de Talca.</li> <li>• Sabrina Salazar, de Santiago, pagará su primer año de estudio de Kinesiología en la Universidad Autónoma de Chile.</li> </ul>





## Directorio de Universia

Durante 2011, el Directorio de Universia Chile se reunió con el Presidente de Grupo Santander, Emilio Botín, quien reafirmó el compromiso de Santander de colaborar con las universidades en temas como el intercambio estudiantil internacional, el perfeccionamiento académico y la mejora de la calidad de la educación.

## Principales proyectos

Durante el período reportado, Universia realizó un extenso programa de actividades, siempre desarrolladas en torno a los cuatro ejes estratégicos:

- Empleo: prácticas, empleo y desarrollo profesional.
- Formación: información para el aprendizaje y apoyo a la formación continua.
- Observatorio: observatorio del futuro de la ciencia y la educación superior.
- Redes sociales: comunidades para el ocio y el tiempo libre universitario.

## VIII Encuentro de Rectores de Universidades Chilenas

Una de las principales actividades de Universia Chile es el Encuentro de Rectores, instancia en la que anualmente se discuten los temas coyunturales del país en materia de educación superior. En 2011 se llevó a cabo su octava versión, a la que asistió el Jefe de la División de Educación Superior del Ministerio de Educación, Juan José Ugarte. Por parte de Universia Chile, expusieron Roberto Méndez, Vicepresidente de Universia Chile y Director de Banco Santander, y Cristián Lopichich, Director de Santander Universidades. Ellos se refirieron a las principales iniciativas

desarrolladas por la red universitaria y el Grupo Santander en apoyo de la educación superior chilena. Por su parte, José Pedro Fuenzalida, Director General de Universia Chile, presentó el programa de actividades que la red ha desarrollado en beneficio de la comunidad universitaria nacional en la última década.

**En sus 10 años de trayectoria, Universia se ha consolidado como la mayor red universitaria del país.**

# Santander y su entorno

- SOCIEDAD
- MEDIO AMBIENTE





# sociedad

## Política Corporativa de RSE

Basado en el Modelo de Sostenibilidad desarrollado por Santander, la política de Responsabilidad Social Empresarial impulsa iniciativas y proyectos que tienen como finalidad apoyar a los sectores más desfavorecidos y vulnerables. Este apoyo y fomento se lleva a cabo en ámbitos como la educación, el desarrollo económico, el bienestar social, la cultura y la solidaridad social.

Para el desempeño de estas iniciativas, Banco Santander actúa en estrecha colaboración con fundaciones y otras entidades sin fines de lucro. Todo ello para identificar posibles vías de colaboración

que permitan contribuir con las necesidades reales de la sociedad donde está inserto, y ayudar a construir entornos más sostenibles.

De este modo, Banco Santander ha establecido alianzas con las Fundaciones Un Techo para Chile, Belén Educa y el Hogar de Cristo.

Con el impulso de estas iniciativas, algunas en estrecha colaboración con empleados y clientes, Santander contribuye en dos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio promovidos por Naciones Unidas: erradicar la pobreza extrema en el mundo y lograr la enseñanza primaria universal.

## Los pilares

Las principales líneas de actuación definidas para implementar esta política de RSE son:

### IMPULSO DE PROGRAMAS PARA CONTRIBUIR AL DESARROLLO DEL PAÍS

- a. Fomento de la solidaridad social.
- b. Impulso de la educación.
- c. Apoyo a la cultura.

# 01

### VOLUNTARIADO CORPORATIVO

# 02

### INCLUSIÓN FINANCIERA

- a. Apoyo a microempresarios.
- b. Educación financiera.

# 03

## **a) Fomento a la solidaridad social**

### **CAMPAÑA DE MARKETING SOCIAL**

Banco Santander, Un Techo para Chile y Canal 13 se unieron en una campaña social que logró reunir más de \$520 millones. Estos aportes servirán para que las 20 mil familias que aún viven en campamentos puedan salir de esa condición y trasladarse finalmente a viviendas sustentables.



Equipo Un Techo para Chile en Corrida Solidaria

### **CORRIDA SOLIDARIA**

Cerca de ocho mil personas participaron en la segunda corrida "Santander-Techo", organizada en conjunto por Banco Santander y Un Techo para Chile con fines solidarios en las categorías 21K, 10K y 5K. Representantes del mundo económico, social y político apoyaron la corrida solidaria, cuyos fondos recaudados fueron en beneficio de los programas de la fundación. En la carrera participaron equipos de Banco Santander, voluntarios de Un Techo para Chile, jóvenes, familias y deportistas destacados.

### **GIMNASIOS AL AIRE LIBRE**

Con el fin de instalar más de 30 mini gimnasios al aire libre, Banco Santander firmó una alianza con la Corporación para el Desarrollo de Santiago (Cordesán). Los módulos de ejercicios beneficiarán a 25 parques y áreas verdes, tres recintos deportivos municipales y cuatro

condominios sociales. Este convenio corresponde al compromiso de la entidad financiera con el deporte, la vida sana y las actividades familiares. Está contemplado tener el 100% de las instalaciones terminadas en enero 2012.

### **LIGA "APADRINA UNA FAMILIA"**

Banco Santander, junto a la Fundación Apadrina una Familia y ProDeportes de la Municipalidad de Lo Barnechea, apoyó durante 2011 la copa interescolar de fútbol "Apadrina una Familia".

La iniciativa tiene por objetivo reunir a jóvenes de doce a catorce años, provenientes de los colegios de Lo Barnechea. Todos los sábados por la mañana, 240 niños y sus familias participan en esta instancia deportiva.

## **b) Impulso a la educación**

### **DISMINUCIÓN DE BRECHA DIGITAL**

Para el 2012, Banco Santander habrá completado la donación de dos mil computadores a la Fundación Chilenter. Este acuerdo, que apunta a disminuir la brecha digital en el país, da continuidad al Programa Computadores para la Comunidad.

### **FUNDACIÓN BELÉN EDUCA**

Desde hace 11 años que Banco Santander mantiene el compromiso de apoyar la educación de excelencia para jóvenes y niños de escasos recursos, con el objeto de contribuir al desarrollo del país y a la superación de la pobreza.

Esta labor se concreta a través de una alianza con Fundación Belén Educa, organización sin fines de lucro que cuenta con ocho colegios construidos en zonas vulnerables de la Región Metropolitana, y que cubre las necesidades educacionales de 11 mil niños y jóvenes.

Durante el 2011, se realizaron las siguientes actividades:

- **Jornada laboral**

Más de 90 alumnos de III Medio de la especialidad de Administración de los colegios de la Fundación Belén Educa, asistieron a una jornada en Banco Santander para conocer la empresa. Esta actividad se desarrolló en el contexto de las pasantías laborales que la empresa ofrece a los estudiantes. En esta jornada de "puertas abiertas", algunos expositores – todos profesionales del Banco – expusieron sobre la institución y las diversas áreas donde es posible desempeñarse y realizar una exitosa carrera profesional.

- **Prácticas 2011**

Veinte alumnos de la especialidad de Administración provenientes de colegios de la Fundación Belén Educa realizaron una práctica en Banco Santander por cerca de tres meses. Todos los jóvenes fueron tutorados por profesionales de la empresa – algunos de ellos ejecutivos de primera línea – con el fin de lograr una mejor experiencia.

- **Becas de Excelencia**

Por séptimo año consecutivo, se entregaron las Becas de Excelencia Académica a alumnos egresados de IV Medio de la Fundación Belén Educa y que se destacaron en 2011 por su buen desempeño en la PSU. En esta oportunidad, los alumnos beneficiados fueron Álvaro Cifuentes, quien ingresó a estudiar Ingeniería Comercial en la Universidad de Chile; Emerson Riveros, estudiante de Ingeniería Civil en la Universidad de Santiago, y Geraldine Rodríguez, quien se incorporó a la carrera de Técnico en Recursos Humanos en Duoc UC.





Corrida Solidaria



Jornada Laboral Belén Educa





Alumnos de la Fundación Belén Educa en encuentro con Pelé



Donación Biblioteca de Vicuña

Por primera vez se entregó también una beca técnico-profesional como reconocimiento a una alumna egresada del Colegio Arzobispo Manuel Vicuña de La Legua.

- **Encuentro con Pelé**

Durante la estadía en Chile de Edson Arantes do Nascimento, "Pelé", seis niños de la Fundación participaron de un encuentro con el destacado futbolista. La idea central era mostrarles a los jóvenes que las metas se logran si se trabaja por un objetivo, y que el deporte es una excelente escuela de formación de valores básicos, como el trabajo en equipo, la solidaridad y entrega constante.

- **Seminario de administración**

Más de 250 alumnos de III y IV Medio participaron en la cuarta versión del seminario "Libertad para emprender: Continuidad de estudios y empleabilidad" patrocinado por Banco Santander y Empresas Copec.

El objetivo de este encuentro fue conocer experiencias profesionales y personales en el camino laboral, con énfasis en las habilidades y capacidades que permiten el trabajo en equipo y el desarrollo de liderazgos.

- **Visita cultural**

Medio centenar de alumnos entre 12 y 17 años, y sus profesores y directivos participaron de una visita guiada a la Exposición Matta100, en el Museo Nacional de Bellas Artes.

### FUNDACIÓN INTEGRA

Producto de una alianza suscrita con Fundación Integra, Banco Santander donó la segunda unidad de Jardines Infantiles Móviles. Éstas recorren las zonas rurales para llevar el jardín infantil allí donde las condiciones de pobreza, la baja densidad poblacional y la dispersión geográfica dificultan su instalación. Fundación Integra es uno de los principales impulsores de la

educación inicial en Chile, con mil jardines infantiles y salas cuna a los que asisten diariamente 72 mil niños de entre tres meses y cuatro años de edad que viven en situación de pobreza.

### DONACIÓN BIBLIOTECA DE VICUÑA

Banco Santander donó la Bicentennial Library, colección de cien obras de literatura clásica y contemporánea en inglés, a la Biblioteca de la Casa de la Cultura de Vicuña. Las obras fueron entregadas por la Directora de Banco Santander, Lucía Santa Cruz, en el marco del programa de RSE del Banco para contribuir a la descentralización de la cultura y al fomento de la lectura en inglés en las bibliotecas públicas de Chile.

La donación también contempló tres equipos computacionales, en los que los habitantes de Vicuña tendrán acceso gratis a Internet y programas de uso cotidiano.

Cabe destacar que la Bicentennial Library es una colección creada por AmCham.







## Ministerio de Hacienda y Banca lanzan Proyecto de Reconstrucción Sustentable de Constitución



Por ser un ejemplo concreto del compromiso de la banca chilena con el desarrollo del país y el progreso de sus habitantes, el Plan de Reconstrucción Sustentable (PRES Constitución) ocupa un lugar destacado entre las iniciativas llevadas a cabo durante el período. Este proyecto además se destaca por haber aunado esfuerzos, conocimientos, talentos y recursos de diversas personas e instituciones.

El PRES Constitución surgió a partir de una alianza público-privada, articulada por la empresa Arauco, la Municipalidad de Constitución y el MINVU, para asumir el desafío de reconstruir sustentablemente esta ciudad afectada por el terremoto del 27 de febrero de 2010.

El diálogo y la consulta ciudadana fue el eje central del proyecto. Así, se realizaron diálogos y consultas vinculantes con 4.230 personas de la zona, en un proceso que se canalizó a través de la implementación de una Casa Abierta en la Plaza de Armas de Constitución, la que recibió 9.860 visitas. De este modo, el PRES Constitución definió 36 proyectos prioritarios para la comunidad, relativos a infraestructura, equipamiento urbano, edificios y espacios públicos.

La banca se hizo cargo de cinco de estos proyectos, y su participación fue gestionada por el Ministerio de Hacienda a través de la Ley 20.444, promulgada tras el terremoto para sumar donaciones para la reconstrucción. Los fondos fueron aportados por Banco Santander, Banco de Chile, Bci, Banco Itaú y Banco Security, sumando US\$ 3 millones.

### INICIATIVA APOYADA POR BANCO SANTANDER

Para potenciar y dar valor al patrimonio natural a través de miradores que enmarcan las mejores vistas de la costa de la ciudad, se proyectaron zócalos turísticos y ciclovías. Así, se ayudará a fomentar la reactivación turística de toda la costa marítima – dañada severamente por el terremoto – ya sea en vehículos, a pie o a través de actividades recreativas. Para esto se crearon “paradores de bicicletas”, zócalos turísticos con sombra e instalaciones para poder disfrutar el paisaje de Constitución.

