



2008

Memoria de Sostenibilidad

La Responsabilidad Social Corporativa
en Banco Santander Chile





Memoria de Sostenibilidad Banco Santander Chile 2008



ALCANCE

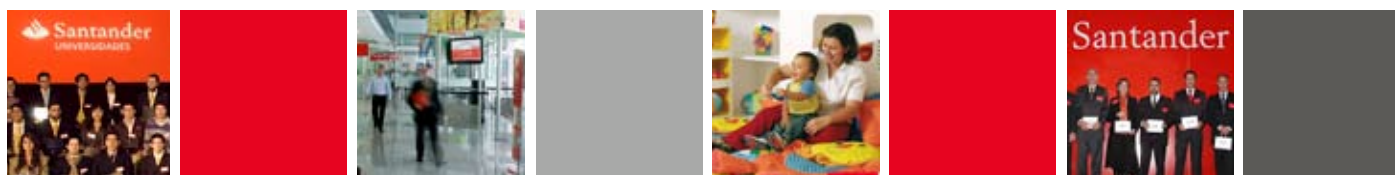
La presente Memoria de Sostenibilidad es el sexto documento anual que publica Banco Santander, dando cuenta de sus compromisos en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Abarca las actividades relevantes del Banco en el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2008.

En este período no se han registrado cambios significativos en el tamaño, estructura o propiedad de Banco Santander Chile. No obstante, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, SBIF, requirió para 2008 la aplicación de nuevos formatos y criterios generales de presentación de los estados financieros anuales. Esto ha implicado una reagrupación y reclasificación de los saldos al 31 de diciembre de 2007, por lo que algunas cifras presentadas para los años 2008 y 2007 no son comparables con los ejercicios anteriores.

Para la elaboración de este documento se han tenido en cuenta las normas legales vigentes y las directrices efectuadas por organizaciones internacionales de referencia, como Global Reporting Initiative (GRI). En esta versión también se incluye la información relevante para el Informe de Comunicación en Progreso, COP, del Pacto Global de Naciones Unidas.

Para dar respuesta a los requerimientos de información de nuestros grupos de interés el Banco ha sostenido un diálogo periódico durante el año. En el presente Informe se busca dar respuesta en forma equilibrada, exhaustiva y comparable a las principales inquietudes de los stakeholders, de acuerdo al principio de materialidad.

Esta Memoria de Sostenibilidad es complementaria al Informe Anual 2008, y ambos documentos están disponibles para ser consultados en www.santander.cl.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

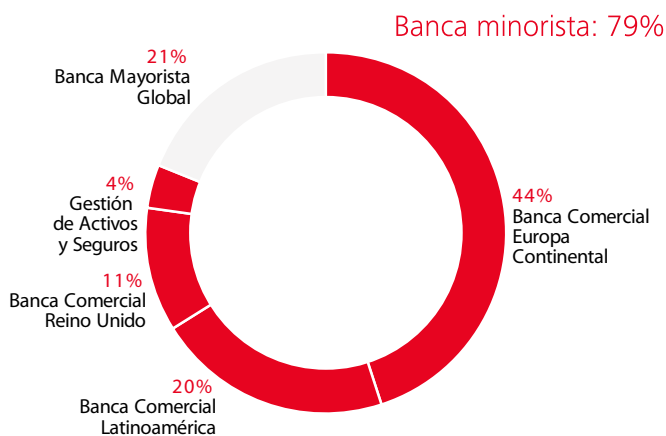
SANTANDER EN EL MUNDO	4
Mapa de Sostenibilidad	6
PERFIL BANCO SANTANDER CHILE	8
Carta del Presidente	9
Visión y Valores	10
Desempeño Económico	11
Áreas de Negocios	12
Reconocimientos	15
UNA ACTIVIDAD SOSTENIBLE	16
Clientes	16
Productos y Servicios Sostenibles	18
UNA ESTRUCTURA SOSTENIBLE	20
Accionistas	20
Gobierno Corporativo	22
Nuestros Profesionales	24
Gestión de los Riesgos	30
Accesibilidad Multicanal	34
Nuestros Proveedores	36
UN ENTORNO SOSTENIBLE	38
Santander Universidades y Universia	38
Sociedad	42
Medio Ambiente	48
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	50

Santander en el mundo

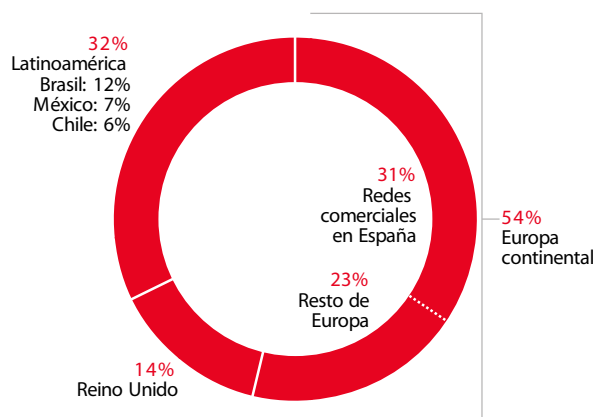
Posicionamiento geográfico

Santander es un banco con una gran diversificación geográfica

Resultado antes de impuestos por negocios
2008



Beneficio atribuido por geografías
2008



Europa Continental

El primer banco de la zona euro por valor en bolsa y por beneficios

Oficinas (número)	5.998
Empleados (número)	48.467
Créditos*	323.911
Recursos de clientes gestionados*	294.608
Beneficio ordinario atribuido al Grupo*	4.908

* Millones de euros.

Banco Santander está presente en 16 países de Europa Continental con 5.998 oficinas en las que atiende a más de 25 millones de clientes. En España, Santander es líder en banca comercial y banca privada, a través de sus dos redes, Santander y Banesto, y del banco especializado en banca privada Banif. En Portugal, Santander Totta es el primer banco privado por beneficios. Además, Santander Consumer ocupa posiciones de liderazgo en financiación al consumo en Alemania, España, Italia, Portugal, Polonia y los países nórdicos.

En Europa Continental, Santander cuenta con un modelo de negocio muy centrado en el cliente, con especial atención a la eficiencia y a la prudencia en riesgos, lo que permite la generación de ingresos recurrentes con costes controlados y con unos niveles de morosidad mejores que los de sus competidores.



Reino Unido

El tercer banco de Reino Unido por depósitos

Oficinas (número)	1.303
Empleados (número)	24.379
Créditos*	202.244
Recursos de clientes gestionados*	227.271
Beneficio ordinario atribuido al Grupo*	1.247

* Millones de euros

Santander es el segundo banco de Reino Unido por hipotecas y el tercero por depósitos, y cuenta con 25 millones de clientes en el país. Su modelo de banca minorista, basado en la fortaleza comercial, una amplia oferta de productos y servicios innovadores y un crecimiento de los costes muy reducido, le permite alcanzar un crecimiento muy por encima de la media del mercado y situarse en la actualidad como el banco de referencia en el país.

Grupo Santander ha incrementado su presencia en Reino Unido a través de la adquisición de Alliance & Leicester y