En total son cinco zócalos y una ciclovía en un recorrido de 4,5 km, que van desde la desembocadura del Río Maule hasta el puerto Maguillines. Estos proyectos se ejecutarán durante 2012 y cuentan con el apoyo del Gobierno Regional del Maule.

### c) Apoyo a la cultura

Como muestra de su compromiso con la cultura, Banco Santander fomenta la difusión de ésta a través de diversas iniciativas que buscan acercar el arte y el conocimiento a la comunidad. Este apoyo se materializa a través de dos líneas de acción:

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

#### MATTA100

Con motivo de la celebración de los cien años del natalicio del destacado artista Roberto Matta, Banco Santander y el Museo Nacional de Bellas Artes organizaron la muestra Matta100, que exhibió 70 obras entre pinturas, grabados, dibujos y esculturas. Entre ellas, destacaron las arpilleras – pinturas realizadas con látex, tierra, paja,

yeso y cal –, que fueron los únicos trabajos hechos por el artista en el país, en el mismo Museo de Bellas Artes en 1972. La muestra forma parte de la colección patrimonial del MNBA, que por primera vez se exhibió en forma completa al público.

#### FERIA ARTESANÍA UC

Desde hace 38 años y de manera ininterrumpida, la Muestra Internacional de Artesanía Tradicional UC ha mostrado típicas obras de imaginería religiosa, platería, ebanistería, textiles, orfebrería, cestería y cerámica, entre otros. Para la versión 2011, que contó con el auspicio de Banco Santander y cuyo tema central giró en torno a la artesanía de crin, participaron 130 artesanos de quince países, los que dieron a conocer sus objetos utilitarios y de decoración, que mezclan tradición e innovación.

#### ENCUENTRO NACIONAL DE ORQUESTAS JUVENILES

Banco Santander apoyó la realización del 1º Encuentro Nacional de Orquestas Juveniles del Bicentenario, organizado por esta Fundación.

El evento, de tres días de duración, se inició con un desfile musical con más de mil jóvenes músicos. En las jornadas participaron 48 agrupaciones musicales, quienes ofrecieron 26 conciertos en 24 comunas, para un total de 14 mil personas.

Este gran encuentro musical concluyó con un concierto de clausura en el Movistar Arena, ofrecido por más de 1.200 jóvenes músicos provenientes de Arica a Punta Arenas.



Matta 100

Feria Artesanía UC

Orquestas Juveniles



## ESPECTÁCULO DE NAVIDAD

Más de 150 cantantes, músicos, bailarines y actores, en una ambientación llena de luz y color, dieron vida a la fiesta de óperas y villancicos en la Plaza de Armas de Santiago, en un espectáculo gratuito que Banco Santander regaló a la comunidad. La Orquesta Filarmónica de Santiago, bajo la dirección de Pedro Pablo Prudencio, junto al Coro del Teatro Municipal de Santiago, dirigido por Jorge Klastornick, interpretaron conocidas arias de óperas y populares canciones de Navidad.

## TAPATI RAPA NUI

Banco Santander posee una sucursal en Isla de Pascua, por lo que por tercer año consecutivo, la empresa auspició la tradicional fiesta pascuense Tapati, que se realizó entre el 3 y el 12 de febrero. Esta actividad comprendió una serie de competencias atléticas y artísticas, en las que dos equipos se enfrentaron en representación de las candidatas a reinas de Rapa Nui.

El Banco patrocinó una jornada con pruebas que incluyeron tallados de Moai, de remos y de anzuelos ancestrales, realizados en la zona de Hanga Vare Vare.

La Tapati Rapa Nui es una de las festividades más importantes de la Polinesia, en la que los Rapa Nui recuerdan sus costumbres ancestrales, reviviéndolas año a año.



Libro "Punta Arenas y el País del Agua"

## "PUNTA ARENAS Y EL PAÍS DEL AGUA"

Magníficas imágenes ilustran este libro patrocinado por Banco Santander, y que presenta los principales hitos históricos, sociales y culturales que dan cuenta de las características que describen el carácter magallánico; responde cómo se genera el perfil cosmopolita de la ciudad e ilustra su potencial turístico.

La obra también incluye una cronología de la historia de Punta Arenas y cuatro infografías que ilustran las Rutas de Navegación, la Red de Faros Habitables, el poblamiento tardío y el detalle de los recursos económicos.



Concierto Navidad



Tapati Rapa Nui





Construcción de Parque San Alberto Hurtado



Programa Tutorías

### Construcción de parque

De manera creciente, la solidaridad forma parte de la cultura corporativa de Santander. Durante 2011, la acción del voluntariado corporativo de Banco Santander construyó el Parque San Alberto Hurtado, en la comuna de Pudahuel. Más de 170 voluntarios de Banco Santander y Fundación Mi Parque participaron en esta jornada solidaria para dar forma a este lugar de esparcimiento, dotado de árboles nativos, y que beneficiará a más de 1.300 alumnos del colegio San Alberto Hurtado de la Fundación Belén Educa y 109 profesores del colegio de Pudahuel.

### Programa Tutorías

Para entregar orientación personalizada a jóvenes de IV Medio pertenecientes a la Fundación, durante el año se llevó a cabo la tercera versión de este programa, que es parte del proyecto de voluntariado corporativo de Santander.

En los tres años de existencia, esta iniciativa ha sumado a 41 ejecutivos tutores.

En la versión 2011, 22 alumnos pudieron reflexionar sobre sus desafíos vocacionales, laborales y personales, de manera de apoyarlos en sus decisiones de futuro.

**a) Apoyo a microempresarios**

Grupo Santander apoya a los microempresarios y fomenta la educación financiera para facilitarles el acceso al mercado financiero, mejorar su inclusión social, incrementar su nivel de vida y también el de su entorno local.

Por otra parte, los programas de educación financiera tienen el objetivo de impulsar el conocimiento financiero, enseñar a utilizar

los servicios bancarios de manera efectiva y generar mayor confianza y seguridad en el uso de los mismos.

Durante 2011, Banco Santander Chile otorgó 117 mil microcréditos, de los cuales un 80% se concentró en las actividades de comercio.

Además, en el año se trabajó en proyectos asociativos que reunieron a grupos de

microempresarios que tuvieran un mismo fin. Por ejemplo, la compra de terreno para establecer una actividad en común como ferias y locales comerciales.

**b) Capacitación de microempresarios**

Durante el período reportado, Fundación Educación Empresa realizó nueve talleres de emprendimiento para más de 650 microempresarios.

De este modo, se le proporcionaron las herramientas necesarias para detectar e identificar sus costos y gastos, así como aplicar nuevas herramientas de fijación de precios. Estos talleres se dictaron en diversas comunas de Chile, siempre en colaboración con las municipalidades.

En 2012 se sumará un curso de E-learning para ayudar a los microempresarios a ordenar sus finanzas, aplicar mejoras en sus negocios y fomentar el endeudamiento responsable.

En conjunto con Banefe, la Fundación Simón de Cirene capacitó a un total de 67 alumnos:

- 27 alumnos participaron en tres cursos de computación para feriantes, de un mes de duración.
- A través de becas, 40 alumnos asistieron a dos cursos de tres meses de duración.

**10º Premio Nacional Banefe a la Mujer Microempresaria**

Entre las iniciativas más relevantes en este ámbito se debe destacar el 10º Premio Nacional Banefe a la Mujer Microempresaria, que reconoce la superación de mujeres chilenas. Una década de apoyo al emprendimiento, fue el hito que se celebró en el Centro Cultural Palacio La Moneda.

En su versión 2011, el galardón a nivel nacional recayó en una zapatera de la comuna de Pudahuel, Macarena Alvarado Gómez. En la categoría Regional Norte, fue premiada María Chambe, dueña de un restorán típico en Pica. La viñatera artesanal Sylvia Yáñez fue destacada en la categoría Regional Sur, y Elisabeth Holzapfel, en la categoría Regional Centro por la fabricación de implementos agrícolas (capachos para las fruterías). En tanto, el Premio al Espíritu Mujer Emprendedora recayó en Doris Cancino, quien posee una lechería en Osorno.

Desde el 2001, han postulado más de 150 mil mujeres de Arica a Tierra del Fuego y se ha premiado a 46 ganadoras. En 2011, se recibieron 30.000 postulaciones, marcando un hito en la década de este premio que entrega dinero para capital de trabajo y capacitación técnica.

La ceremonia de premiación, contó con las palabras de cierre de la Ministra del Servicio Nacional de la Mujer, Carolina Schmidt, quien valoró la historia de esfuerzo y superación de las mujeres reconocidas.







# medio ambiente

El Grupo Santander apoya el cuidado del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático mediante el control de sus impactos ambientales, el uso de tecnologías eficientes y la implementación de un plan de eficiencia energética en sus instalaciones.





## Compromiso medioambiental

La política medioambiental corporativa de Grupo Santander impulsa la protección, la conservación y la recuperación del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático. Para ello define acciones concretas en materia de sostenibilidad que se integran a su modelo de negocio.

Además, a nivel corporativo también tiene asumidos importantes compromisos internacionales en materia ambiental:

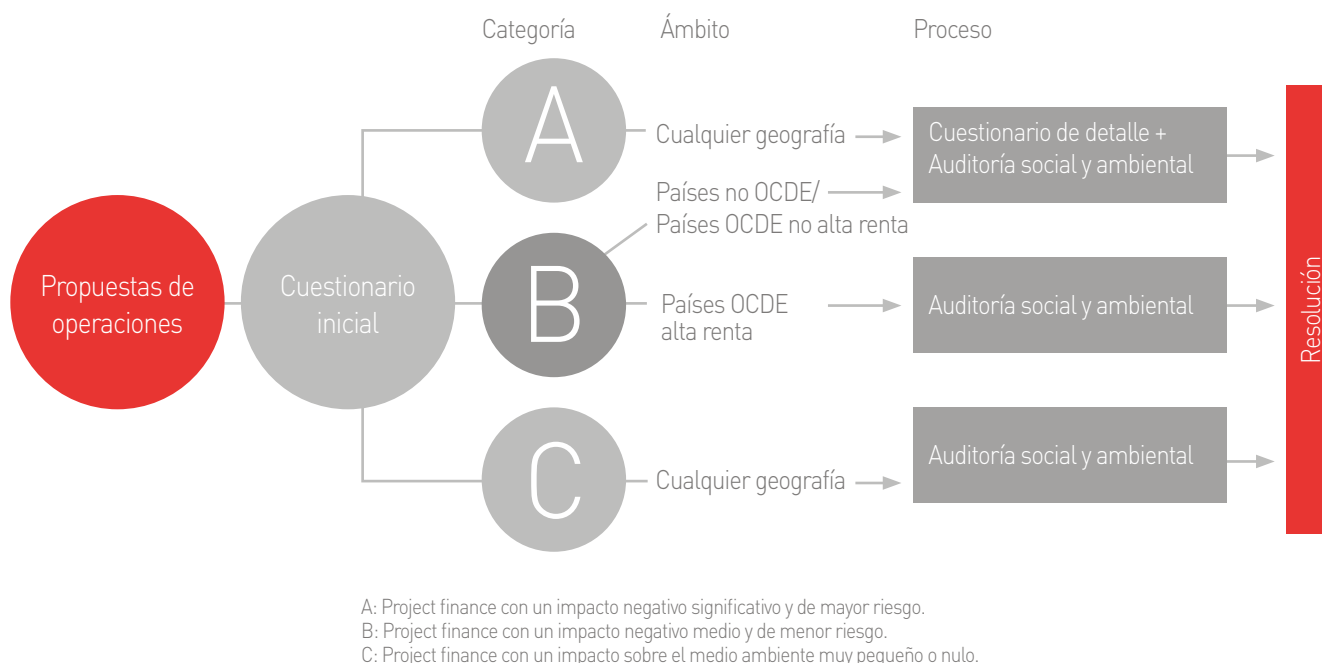
- Principios del Ecuador.
- UNEP Finance Initiative (Innovative financing for sustainability).
- Carbon Disclosure Project.
- Pacto Global de Naciones Unidas.

## Principios del Ecuador

A nivel corporativo el Grupo Santander ha incorporado los aspectos sociales y ambientales en los procesos de análisis de riesgos y toma de decisión en sus operaciones de project finance, para todos aquellos proyectos cuyo monto supere los 10 millones de dólares.

El Comité de Riesgos de Grupo Santander está a cargo de evaluar los impactos ambientales y sociales de los proyectos según los Principios del Ecuador, para su aprobación de conformidad con las políticas del Grupo.

Procedimiento del análisis del riesgo social y ambiental según los Principios del Ecuador en Project Finance en importes superiores a 10 millones de dólares





## Enfoque de gestión

La política medioambiental de Banco Santander se sustenta en tres lineamientos:

Reducir el impacto de las actividades del Banco siendo eficientes en el control de emisiones y en consumo de los recursos internos.

01

Prevenir la contaminación fomentando y difundiendo las prácticas de reciclaje y el tratamiento correcto de los residuos.

02

Incorporar conceptos medioambientales y el cuidado del medio ambiente a la cultura corporativa y a las actividades diarias de empleados y proveedores, mediante campañas internas de sensibilización.

03

## Implementación

Para la aplicación y desarrollo de esta política se conformó un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA), el que se modificó en su estructura durante 2011 para llevar esta temática a nivel corporativo.

Quien lidera es el Comité de Medio Ambiente, y que tiene cuatro funciones principales:

- Definir y revisar la estrategia y la política medioambiental de Banco Santander Chile.
- Aprobar el Plan de Gestión Medioambiental anual.
- Como representante de la Alta Dirección, debe revisar los resultados y el estado de funcionamiento del SGMA.
- Reconocer y difundir los logros obtenidos por el Banco en esta materia.

## Lo que se gestiona

- Los aspectos que el SGMA monitorea mensualmente y que gestiona a través de diversos planes de acción, son:
- Los consumos: energía, petróleo diesel, agua potable, químicos de aseo, papel blanco y plaguicidas.
- Las emisiones y descargas: gases, aceites, ruidos y aguas residuales.
- Los residuos: baterías, E-Waste, pilas, residuos sólidos domiciliarios, residuos hospitalarios, materiales eléctricos y residuos reciclables.

## Balances

La experiencia obtenida gracias al SGMA permite a Banco Santander contar con métodos sistemáticos que posibilitan una gestión sostenible en el tiempo. Además, faculta para dar respuesta y demostrar que la compañía está preparada para los cambios en materia ambiental, como temas relacionadas a la huella de carbono, eficiencia energética, gestión de residuos, reciclaje, auditorías energéticas y certificaciones ambientales, entre otros.

Reducir el impacto de las actividades del Banco siendo eficientes en el control de emisiones y en consumo de los recursos internos.

## Líneas de acción

Para dar cuenta del primer lineamiento de la política medioambiental de Banco Santander, a lo largo del período reportado se implementaron las siguientes acciones:

### MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

En 2010, se estableció como objetivo la medición de las emisiones de CO<sub>2</sub> a nivel corporativo para el 2011. Esta huella se compone de un conjunto de indicadores ambientales que tienen por objetivo representar el impacto ambiental de Grupo Santander en materia de consumos, residuos y emisiones. Los indicadores se crean a partir de datos reales o, en su defecto, de estimaciones para cada uno de los aspectos ambientales.

En 2011:

- Se avanzó en la obtención de datos de primera fuente, sobre todo de agua y energía.
- Se logró alcanzar el 70% de la información necesaria para este fin – solo se estimó el 30% –, lo que implica un importante avance si se toma en cuenta que se aplica a un universo que abarca casi 500 sucursales y la totalidad de los edificios corporativos.
- Cabe destacar que el 50% de las sucursales medidas son de regiones, el resto se ubica en la Región Metropolitana.
- Se elaboraron reportes trimestrales de los datos de consumo, alcanzando el objetivo de 3% de reducción.

El envío de correspondencia electrónica a clientes, tales como estados de cuenta, cartolas de cuenta corriente, dividendos hipotecarios, entre otros, representó un 46% del total de envíos realizados (total 2011: 1.938.239 envíos).

### AHORRO Y EFICIENCIA

- Otro hito importante ha sido el Plan de Eficiencia Energética (PEE), el que se ha convertido en una herramienta fundamental en la gestión y disminución del consumo eléctrico. De manera paralela, ha colaborado para lograr:
- Acciones y cambios profundos.
- Motivar un cambio cultural en los empleados.
- Imponer una mayor conciencia colectiva acerca del cuidado de los recursos y protección del medio ambiente.
- Mantener una constante búsqueda de soluciones innovadoras.

### INICIATIVAS DESTACADAS DEL PEE

#### SISTEMA DE CONTROL CENTRALIZADO

Control de circuitos de iluminación y climatización en edificios centrales. El objetivo de esta medida es el control del horario de funcionamiento de equipos centrales de climatización (chillers) y de la iluminación de plataformas (pisos).

#### PROYECTO DE ILUMINACIÓN EFICIENTE

Etapa V del proyecto que corresponde a la incorporación del nuevo equipo de iluminación con tecnología TL5.

#### PROYECTO INNOVACIÓN TECNOLÓGICA FOTOVOLTAICA Y EÓLICA

Proyecto fotovoltaico para cajeros automáticos que considera el respaldo "on grid" de la iluminación interior, letrero exterior y cajero automático.

## INDICADORES MEDIOAMBIENTALES

A partir de 2010 se realizó un cambio en la base de cálculo de los indicadores para incluir sucursales del Banco en estas

mediciones. Por ello, cabe señalar que no son comparables con los datos de años anteriores.

## Indicadores de desempeño ambiental

Indicador	Unidad	2010	2011	Variación	
Consumo de papel	Toneladas	3.401	2.597	-23,64%	1
Consumo de energía	Kwh	34.123.077	33.791.854	-0,97%	
Consumo de agua	m3	294.791	320.680	8,78%	
Emisiones totales CO2	Toneladas	20.224	19.531	-3,4%	2
Desplazamientos terrestres	Km	5.667.921	5.716.950	0,87%	3
Desplazamientos aéreos	Km	27.263.654	25.943.271	-4,84%	4
Residuos electrónicos (E-Waste)	Toneladas	5,6	10,5	87,14%	5
Residuos reciclables (Latas, vidrio, plásticos)	Toneladas	6,2	4,2	-32,26%	6

1. El consumo de papel está calculado sobre una base similar de artículos utilizados en oficina comercial y back office durante 2010 y 2011. El consumo se vio elevado debido al apoyo comercial y de respaldo que se dio por efecto del terremoto.

2. Las emisiones de 2010 fueron recalculadas para actualizar y mejorar la metodología.

3. Los desplazamientos terrestres consideran los kilómetros recorridos en radiotaxi por ejecutivos y también por la flota de camionetas de la red de sucursales utilizadas como apoyo al negocio.

4. Los desplazamientos aéreos consideran los kilómetros recorridos en avión por viajes de negocios de ejecutivos.

5. Los residuos electrónicos consideran partes y piezas de PC, servidores, impresoras y otros elementos electrónicos de todo el Banco Santander, pues se realiza una gestión integral y centralizada.

6. Los residuos reciclables están asociados a los residuos generados en el casino central de Servicios Centrales.

# 02

Prevenir la contaminación fomentando y difundiendo las prácticas de reciclaje, y el tratamiento correcto de los residuos.

## Líneas de acción

Para dar cuenta del segundo eje de la política de Banco Santander, se desarrollaron las siguientes medidas:

### A FAVOR DEL RECICLAJE ELECTRÓNICO

En Banco Santander existen procedimientos específicos para la eliminación de residuos electrónicos, entendiendo el daño que pueden producir en el medio ambiente si no son gestionados adecuadamente.

Durante el 2011, y como parte del impulso por mejorar la calidad de servicio, se renovaron más de cinco mil computadores. Sin embargo, no todos los computadores desechados fueron destinados a reciclaje, ya que 2.310 equipos completos (monitor, CPU, mouse y teclado) fueron donados a instituciones sin fines de lucro a través del programa "Computadores para la comunidad".

### RECICLAJE DE VIDRIOS, LATAS Y PLÁSTICOS

El Programa Segregación de Residuos se siguió implementando en las dependencias del casino central, donde diariamente concurren cerca de dos mil empleados. Esta iniciativa permite separar latas, vidrios y plásticos que se generan por la operación del casino en contenedores especiales, que son retirados y entregados a empresas de reciclaje.

# 03

## Líneas de acción

El tercer compromiso medioambiental está relacionado con las campañas de sensibilización y compromiso medioambiental. Durante el 2011, esta experiencia se vivió en torno a la construcción del Parque San Alberto Hurtado, en Pudahuel, enunciado en el capítulo "Sociedad" (pg. 48).

## Proyectos pro medio ambiente

Durante 2011, Banco Santander financió vía leasing importantes iniciativas cuya ejecución apoyan la protección del entorno y la lucha contra el cambio climático.

Estos proyectos, cuya inversión sumó US\$ 12,8 millones, contemplan la aplicación de la certificación LEED (que garantiza la construcción de edificios sostenibles) a un proyecto inmobiliario; y la construcción de una central de energía renovable.

Incorporar conceptos medioambientales y el cuidado del medio ambiente a la cultura corporativa y a las actividades diarias de empleados y proveedores, mediante campañas internas de sensibilización.

# Santander y sus grupos de interés

- ACCIONISTAS
- CLIENTES
- EMPLEADOS
- PROVEEDORES





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

Según esta descripción, Banco Santander ha identificado sus grupos de interés más importantes y establecido canales de comunicación fluidos con: accionistas, clientes, empleados, proveedores y la sociedad.

## Diálogo con los grupos de interés

Uno de los elementos claves de la política de sostenibilidad de Banco Santander es la relación con todos sus grupos de interés. A través de diversos canales de comunicación, Santander mantiene un diálogo fluido y constante con sus accionistas, sus clientes, sus empleados, sus proveedores y la sociedad en general.

## Nuevas tecnologías

A lo largo de 2011, y en línea con su objetivo de impulsar nuevos canales de comunicación con sus grupos de interés, Banco Santander creó perfiles oficiales en redes sociales en casi todos los países donde está presente.

Estos perfiles contribuyen además a reforzar objetivos de negocio como la fidelización y la atención al cliente. Tanto en Facebook, como en Twitter y Youtube, las tres redes en las que el Banco tiene mayor presencia, Santander figura entre las entidades financieras más destacadas, tanto a nivel mundial como en cada uno de los países donde tiene presencia.

Al finalizar el período, había más de 900 mil seguidores en los perfiles oficiales del Grupo. En Youtube se alcanzaron nueve millones de visualizaciones de videos corporativos, cifras que multiplican por cinco las del año anterior.

## Canales de diálogo

### ACCIONISTAS

- Junta general de accionistas.
- Informes trimestrales.
- Publicaciones para accionistas, incluyendo Informe Anual Financiero y Memoria de Sostenibilidad.
- Líneas de atención telefónica.
- Buzón del accionista y comunicación vía e-mail.
- Mensajes vía SMS.

### CLIENTES

- Sistema de Atención de Clientes (SAC) para centralizar solicitudes y reclamos.
- Sitio web de transparencia.
- Nuevo sistema de telefonía IP.
- Encuestas (vía internet, teléfono, focus group).
- Concurso Iniciativa Cliente: premia a las mejores ideas de mejora de servicio enviadas por clientes que utilizan la web.
- Correos electrónicos y cartas para informar sobre campañas y productos.

### EMPLEADOS

- Intranet corporativa de actualización diaria.
- Revista IDEAS INFORMA y ediciones especiales: publicaciones internas en formato impreso y digital.
- E-mails masivos.
- Santander Tevé: Canal de televisión interno que se transmite en Intranet y en las pantallas activas.
- Centro de atención virtual vía Intranet y presencial que entrega información y permite consultas en RRHH.

### PROVEEDORES

- Proceso de evaluación y monitoreo de los servicios.
- Programas de capacitación a proveedores claves y Pymes.

### SOCIEDAD

- Redes sociales.
- Diálogo permanente con fundaciones socias en proyectos de RSE.
- Jornadas, conferencias, foros y reuniones con el tercer sector.



# accionistas

Entre 2009 y 2011, Banco Santander Chile creó valor para sus accionistas por un total estimado en US\$8.850 millones, considerando la apreciación de la acción y los dividendos repartidos en ese período.

La consistente y exitosa estrategia del Banco, le permitió superar la crisis financiera global de 2009 y enfrentar la volatilidad de 2011, sin requerir nuevos aportes de capital desde 2002.

## Evolución del mercado

En 2011, los mercados accionarios volvieron a enfrentar un año difícil afectados por la situación financiera en Europa. El Índice de Precios Selectivo de Acciones, IPSA, registró una caída de 15,6%. En este contexto, la acción del Banco cayó un 8,0%, incluyendo el dividendo pagado en el año. Esta evolución se ubicó por sobre el IPSA y el promedio de los bancos chilenos listados en bolsa. En el ámbito internacional, el ADR de Banco Santander Chile cayó un 16,7%, incluyendo el dividendo. Esto se compara favorablemente con la caída de 16,1% del Bloomberg Bank World Index.

## Estructura accionaria

El capital básico del Banco, al 31 de diciembre de 2011, estaba dividido en 188.446 millones de acciones de serie única, sin preferencias de ningún tipo. El principal accionista es Grupo Santander, con un control sobre el 67,18% de la propiedad. Durante 2011, el Grupo Santander vendió exitosamente un 9,7% de la propiedad del Banco, aumentando significativamente la liquidez de la acción y pasando a ser una de las más líquidas del mercado local.

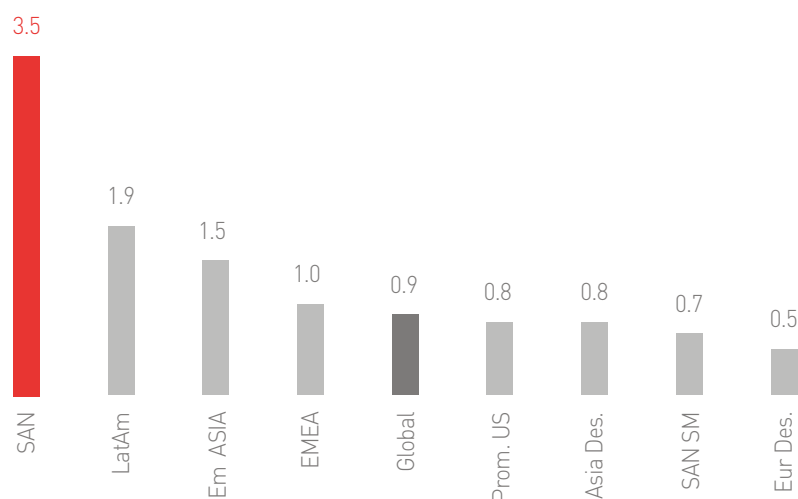
## Clasificaciones de riesgo

Banco Santander Chile es una de las empresas privadas con mejor clasificación de riesgo en Latinoamérica y en los mercados emergentes.

## Clasificaciones internacionales

En la actualidad son tres las empresas que clasifican al Banco: Moody's, Standard&Poor's y Fitch Ratings. Los ratings internacionales del banco a diciembre 2011 son los siguientes:

**Santander con alta valorización**  
(relación precio / valor libro)



Fuente: DB Global Valuation Matrix, al 31 de dic. 2011

Al término del 2011, la acción se transaba a una relación Precio Mercado/Valor Libro de 3,9, comparado con una razón Precio Mercado/Valor Libro promedio para todos los bancos que cotizan en la bolsa de 0,9.



Moody's	Rating
Depósitos en moneda extranjera	Aa3
Bonos senior	Aa3
Bonos subordinados	A1
Depósitos en moneda local	Aa3
BSFR	B-
Depósitos de corto plazo	P-1
<b>Perspectivas</b>	<b>Estables</b>

Standard&Poor's	Rating
Deuda en moneda extranjera de largo plazo	A+
Deuda en moneda local de largo plazo	A+
Deuda en moneda extranjera de corto plazo	A-1
Deuda en moneda local de corto plazo	A-1
<b>Perspectivas</b>	<b>Negativas</b>

Fitch	Rating
Deuda en moneda extranjera de largo plazo	A+
Deuda en moneda local de largo plazo	A+
Deuda senior	A+
Deuda en moneda extranjera de corto plazo	F1
Deuda en moneda local de corto plazo	F1
Viability rating	A+
<b>Perspectivas</b>	<b>Negativas</b>

## Clasificaciones nacionales

Los accionistas del Banco han nombrado a las firmas Fitch Ratings Ltda. y a FellerRate Clasificadora de Riesgo Ltda. para clasificar los instrumentos de oferta pública emitidos por la Institución, lo que se detalla en el siguiente cuadro:

Clasificaciones nacionales	Fitch Ratings	Feller Rate
Solvencia	n/d	AAA
Depósitos a plazo hasta un año	N1+	N1+
Depósitos a plazo a más de un año	AAA	AAA
Letras de crédito	AAA	AAA
Bonos	AAA	AAA
Líneas de bonos	AAA	AAA
Bonos subordinados	AA	AA+
<b>Acciones</b>	<b>1ª Clase Nivel 1</b>	<b>1ª Clase Nivel 1</b>

Entre 2009 y 2011, Banco Santander Chile ha creado valor para sus accionistas por un total de US\$8.850 millones.





# clientes

3,4 millones de clientes.

Líder del mercado en:

- Créditos a individuos: 24,1%
- Créditos de consumo: 25,6%
- Créditos para la vivienda: 23,3%
- Cuentas corrientes: 24,9%

Sucursales: 499

Cajeros automáticos: 1.920

Transacciones cajeros automáticos: 12,8 millones al mes.

Visitas totales página web:

7 millones al mes.

Transacciones página web:

4 millones al mes.

Banca móvil:

- Aplicación diseñada especialmente para smartphones.
- 80 mil usuarios.
- Obtuvo premio a Mejor Banca Móvil de Latinoamérica.

## Año del Servicio

En 2011, Banco Santander incorporó en su estrategia el "Año del Servicio a Clientes". Para ello, implementó un programa 2011-2013:

- Crecer con el cliente, centrándose en la expansión de los segmentos de personas y Pymes, profundizando la bancarización del país.
- Sello distintivo de Banco Santander en la satisfacción de los clientes y la calidad de sus productos y servicios.
- Profundizar la vinculación y transaccionalidad de los clientes, manteniendo relaciones integrales a través de múltiples canales.

## Los pilares

En el contexto de esta estrategia, Banco Santander definió cuatro pilares que orientaron la implementación de numerosas iniciativas durante 2011:

- Transparencia.
- Cercanía.
- Responsabilidad.
- Solidez.

## El cliente en el centro de la estrategia

Para implementar esta estrategia de servicio se creó un "Plan de Clientes" enfocado en el mejoramiento del servicio y de aquellos factores claves que inciden en la relación cliente-banco. Estos ejes estuvieron presentes en las acciones comunicacionales de la entidad con sus grupos de interés.

## UNA NUEVA MIRADA

En 2011 se lanzó una campaña de marketing responsable para reforzar el "Año del Servicio al Cliente" y construir una nueva identidad basada en la confianza, transparencia, empatía y cercanía: "Tú vive, nosotros nos preocupamos del resto".

Estos mensajes de marketing responsable también fueron entregados en las sucursales, en la intranet y en avisos de prensa que entregaron tips a los clientes de qué es lo que deben tomar cuenta a la hora de usar sus tarjetas de crédito y al solicitar un crédito de consumo.

## OTROS AVANCES

- Revisión de todos los contratos y desarrollo de un resumen con lenguaje simple para informar claramente al cliente de lo que se compromete al firmar su contrato.
- Folletería y publicaciones de prensa sin letra chica.
- Entrega de información sobre intereses y tarjeta de crédito en forma desglosada y mensual.

## Adhesión a códigos de ética

La empresa forma parte de la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA), cuyos socios adhieren voluntariamente al Código Chileno de Ética Publicitaria, aplicado por el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR).

Este código de autodisciplina establece normas de conducta ética que resguardan





el interés del público y promueven una sana competencia. Banco Santander también adhiere al Código de Conducta y Buenas Prácticas de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF).

## Gerencia de Servicio al Cliente

Esta Gerencia se implementó para apoyar la cultura de servicio. La nueva unidad está compuesta por 74 profesionales, para atender las siguientes áreas:

### 1. SOPORTE A CANALES

Este equipo tiene la responsabilidad de entregar asistencia en línea a los ejecutivos ante los requerimientos de los clientes, en un horario de atención que va desde 8.30 hrs. a 18.30 hrs.

### 2. ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN

Si se requiere de un grado de análisis mayor, interviene esta segunda unidad, la que envía el requerimiento a la unidad resolutoria correspondiente. Una vez recibida la respuesta se analiza para dar la mejor solución al cliente final, resguardando siempre los tiempos de respuesta.

### 3. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO SAC

Es la encargada de administrar las herramientas tecnológicas que permiten una adecuada gestión del flujo de los requerimientos de los clientes, fijando estándares de servicio y generando estadísticas.

### 4. INTELIGENCIA DE RECLAMOS

Los tres puntos anteriores dan soluciones a un problema determinado, pero esta cuarta área vela por encontrar las causas y el origen de los problemas para buscar la mejor solución.

## Red de sucursales

Más de 200 mil m<sup>2</sup> sumó la red de sucursales de Banco Santander y Banefe en todo Chile. Durante 2011, se puso en marcha un plan de apertura que abarcó oficinas tradicionales, Prime y cajas auxiliares, las que sumaron 19 nuevas sucursales en todo el país, llegando a un total de 499 oficinas en todo Chile.

## Sitio web de transparencia Santander y Banefe

Con el lema "Hacemos simple lo complejo" se invita a entrar a este sitio que se aloja en [www.santander.cl](http://www.santander.cl). Aquí, se ofrece orientación para usar los productos; aprender a entender una cartola de cuenta corriente; una guía práctica para leer los contratos y la columna de la psicóloga Pilar Sordo, quien aconseja cómo enfrentar los problemas que se generan cuando se cae en conductas de consumo desmedido.

## Endeudamiento responsable

La frase "Cuando hay confianza todo se ve más claro" saluda a los clientes de Banefe cuando ingresan al sitio de transparencia. Aquí, se puede encontrar información detallada sobre los productos y también un curso de endeudamiento responsable enfocado al público de rentas medias y Pymes. Además, mensualmente se elige un ejecutivo destacado por oficina, quien en su trabajo diario transmitió los conceptos de cercanía, información y asesoría.

Indicadores de servicio	%
Satisfacción de la solución entregada	97,3
Calidad de atención	98,1
Service Level (capacidad de contacto antes de los 20 segundos)	88

Segmento	Nº de sucursales
Banca tradicional	6
Banca Prime	10
Banefe	1
Super Caja	2
Totales	19



## La voz del cliente

En el “Año del Servicio”, la opinión del cliente cobró una especial relevancia. Por ello, en junio 2011 se creó la Gerencia de Clientes y Transparencia, en pos de mejorar el servicio y posicionar a Banco Santander como un referente en el mercado. Para ello, se fortalecieron e hicieron más visibles los canales complementarios de reclamación, y se revisaron los procesos en tres frentes: venta, post-venta y reclamos.

## RECLAMOS

En 2011, la tasa de reclamos ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) llegó a 4,4 por cada 10 mil clientes durante el tercer trimestre, lo que significó una disminución del 17%. Santander se posicionó como el segundo banco con menor tasa en ese lapso, y como el primero en el ranking en responder a los reclamos dentro del plazo.

## CLIENTE INCÓGNITO

Durante el período reportado, esta herramienta de monitoreo de la actitud de servicio – y que en 2011 estuvo enfocada en evaluar las cuatro claves de atención a clientes y de entrega de información oportuna y transparente – sirvió para premiar a 51 ejecutivos del Banco y a 24 de Banefe de diferentes sucursales de Arica a Punta Arenas.

## Seguridad

### ENTINTADO DE BILLETES

Con una inversión de US\$ 6 millones se implementaron cajeros automáticos que cuentan con el mecanismo de entintado de billetes. Se trata de una tecnología suiza que viene a completar y reforzar las medidas de seguridad tomadas durante el 2011.

Esta iniciativa, implementada en conjunto con el Ministerio del Interior, se basa en un

mecanismo de entintado con sensores que reaccionan al calor, golpes o movimientos bruscos, manchando todos los billetes que se encuentran en la bóveda del cajero. Esto los inutiliza y hace que sean fácilmente reconocibles. La única entidad autorizada para reponer los papeles moneda manchados es el Banco Central.

## Beneficios para Pymes

### PRIMERO EN GARANTÍAS ESTATALES

Durante el período reportado, Banco Santander se posicionó como el líder en la entrega de créditos con garantía estatal. Del total de los préstamos del sistema, la organización logró el 31% del mercado local, lo que significó beneficiar a 19.418 Pymes a lo largo del país,

El desglose es el siguiente:

- Créditos CORFO: 12.975.070 UF
- Créditos FOGAPE: 8.834.683 UF
- Créditos SGR: 1.384.000 UF

### CIRCUITO PYME & EMPRESA

A mediados del 2011 se creó el Circuito Pyme&Empresas, que consta de seminarios que se llevan a cabo en distintas zonas del país. En éstos, se ofrece capacitación y asesoría con el fin de incentivar al segmento Pyme a innovar y crecer. En 2011 participaron 1.800 empresarios a lo largo de Chile, para lo que se realizaron encuentros en Viña del Mar, Rancagua, Curicó, Santiago, Concepción, Temuco, Osorno y Antofagasta.

### MISIONES COMERCIALES

Banco Santander y ProChile firmaron una alianza para fomentar las inversiones de Pymes nacionales en otros países de la región. Durante 2011 participaron 15 empresarios chilenos en misiones comerciales a Colombia y Perú.

Mientras que la entidad estatal orientó a las empresas con soluciones legales e información sobre esos mercados, Banco Santander las apoyó con financiamiento y, durante las dos misiones comerciales que se realizaron a ambos países, los contactó con sus plataformas “International Desk” (ID) para acompañarlas en sus procesos de internacionalización. Entre los servicios que entregan los ID figuran la utilización de una red de contactos locales confeccionada para asistir de manera integral la instalación de más empresas en el ámbito local, así como la incursión en mercados extranjeros y las operaciones de intercambio o apoyo a negocios entre uno o más países.

Aspiramos a mejorar de manera continua la satisfacción y la vinculación de los clientes a través de una amplia oferta de productos y servicios, con un sello distintivo en calidad de servicio.

# empleados

Ofrecer a nuestros empleados el mejor lugar para trabajar, promoviendo el talento y con la meritocracia como motor de desarrollo profesional.



Al 31 de diciembre 2011, Banco Santander contaba con una dotación de 11.566 empleados, un 5,14% más que el año anterior.

99% tiene contrato indefinido.

54% de la dotación son mujeres. De ellas, 621 ejercen el rol de supervisoras, liderando equipos de trabajo.

1.603 personas, un 14% del total de la plantilla, fueron promovidas durante el 2011. Un 45% correspondió a hombres, y un 54,5%, a mujeres.

El índice de rotación fue de 13,8%.

## Modelo de Gestión de Personas

Banco Santander le asigna un valor estratégico a la gestión de recursos humanos, ya que sostiene que el éxito de una empresa se basa en el trabajo de excelencia de sus empleados.

La política de recursos humanos se sustenta en el modelo corporativo de gestión de personas, el que se basa en un liderazgo con talento, el conocimiento y la cultura corporativa. Para ello se diseñan políticas que apuntan a crear

ambientes laborales positivos, una cultura homogénea, aplicación de criterios de meritocracia, de no discriminación e igualdad de oportunidades para todos.

De este modo se busca atraer y retener a los mejores profesionales, entregarles herramientas para que logren un desarrollo integral y alineado con los valores corporativos. Así se apoya el liderazgo de Banco Santander y se logra un crecimiento sostenible del negocio.

Indicadores laborales	2008 número	2009 número	2010 número	2011 número	%
Total de dotación	11.592	11.118	11.001	11.566	100%
Hombres	5.281	5.125	5.048	5.285	46%
Mujeres	6.311	6.049	5.953	6.281	54%
Total contrato indefinido	11.349	11.118	10.924	11.502	99%
Hombres	5.184	5.100	5.009	5.244	46%
Mujeres	6.165	6.018	5.915	6.258	54%
Total contrato plazo fijo	243	56	77	64	0,6%
Hombres	97	25	39	41	64%
Mujeres	146	31	38	23	36%
Total jornada completa	11.592	11.174	11.001	11.566	100%
Hombres	5.281	5.125	5.048	5.285	46%
Mujeres	6.311	6.049	5.953	6.281	54%
Nuevas contrataciones	1.741	896	945	1.817	21%
Hombres	717	385	431	874	48%
Mujeres	1.024	511	514	943	52%
Total egresos	2.304	1.320	1.387	1.779	15%
Hombres	1.009	610	632	798	45%
Mujeres	1.295	710	755	981	55%

Fuente: División Recursos Humanos.

## Meritocracia y promociones

El mérito ha sido desde siempre un concepto muy arraigado en la cultura organizacional de la empresa. Se sustenta en un sistema transparente de evaluación de desempeño, acompañado de desarrollo profesional y compensaciones.

Desde 2008 se puede observar un progresivo crecimiento de las promociones internas, cifra que en 2011 llegó a 1.603 personas.

En la misma línea, la empresa brinda a sus empleados posibilidades de asumir nuevas responsabilidades y funciones en y fuera de Chile. Para ello, ofrece programas que fueron creados globalmente para acelerar la evolución de la carrera de profesionales con alto potencial, denominados FUDIS, STEP y las Pasantías (ver descripción de estas iniciativas en Memoria de Sostenibilidad 2010).

Programas	2010			2011		
	Step	Fudis	Pasantías	Step	Fudis	Pasantías
Participantes chilenos	2	22		1	23	
Graduados en Chile	1	15		0	17	
Activos en Chile		17		1	20	
Chilenos en el extranjero			12	1	23	12
Extranjeros recibidos			5		6	9

Fuente: División Recursos Humanos.

Desglose por cargo y género	Total país número	%
Total directivos	426	100%
Hombres	315	74%
Mujeres	111	26%
Total supervisores	1.280	100%
Hombres	659	51%
Mujeres	621	49%
Total profesionales	4.044	100%
Hombres	1.745	43%
Mujeres	2.299	57%
Total administrativos	5.816	100%
Hombres	2.566	44%
Mujeres	3.250	56%

Indicadores de edad	Total país
Total menor de 30	2.803
Hombres	1.166
Mujeres	1.637
Total entre 30 y 40	4.398
Hombres	1.728
Mujeres	2.670
Total entre 40 y 50	2.956
Hombres	1.512
Mujeres	1.444
Total más de 50	1.409
Hombres	879
Mujeres	530
Total promedio edad	37,7
Hombres	39,2
Mujeres	36,3

Fuente: División Recursos Humanos.

## El “Año del Servicio”

### CONVENCIÓN DE DIRECTIVOS

El “Año del Servicio al Cliente” se lanzó el 18 de marzo en el marco de la Primera Convención de Directivos de Santander. En el evento se presentó el Plan Estratégico 20.13 que pone al cliente en el centro de la estrategia.

### “ESCUELA DE SERVICIO SANTANDER”

Una de las principales iniciativas consistió en el lanzamiento de la “Escuela de Servicio Santander”, creada para transmitir a toda la organización un estilo de atención único, basado en el conocimiento de los clientes.

Esta iniciativa se compone de una malla de formación con distintas metodologías, desde E-learning hasta talleres presenciales.

Se realizaron 140 talleres presenciales y 4.500 funcionarios se capacitaron a través de E-learning.

### “CALIDAD EN EL SERVICIO SANTANDER”

En conjunto con el ESE de la Universidad de los Andes se desarrolló el programa “Calidad en el Servicio Santander” diseñado especialmente para la Alta Dirección del Banco.

Esta iniciativa, que tuvo como objetivo generar y fortalecer competencias esenciales para lograr un liderazgo y una cultura sobre calidad en el servicio contó con la participación de 30 directivos.

### “ESTRELLAS DE SERVICIO”

Se organizó una ceremonia especial para reconocer la excelencia y calidad en la atención, distinguiendo a doce empleados con el premio “Estrellas de Servicio 2011”.

A través de una votación efectuada por sus propios compañeros de trabajo y supervisores, fueron postulados más de 1.200 funcionarios. Además, y en forma especial, este año también votaron – a través de Internet – cerca de cuatro mil clientes por más de 2.500 empleados.

## Índices de satisfacción

Las herramientas que miden este índice son las evaluaciones de Clima Organizacional, Ascendente y de Desempeño. También se organizan focus group y monitoreos. Como benchmark nacional se usa el estudio “Mejores Empresas para Trabajar en Chile” de Great Place to Work Institute, el que ha ubicado a Banco Santander entre las 20 mejores compañías desde que comenzó a participar.

Todas las acciones orientadas a crear ambientes laborales positivos que se implementaron durante 2011 se vieron reflejadas en los resultados de la encuesta de clima laboral enviada a 8.474 empleados, 83% de los cuales respondieron.

De un total de 13 dimensiones evaluadas, 12 tuvieron alzas respecto de la evaluación realizada el año 2010. Además, el resultado neto 2011 (72,1 puntos) también subió con respecto del año anterior (68,6 puntos), registrando un incremento de 3,5 puntos.

## Cultura corporativa

### PASANTÍAS EN LA RED

Durante el período, 1.147 empleados de Servicios Centrales fueron parte de esta experiencia. Los principales aprendizajes fueron:

- La oportunidad de conocer la realidad diaria de una sucursal.
- El desafío que deben enfrentar los ejecutivos de equilibrar la atención de clientes, la resolución de reclamos y el cumplimiento comercial.
- La importancia de la calidad de servicio y el impacto que tiene de cara al cliente.
- La relevancia de la disponibilidad, rapidez y efectividad en las respuestas a los requerimientos.

### “SANTANDER ERES TÚ”

La iniciativa tiene como objetivo fomentar la cultura corporativa y transmitir los valores del Grupo. En 2011, esta actividad estuvo marcada por el énfasis en la calidad del servicio, la cercanía y actividades de carácter social. Destacaron:

- Premiaciones por Compromiso y Fidelidad: Reconocimiento a 213 empleados por cumplir entre 20 y 45 años de servicio.
- En la Feria de Líderes, los supervisores asistieron a talleres para reforzar los aspectos más relevantes de su rol.
- Un encuentro nacional de vigilantes.

### “SANTANDER CANTA”

En la misma línea de crear una mayor cercanía y espacios de convivencia, se realizó “Santander Canta”. Bajo el slogan “Deja fluir tu talento” – en alusión al lema de Banco Santander “tu vida fluye” – los 400 inscritos se sometieron a un riguroso proceso de preselección a cargo de un productor musical.

Las audiciones se subieron a Internet para que todos los empleados pudiesen participar del proceso de selección, comentar las actuaciones y marcar sus preferencias.

Ocho finalistas participaron en una gran final que se realizó en el Teatro Nescafé de las Artes, y que fue transmitida en vivo a través de Internet. La ganadora – Gloria López, de Banefe – obtuvo un viaje a Isla de Pascua.





## Formación y desarrollo de talentos

Para Banco Santander el talento es la combinación de la capacidad de sus profesionales, su aspiración a llegar más lejos y su compromiso con la empresa. Por ello, realiza una labor constante para identificar el talento interno, atraer el talento externo, asegurar su desarrollo y compromiso, evaluarlo y compensarlo.

En 2011, la inversión de la organización en capacitación, desarrollo y formación continua fue de MM\$ 1.928, destinados principalmente a las prioridades estratégicas del negocio y de cada área.

Banco Santander ha diseñado cuatro tipos de programas de capacitación:

1. Plan corporativo transversal a la organización.
2. Programas de negocio acorde a los requerimientos de cada área.
3. Programa "Entrenate" con talleres de ofimática y habilidades blandas para la libre inscripción de los funcionarios que lo deseen.
4. Programas de perfeccionamiento, pre y post grado, magíster y diplomados.

Indicadores de formación	2008	2009	2010	2011
Inversión anual en formación (M\$)	1.532.035	1.220.546	1.525.000	1.928.000
Horas de formación desglosadas por categoría de empleados				
Administrativos	26	22	24	34,5
Profesionales	27	21	35	31,7
Supervisores	27	21	26	37,1
Porcentaje de participación sobre la plantilla	79%	76%	82%	79%
Porcentaje de actividades de formación on-line	24%	24%	38%	30%
Distribución de participantes por segmento				
Administrativos	53%	54%	47%	47%
Profesionales	36%	33%	43%	40%
Supervisores	11%	13%	10%	13%
Evaluación de los participantes (del 1 al 7)	6,52	6,59	6,7	6,7
Horas lectivas	239.779	271.586	312.406	334.450

Fuente: División Recursos Humanos.

### PROGRAMAS ALAS Y DELTA

Se trata de los principales programas desarrollados a nivel local para impulsar la formación y el desarrollo de talentos.

En 2011, al programa Delta – que se diseñó en conjunto con la Universidad Adolfo Ibáñez – se le incorporó el concepto del servicio a la malla curricular.

	Objetivos	A quiénes va dirigido	Participantes 2011
Alas	Permite que cada persona pueda identificar su propia oferta de valor, habilidades y áreas de desarrollo para desplegar competencias para el trabajo en equipo.	Profesionales de 26-32 años, con excelente desempeño y al menos un año de antigüedad.	29
Delta	Busca desarrollar habilidades de inteligencia emocional y metodologías para la conducción de equipos, la gestión del cambio, la generación de innovación y el pensamiento estratégico. En 2011, se sumó el concepto de "servicio" a la malla curricular.	Jefes y/o subgerentes de 30-40 años, con potencial para desarrollar competencias de liderazgo gerencial.	38

### FORMACIÓN PARA EJECUTIVOS

La Universidad del Desarrollo, a través de su Centro de Formación de Ejecutivos, realizó el Programa de Finanzas dirigido a profesionales de la Gerencia de Control de Gestión de Banco Santander.

El plan estuvo orientado a mejorar los aspectos financieros de la compañía a través de un mayor análisis y entendimiento de las variables del mercado local. Se abordaron contenidos relacionados a

analizar los mercados de capitales, tasas de interés, visión de los mercados preñeros y efectos en sus balances, todas temáticas preparadas en conjunto con el área de formación de Banco Santander.

Reconocimientos	2011
Actitud positiva Santander	52
Eficiencia	13
Espíritu Santander	12
Mejor compañero	1.066
Otras conductas	625
Mejor líder Santander	391
Premios regionales	266
Compromiso	149
Gestión Comercial	148
Proactividad	323
Empatía	680
Total empleados premiados	3.725

Fuente: División Recursos Humanos.

### PROGRAMA CORPORATIVO DE INGLÉS

Más de 1.200 alumnos de Banco Santander cursaron este programa para mejorar su dominio del inglés y potenciar así las habilidades laborales. Se emplearon metodologías semipresenciales de e-Class English, que combina clases presenciales con lecciones online y de autoaprendizaje. Todas las alternativas fueron apoyadas por softwares de seguimiento continuo para facilitar el aprendizaje.

### PILARES DEL SERVICIO

Con el fin de apoyar las distintas acciones contempladas en el marco del "Año del Servicio", y de generar satisfacción, lealtad y permanencia en la organización, el Plan

de Reconocimientos integró una serie de novedades para reforzar los pilares del servicio: disponibilidad, empatía y cumplimiento.

Los siguientes fueron los premios otorgados durante el período:

- Mejor Compañero.
- Mejor Supervisor (nuevo).
- Mejor Equipo (nuevo).
- Voluntario Corporativo (nuevo).

### Compensaciones

Durante el ejercicio 2011, la compensación total percibida por todos los empleados del Banco y sus filiales alcanzó los MM\$ 280.613.

Cabe señalar que todos los empleados tienen diseñados planes de compensación variable, ligados a consecución de metas y objetivos, cuyo cumplimiento es evaluado en forma trimestral y/o anual.

El ingreso mínimo percibido por un empleado de Banco Santander durante el año reportado aumentó a \$ 490.000, suma que supera en un 270% al ingreso mínimo mensual fijado por el Ministerio del Trabajo en julio de 2011. Esta alza respondió a la implementación del Convenio Colectivo 2011-2014.

### Beneficios

Banco Santander mejoró y entregó nuevos beneficios a sus empleados, lo que significó una inversión de más de MM\$ 27.716.

## PRINCIPALES BENEFICIOS

### Académicos

- Premio Excelencia Académica a los hijos de empleados que tienen un rendimiento destacado. 3.049 alumnos fueron premiados en 2011, por un monto total de MM\$ 302 millones.
- Becas para hijos universitarios con rendimiento destacado; con mejores puntajes PSU (8 jóvenes premiados por un total de MM\$ 5,6): bonos de escolaridad (9.191 bonos entregados) y bono para preuniversitario (182 bonos entregados por un total de MM\$ 19,6).

### Programa "Tu Salud nos importa"

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

### Santander por Siempre

- Beneficios para funcionarios mayores de 50 años que ya no pertenecen a la empresa. A diciembre de 2011, se habían beneficiado a 28 personas.

### Permisos especiales

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



## Préstamos

- Banco Santander ofrece diferentes tipos de créditos para sus empleados: para cubrir emergencias, necesidades especiales de consumo o inversiones y para comprar una vivienda.
- Remuneración completa en caso de licencia médica.
- Entrega de sueldo completo durante tres meses a los empleados cubiertos por convenio colectivo.

## Centro de Atención Presencial

- A partir de mayo 2011, un Centro de Atención Presencial recorrió distintas sucursales de Santiago y regiones con el fin de ofrecer a los empleados la posibilidad de hacer trámites sin tener que acudir a los Servicios Centrales. Además, se realizaron charlas sobre los beneficios ofrecidos por Banco Santander a sus empleados, y sobre prevención de enfermedades.

## Beneficios para conciliación vida familiar-laboral

- Sala cuna y jardín infantil: beneficio para madres con hijos menores de 2 años y menores de 4 años, respectivamente.
- Vitamina: centro educativo de excelencia gratuito para hijos de funcionarias de hasta 2 años. Cuenta con 27 sedes en seis comunas de Santiago.
- Sala cuna especial: servicio domiciliario para la atención de niños hasta los dos años con problemas de salud (cupos limitados).

## Reducción de la jornada al regreso del postnatal

Las madres pueden optar por jornadas reducidas de trabajo al reintegrarse a sus labores. El retorno tras el postnatal se dividió en un primer mes, en el que los empleados pueden optar a media jornada; y un segundo y tercer mes, donde se puede trabajar  $\frac{3}{4}$  de jornada.

Adicionalmente el padre tiene el beneficio de siete días (hábiles) de posnatal, medida se implementó hace varios años, incluso antes que fuera ley.

## Programa de apoyo a la maternidad

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

## Salud y seguridad

Banco Santander cuenta con un área de salud y prevención de riesgos laborales, que vela por el bienestar de los empleados con el objetivo básico de reducir al máximo la probabilidad de que un determinado riesgo se materialice en un accidente de trabajo o enfermedad profesional.

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

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

- Emergencias.
- Ergonomía.
- Prevención de riesgos en oficinas.

- Evaluaciones ambientales.
- Programas de salud y primeros auxilios.
- Plan de control de las empresas contratistas.

Entre las principales actividades desarrolladas en 2011 en este ámbito destacan:

- Desarrollo del Plan Director: se capacitó a 4.800 personas a nivel nacional.
- Evaluación de Riesgos en la red de Sucursales: 400 análisis.
- Programa "Calidad de Vida, Riesgo Persona" orientado a detectar hábitos y factores de riesgo cardiovasculares en las personas.
- Charlas sobre manejo del estrés, dictadas por psicólogos de la Mutua de Seguridad a lo largo del país.
- Campaña de vacunación contra la influenza para todos los funcionarios del Grupo: 5.600 trabajadores se acogieron a este beneficio.
- Cursos de primeros auxilios para el personal.
- Programa de Alimentación Saludable: uno de los tres casinos de Santander ofrece un menú basado en la dieta mediterránea.
- Charlas sobre enfermedades cardiovasculares, trastornos alimenticios y del sueño.

Indicadores Salud y Seguridad	2009	2010	2011
% total de empleados representados en comités paritarios	100%	100%	100%
Horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral	715.977	853.817	701.293
Tasa de absentismo	3,9%	3,6%	3,4%
Gravedad de accidentes de trabajo (días no trabajados)	3.200	2.986	4.058
Incidencia de accidentes mortales	0	0	0



La cultura y ética corporativa de Santander reconoce el desempeño individual y grupal, y cuenta con procesos de retribuciones que mantienen la equidad interna y la competitividad externa.



## Relación con los sindicatos

Banco Santander respeta la libertad de asociación de todos sus empleados y ha fomentado un estilo de relaciones laborales que se sustenta en la confianza y cooperación mutua entre la administración y los dirigentes sindicales.

La gestión se ha focalizado en desarrollar prácticas para que las relaciones laborales se den en un ambiente de clima positivo.

### CONVENIOS COLECTIVOS 2011

Para la empresa, el proceso de negociación colectiva es una forma de diálogo que permite debatir constructivamente sobre las condiciones de trabajo y las relaciones entre la organización y sus empleados.

Durante 2011 se realizaron cinco procesos de negociación colectiva, que beneficiaron a 1.500 funcionarios pertenecientes a empresas filiales de Banco Santander Chile.

### INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SINDICAL

La compañía aplica una política de puertas abiertas y reuniones permanentes a través de la Gerencia de Relaciones con el Personal. Ello se concreta a través de las siguientes instancias:

- Comité Laboral: participan los gerentes de Operaciones, Banca Comercial, Recursos Humanos, Comunicación Corporativa y representantes de los Sindicatos de Banco Santander. Tiene por objetivo conocer las necesidades e inquietudes de los sindicatos, y definir soluciones y proyectos de mejora.
- Reuniones permanentes de la Gerencia de Relaciones con el Personal con la Federación Banco Santander, Federación Grupo Santander y Federación Autónoma y todos los sindicatos, para conocer las inquietudes, levantar problemas y aclarar dudas.

Asimismo, se han profundizado las instancias de:

- Perfeccionamiento de los dirigentes sindicales a través de la realización de seminarios en los cuales se les entrega herramientas para entender la información que la empresa les otorga y puedan negociar de manera informada.
- Seminarios en los cuales se analizan temas de actualidad económica, desarrollo personal, calidad y servicio a clientes, desarrollo del negocio y temas de recursos humanos, entre otros, en los cuales han participado Directores del Banco como Vittorio Corbo, Roberto Méndez y Lucía Santa Cruz.
- En el marco del "Año del Servicio", representantes de diversos sindicatos de Banco Santander asistieron al seminario "Tu actitud hace la diferencia". Se trató de una instancia de formación para compartir y analizar en profundidad temas relevantes para la organización y para el país.

Indicadores de sindicalización	2008	2009	2010	2011
Nº de empleados	5.790	6.488	6.425	7.538
Porcentaje de sindicalización	45%	57%	58%	65%
Nº de sindicatos	19	20	20	21
Porcentaje de empleados cubiertos por contrato colectivo	100%	100%	100%	100%
Tasa de sindicalización en Chile	11,9%	12,5%	11,7%	S/i

Fuentes: División Recursos Humanos; Organización Internacional del Trabajo (OIT).





Claudio Melandri, Gerente General Banco Santander, junto a dirigentes sindicales

## SINDICATOS Y FEDERACIONES

Al 31 de diciembre de 2011, el Banco contaba con una tasa de sindicalización de un 65% que se concreta en 21 sindicatos con 120 dirigentes sindicales aproximadamente y que, a su vez, se agrupan en tres federaciones:

- Federación Banco Santander.
- Federación Grupo Santander.
- Federación Autónoma.

## Código general de conducta

Santander incorpora la ética como parte de su cultura y valores corporativos. Este código ha sido comunicado a todos los profesionales y está disponible en la intranet del Grupo.

Además, existe un canal de comunicación, de carácter confidencial, a través del cual los empleados pueden poner en conocimiento del Banco posibles prácticas cuestionables, pudiendo además cualquier empleado denunciar los incumplimientos del código general de conducta que conozcan.

## Grupo Santander y los derechos humanos

El Grupo Santander ha desarrollado una política que formaliza el compromiso con los derechos humanos, ámbito en el que el Grupo ha operado siempre de acuerdo con los más altos estándares internacionales. Esta política está alineada con el Código General de Conducta del Grupo, y con el resto de la normativa interna aplicable en materia laboral, social y ambiental.

Define la posición de Santander en materia de derechos humanos y establece los

principios que inspiran su compromiso en todas sus actividades y ámbitos de actuación, todo ello de acuerdo con las principales declaraciones internacionales que rigen en este contexto, como son, entre otras:

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

Se aplica a todas las actividades de Banco Santander, con independencia de su naturaleza y del lugar donde se desarrollen. El compromiso del Grupo con la protección y el respeto a los derechos

humanos se extiende a sus profesionales, a sus clientes y proveedores y a las comunidades en las que ejerce su actividad.

Además, el Grupo incentivará y promoverá a lo largo de su cadena de aprovisionamiento el respeto a los derechos humanos, siempre en línea con la normativa del Banco en materia de compras y desde el respeto a la autonomía de gestión de sus proveedores.

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



# proveedores

Optimizar la gestión y la calidad de los bienes y servicios de nuestros proveedores, manteniendo una relación estable basada en la transparencia de los procesos de evaluación y selección.

## Transparencia e igualdad de oportunidades

Grupo Santander mantiene relaciones estables con sus proveedores basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, para garantizar la calidad y disponibilidad de los productos y servicios. Para ello, se estableció el Modelo Global de Compras, el que además colabora para mejorar de manera continua la relación con los proveedores.

Una característica importante de este modelo consiste en que es abierto a la participación de nuevas empresas y garantiza el dinamismo de la base de proveedores.

En Chile, en 2011 se homologó a 91 proveedores a través del Modelo Global de Compras, y 31 estaban en proceso.

## Condiciones para proveedores

A los proveedores se les exige cumplir con ciertos compromisos sociales y ambientales. Por ello, las bases de licitación incluyen un protocolo inspirado en los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, iniciativa a la que Banco Santander adhiere desde 2003.

Las cuatro categorías que engloban los principios básicos de dicho protocolo y que el proveedor se compromete a cumplir son los siguientes:

1. Derechos humanos (respetar la protección de DDHH fundamentales y denunciar cualquier abuso de los mismos).
2. Normas laborales (respetar la libertad de afiliación, eliminar toda forma de trabajo forzoso, erradicar el trabajo infantil y abolir las prácticas discriminatorias).
3. Medio ambiente (mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, promover una mayor responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo de tecnologías cada vez más eficientes).
4. Lucha contra la corrupción (trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno).



## Sello Pro Pyme

En noviembre de 2011 Banco Santander adhirió a la iniciativa Sello Pro Pyme del Gobierno. Ello permitió al Banco concretar su compromiso con los proveedores, los que constituyen un agente relevante para el negocio y la cadena de servicio de la compañía.

El objetivo del Sello Pro Pyme es:

- Fomentar el cumplimiento oportuno de los deberes contractuales contraídos por las grandes compañías e instituciones con las empresas de menor tamaño, estableciendo un plazo no mayor a 30 días para el pago de las facturas.
- Destacar a las entidades que se comprometen formalmente a apoyar a los emprendedores de Chile.

Banco Santander extendió este compromiso a todos sus proveedores. El cumplimiento de esta certificación está validada por la empresa auditora KPMG, la que realizó una primera certificación en noviembre del 2011. La siguiente será efectuada en mayo 2012.

Indicadores relevantes gestión proveedores	2009 Total país	2010 Total país	2011 Total país
Nº de proveedores (base proveedores facturación > MM\$5)	630	660	710
Facturación Anual (MM\$)	250 mil	257 mil	270 mil
Proveedores locales	98%	98%	98%
Proveedores evaluados	179	210	220

Fuente: Gerencia de Administración, Banco Santander.

Cantidad de proveedores por nivel de facturación	2009	2010	2011
MM\$600	46	50	79
MM\$180 < MM\$600	51	63	85
MM\$30 < MM\$180	153	137	160
Total	250	250	324

Fuente: Gerencia de Administración, Banco Santander.

## Una nueva herramienta para una gestión más eficiente

Uno de los proyectos más relevantes del año corresponde a la implementación de SAP, un ERP ("Enterprise Resourcing Planner") que Santander incorporó para dar robustez al actual modelo corporativo de Gestión Integral del Gasto (GIG).

SAP trabaja en forma conjunta el ciclo de presupuesto, compra y facturación y pago, con lo que optimiza los procesos y pone a disposición información de manera más rápida, precisa y eficiente para la gestión. A diciembre de 2011, Banco Santander mantenía relaciones comerciales estables con 324 proveedores agrupados en seis categorías principales.

## Control de calidad

Anualmente, los proveedores estratégicos son evaluados mediante un proceso objetivo y transparente, el que periódicamente es sometido a revisión y mejoras. Los aspectos analizados son:

- Calidad del servicio.
- Certificaciones.
- Leyes sociales.

En 2011, fueron evaluados:

- 220 proveedores recurrentes.
- Mensualmente, un 20% de los proveedores elegidos de forma aleatoria, incluyendo aquellos que están tipificados acorde a la ley de subcontratación y los proveedores asociados a procesos críticos.

## Plataforma de evaluación

Además de los controles efectuados a proveedores descritos en el punto anterior, Banco Santander aplica una herramienta de evaluación interna de proveedores. Esta

Cantidad de proveedores por nivel de facturación	2010 %	2011 %
Marketing	24,6	23,5
Tecnología	19,3	18,5
Servicios	17,1	19,8
Suministros	19,8	18,1
Infraestructura	16,8	17,2
Gastos descentralizados	2,4	2,9

Fuente: Gerencia de Administración, Banco Santander.

plataforma genera un ranking para los administradores de los servicios, pudiendo así monitorear y crear incentivos a la gestión.

Los factores evaluados son los siguientes:

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

## Premiación y reconocimientos

Para el período 2010-2011 fueron premiadas seis empresas:

- Central de Restaurantes Aramark Limitada.
- Servicios a Lactantes y Preescolares.
- Proveedores Integrales Prisa.
- Pentacrom Servicios.
- Custodia SOS Limitada.
- Constructora Orellana y Carvallo.

Además, de los 220 proveedores que participaron en este proceso, 23 obtuvieron evaluaciones destacadas en diversas categorías, por lo que recibieron un reconocimiento.



# Seguimiento de los principales objetivos 2011



OBJETIVOS	CUMPLIMIENTO
<b>Gobierno Corporativo</b>	
• Avanzar en la implantación de las políticas corporativas de comercialización de productos.	●
• Aplicar principios de mejoramiento continuo en distintos ámbitos del Gobierno Corporativo conforme estándares internacionales.	●
<b>Universidades</b>	
• Fortalecer el programa de movilidad internacional.	●
• Apoyar la formación de profesores de excelencia.	●
• Potenciar proyectos de innovación y cultura emprendedora.	●
<b>Comunidad</b>	
• Innovar en proyectos participativos para los empleados.	●
• Incorporar en las iniciativas sociales a los clientes.	●
• Desarrollar instancias o proyectos sociales que contribuyan al desarrollo humano y la productividad del país a través del acceso responsable a los servicios financieros.	●
• Profundizar la vinculación con los grupos de interés.	●
<b>Medio ambiente</b>	
• Incorporar a la División Banca Comercial del Banco al Comité de Medio Ambiente.	●
• Medir la huella de carbono.	●
• Profundizar en campañas internas de preservación del medio ambiente.	● Se dio prioridad a los objetivos del Plan Estratégico del Banco.
<b>Accionistas</b>	
• Entregar más y mejores servicios a los inversionistas.	●
• Incrementar número de accionistas retail.	●
• Potenciar la página web Santander Accionistas.	●
<b>Clientes</b>	
• Instalar y fortalecer la Cultura de Servicio Santander.	●
• Disminuir rotación de ejecutivos en 20%.	●
• Disminuir la tasa de reclamos en 20%.	●
• Facilitar la contactabilidad de los ejecutivos.	●
• Mejorar la calidad en la atención y los vínculos forjados con los clientes.	●
<b>Empleados</b>	
• Potenciar e impulsar el modelo de meritocracia.	●
• Potenciar a supervisores en temas de gestión de personas, equipos y liderazgo personal.	●
• Continuar impulsando medidas de promoción de calidad de vida laboral.	●
• Desarrollar indicadores asociados a estos compromisos.	●
• Implementar un programa que permitirá atraer a los mejores talentos.	●
<b>Proveedores</b>	
• Implementar una encuesta y desarrollar índices para profundizar la evaluación de la relación entre la empresa y los proveedores.	● Objetivo quedó fijado para 2012
• Mejorar la información para el proveedor a través de plataforma ARIBA.	●
• Ampliar la implementación de catálogos para las distintas categorías.	●
• Programa de charlas de capacitación para proveedores en distintos aspectos, relevantes en su gestión.	●



# proceso de la elaboración del reporte

## Alcance

Como expresión de su compromiso con la sostenibilidad y la transparencia, Banco Santander publica por noveno año consecutivo su Memoria de Sostenibilidad, correspondiente a la gestión comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre 2011.

Este documento fue elaborado tomando en cuenta los lineamientos de la Guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI) y el Suplemento del Sector Financiero (FSS) de la misma entidad. Banco Santander adhiere al Pacto Global de las Naciones Unidas desde 2003, por lo que este reporte también incluye la Comunicación en Progreso (CoP).

De este modo, pone a disposición de sus grupos de interés la información más relevante del desempeño económico, social y ambiental de la empresa durante el período reportado, pero también proporciona cifras de años anteriores con el fin de garantizar el principio de comparabilidad.

Si bien se dan a conocer de manera general las políticas corporativas y cifras globales 2011 del Grupo Santander para graficar su presencia a nivel mundial, los límites de cobertura y alcance de este informe abarcan las operaciones de Banco Santander en Chile.

Las cifras contenidas en el reporte están expresadas en pesos chilenos cuando se refiere a información del país, y en euros cuando se da cuenta del desempeño global del Grupo Santander. Las cifras correspondientes a Banco Santander Chile fueron elaboradas empleando los mismos cálculos, normas y principios contables que se aplican al Informe Financiero. No hubo cambios significativos en este período reportado.

Según lo señalado anteriormente, se han respetado los principios y requisitos de Global Reporting Initiative para optar a una categoría B.

## Materialidad

La elaboración de la presente memoria estuvo a cargo de la Dirección de Comunicaciones Corporativas y RSE, que contó con la asesoría externa de un especialista en pautas GRI.

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

La Memoria de Sostenibilidad 2011 de Banco Santander se entrega junto al Informe Financiero en la Junta de Accionistas que celebra el Banco anualmente, ocasión para la cual se imprimieron mil ejemplares. Para garantizar el acceso a la información, también es enviado a los principales públicos de interés y se encuentra disponible junto a los reportes de años anteriores en [www.santander.cl](http://www.santander.cl).

Este documento contiene cifras tomadas del Informe Anual de Banco Santander, cuyos estados financieros fueron auditados por Deloitte.

Para definir la materialidad de la información, se consideró la estrategia de sostenibilidad del Grupo Santander, los permanentes diálogos mantenidos con los grupos de interés de Banco Santander Chile a través de los numerosos canales de comunicación existentes, las entrevistas realizadas a los principales ejecutivos de la compañía y los comentarios del jurado del Premio al Mejor Reporte de Sustentabilidad 2010 de Acción RSE. Además, se realizó un benchmark de reportes sectoriales y un exhaustivo análisis del clipping de prensa 2011 que reunió noticias referidas al Banco y al sector financiero en general.



# Índice de contenidos GRI

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
---------------	-------------	----------	--------	------------------------

## 1. Estrategia y análisis

1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Carta del Presidente	4	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades de sostenibilidad.	Santander en el mundo y su compromiso con la sostenibilidad Gobierno Corporativo	6, 7, 8, 9 23, 28, 29	

## 2. Perfil

2.1	Perfil organizacional.	Principales magnitudes	14, 15	No se especifica este Principio en una CoP.
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Principales magnitudes	14, 15	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Modelo de negocios Principales magnitudes	10, 11 18, 19	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		Contraportada	
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	Modelo de negocios	10, 11	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Accionistas	59 Contraportada	
2.7	Mercados servidos	Modelo de negocios Principales magnitudes	10, 11 14, 15	
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Principales magnitudes Clientes	16, 17 60	
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria.	Proceso de elaboración del reporte	76	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Principales magnitudes	20, 21	

## 3. Parámetros del Reporte

PERFIL DEL REPORTE				No se especifica este Principio en una CoP.
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Proceso de elaboración del reporte	76	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Proceso de elaboración del reporte	76	
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	Proceso de elaboración del reporte	76	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		Contraportada	
ALCANCE Y COBERTURA DEL REPORTE				
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Proceso de elaboración del reporte	76	
3.6	Cobertura de la memoria.	Proceso de elaboración del reporte	76	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Proceso de elaboración del reporte	76	



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Los datos incluidos no afectan la comparabilidad respecto de reportes anteriores.		No se especifica este Principio en una CoP.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	Proceso de elaboración del reporte Medio Ambiente	76 54	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener cualquier reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, y sus razones.	Proceso de elaboración del reporte	76	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Proceso de elaboración del reporte Medio Ambiente	76 54	
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI				
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria (Índice).	Índice Índice de contenidos GRI	3 77-84	
VERIFICACIÓN				
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Banco Santander no aplicó una verificación externa.		

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

##### GOBIERNO

4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno.	Gobierno corporativo	23, 24, 25, 26, 27, 30, 31	P 1-10
4.2	Funciones del más alto ejecutivo.	Gobierno corporativo	23	P 1-10
4.3	Estructura directiva unitaria.	Gobierno corporativo	23	P 1-10
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Gobierno corporativo	29, 33	P 1-10
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Ver Informe Anual, pg. 81		P 1-10
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Gobierno corporativo	28, 29	P 1-10
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	Los Directores son elegidos por sus méritos profesionales, independencia y complementariedad de los rubros de donde provienen.		P 1-10
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social.	Principales magnitudes Gobierno Corporativo	14 28, 29, 33	P 1-10
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	Santander en el mundo y su compromiso con la sostenibilidad Gobierno Corporativo	6, 7, 8, 9 28, 29	P 1-10
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Santander en el mundo y su compromiso con la sostenibilidad Gobierno Corporativo	6, 7, 8, 9 28, 29	P 1-10

##### COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Santander en el mundo y su compromiso con la sostenibilidad Gobierno Corporativo	6, 7, 8, 9 28, 29	P 7
------	---	---	----------------------	-----

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos externos, así como cualquier otra iniciativa externa que la organización suscriba o apruebe.	Santander en el mundo y su compromiso con la sostenibilidad Santander y la educación superior Santander y su entorno	6, 7, 8, 9 35, 36, 37, 38, 39 41 al 49	P 1-10
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece y apoya.	Principales magnitudes	13	P 1-10
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Santander y sus grupos de interés	57	No se especifica este Principio en una CoP.
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Santander y sus grupos de interés	57	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Santander y sus grupos de interés	57	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.	Santander y sus grupos de interés	57	

## 5. Dimensión económica

### DMA ENFOQUE DE GESTIÓN ECONÓMICA

#### Desempeño económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido .	Principales magnitudes	17	No se especifica este Principio en una CoP.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Santander en el mundo y su compromiso con la sostenibilidad Medio Ambiente	6, 7, 8, 9 51	P 7
<b>Presencia en el mercado</b>				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Empleados	67	P 1 y 6
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	Proveedores	72, 73	P 6
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	Gobierno Corporativo	23	P 6

## 6. Dimensión ambiental

		Santander en el mundo y su compromiso con la sostenibilidad Medio Ambiente	6, 7, 8, 9 51, 52, 53	
<b>DMA ENFOQUE DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>				
<b>Materiales</b>				
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Medio Ambiente	54	P 8
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Medio Ambiente	54	P 8 y 9
<b>Aspecto: Energía</b>				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio Ambiente	54	P 8
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Medio Ambiente	54	P 8 y 9
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Medio Ambiente	54	P 8 y 9

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
---------------	-------------	----------	--------	------------------------

#### Aspecto: Agua

EN8	Captación total de agua por fuentes.	Medio Ambiente	54	P 8
-----	--------------------------------------	----------------	----	-----

#### Aspecto: Biodiversidad

EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	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.	P 8
------	--	---	-----

EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	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.	P 8
------	---	---	-----

EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	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.	P 8
------	------------------------------------	---	-----

#### Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos

EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Medio Ambiente	54	P 8
------	--	----------------	----	-----

EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Medio Ambiente	54	P 7, 8 y 9
------	---	----------------	----	------------

EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Todas las oficinas de Banco Santander se encuentran en terrenos urbanos, por lo que el agua se capta y vierte a través de la red urbana.	P 8
------	---	--	-----

EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Medio Ambiente	54	P 8
------	---	----------------	----	-----

EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Banco Santander no transporta, importa ni exporta residuos peligrosos.	P 8
------	--	--	-----

EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Por su naturaleza, banco Santander vierte agua a través de la red urbana.	P 8
------	---	---	-----

#### Aspecto: Productos y servicios

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Banco Santander ofrece servicios financieros que no tienen impactos ambientales significativos.	P 7, 8 y 9
------	--	---	------------

EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Banco Santander ofrece servicios financieros.	P 8 y 9
------	--	---	---------

#### Aspecto: Cumplimiento Normativo

EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Por la naturaleza de sus operaciones, Banco Santander no registra multas o sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental vigente.	P 8
------	---	--	-----

#### INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

DMA LA	Información sobre el enfoque de gestión social.	Empleados	63	
--------	---	-----------	----	--

#### Aspecto: Prácticas laborales y ética del trabajo

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Empleados	64	No se especifica este Principio en una CoP.
-----	---	-----------	----	---

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Empleados	64	P 6
Aspectos: Relaciones empresas/trabajadores				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Empleados	70, 71	P 1 y 3
Aspecto: Salud y seguridad laboral				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Empleados	68	P 1
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Empleados	68	P 1
LA8	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. (ver tabla en protocolo)	Empleados	68	P 1
Aspecto: Formación y educación				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Empleados	66, 67	No se especifica este Principio en una CoP.
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Empleados	65, 66	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Empleados	64, 65, 66	
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Empleados	64	P 1 y 6
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Banco Santander impulsa la meritocracia y no hace distinciones por género.		P 1 y 6
Derechos Humanos				
DMA DH	Información sobre el enfoque de gestión de derechos humanos.	Santander en el mundo y su compromiso con la sostenibilidad	6, 7, 8, 9	
		Empleados	71	
Aspecto: Prácticas de inversion y abastecimiento				
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Proveedores	72, 73	P 1, 2, 3, 4, 5 y 6
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Proveedores	72, 73	P 1, 2 y 6
Aspecto: No discriminación				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Durante 2011 no se registraron incidentes de discriminación.		P 1, 2 y 6





INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
<b>Aspecto: Libertad de asociación y negociaciones colectivas</b>				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No se identificaron actividades en las que el derecho de los empleados sea puesto en riesgo.		P 1, 2 y 3
<b>Aspecto: Explotación infantil</b>				
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Durante 2011, Banco Santander no identificó operaciones donde pudiese existir riesgo de trabajo infantil.		P 1, 2 y 5
<b>Aspecto: Trabajos forzados</b>				
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Durante 2011, Banco Santander no identificó operaciones donde pudiese existir riesgo de trabajo forzado.		P 1, 2 y 4
<b>Aspecto: Derechos de los indígenas</b>				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No existieron incidentes relacionados con violaciones a los derechos de los indígenas.		P 1 y 2
<b>Indicadores de desempeño de sociedad</b>				
DMA SO	Información sobre el enfoque de gestión sociedad	Santander en el mundo y su compromiso con la sostenibilidad Gobierno Corporativo	6, 7, 8, 9 23, 28, 29	
<b>Aspecto: Comunidad</b>				
SO1	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 .	No se han hecho estudios ni recolección de datos en estas materias.		No se especifica este Principio en una CoP.
<b>Aspecto: Corrupción</b>				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Gobierno Corporativo	28	P 10
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Gobierno Corporativo	28	P 10
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Ver pg. 82-83 de Informe Anual.		P 10
<b>Aspecto: Política pública</b>				
SO6	Valor total de las aportes financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Banco Santander no realiza aportes financieros ni en especie a partidos políticos.		P 10
<b>Aspecto: Comportamiento de competencia desleal</b>				
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Ver pg. 82-83 de Informe Anual.		No se especifica este Principio en una CoP.
<b>Aspecto: Cumplimiento Normativo</b>				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .	Ver pg. 82-83 de Informe Anual.		No se especifica este Principio en una CoP.
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS</b>				
DMA PR	Información sobre el enfoque de gestión responsabilidad del producto	Clientes	60	

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
---------------	-------------	----------	--------	------------------------

#### Aspecto: Salud y seguridad del cliente

PR1	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 servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Los productos financieros de Banco Santander no presentan riesgos para la salud y seguridad de sus clientes.		P 1
-----	---	--	--	-----

#### Aspecto: Etiquetado de productos y servicios

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Clientes	60, 61, 62	P 8
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Clientes	60, 61, 62	No se especifica este Principio en una CoP.

#### Aspecto: Comunicaciones y marketing

PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Clientes	60, 61, 62	No se especifica este Principio en una CoP.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Ver pg. 82-83 de Informe Anual.		

#### Aspecto: Privacidad del cliente

PR8	Número total de reclamos debidamente fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Ver pg. 82-83 de Informe Anual.		P 1
-----	--	---------------------------------	--	-----

#### Aspecto: Cumplimiento Normativo

PR9	Importe de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Ver pg. 82-83 de Informe Anual.		No se especifica este Principio en una CoP.
-----	---	---------------------------------	--	---

#### SUPLEMENTO SECTORIAL PARA SERVICIOS FINANCIEROS

#### Aspecto: Cartera de productos

FS 1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocios.	Santander en el mundo y su compromiso con la sostenibilidad Gobierno Corporativo Medio Ambiente	6, 7, 8, 9 28, 29 51
FS 2	Procedimientos para fijar y proteger las líneas de negocios de los posibles riesgos ambientales y sociales.	Santander en el mundo y su compromiso con la sostenibilidad Gobierno Corporativo Medio Ambiente	6, 7, 8, 9 28, 29 51

#### Aspecto: Comunidad

FS 14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Sociedad	43
-------	---	----------	----

#### Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios

FS 15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Clientes	60, 61, 62
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Sociedad Clientes	43 61

## BANCO SANTANDER CHILE

Banco Santander Chile es una sociedad anónima regida por la Ley General de Bancos contenida en el DFL N°3 del año 1997 y realiza todas las actividades que dicho texto legal autoriza a los bancos. Posee una red de distribución que cubre de Arica a Punta Arenas, incluyendo Isla de Pascua.

## DATOS GENERALES

Razón Social: Banco Santander Chile  
RUT: 97.036.000 - K  
Teléfono: (56 - 2) 320 2000  
Dirección: Bandera 140, Santiago, Chile  
Página web corporativa: [www.santander.cl](http://www.santander.cl)

## CONTACTOS BANCO SANTANDER

Elke Schwarz K.  
Gerente División Comunicaciones Corporativas y RSE  
[eschwarz@santander.cl](mailto:eschwarz@santander.cl)

M<sup>a</sup> Cristina Marcet M.  
Gerente Responsabilidad Social Corporativa  
[cmarcet@santander.cl](mailto:cmarcet@santander.cl)

Robert Moreno H.  
Gerente Relación con Inversionistas  
[rmorenoh@santander.cl](mailto:rmorenoh@santander.cl)



El papel de esta memoria proviene de bosques manejados de manera sustentable y fuentes controladas.  
[www.pefc.org](http://www.pefc.org)

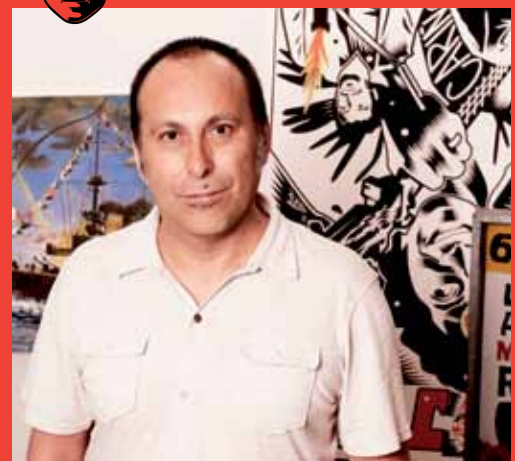
EDICIÓN Y DESARROLLO DE CONTENIDOS  
M<sup>a</sup> Carolina Fonck L.

DISEÑO Y PRODUCCIÓN  
Dioslascría  
[www.dioslascria.cl](http://www.dioslascria.cl)

IMPRESIÓN  
Fyrma Gráfica



Perteneciente a una generación de creadores que se sitúa a varias décadas de distancia de José Santos Guerra (quien estuvo a cargo de ilustrar las memorias 2010), el artista chileno **RODRIGO CABEZAS** ha recogido y reinterpretado la misión de retratar la sociedad chilena, aunque siempre desde un ángulo más moderno, suelto e irreverente, pero no por ello menos meritorio y acertado. La visión de Cabezas se mueve entre el límite de la pintura, la gráfica y el objeto de arte, y ha sido el elegido por Banco Santander para ilustrar las memorias 2011.





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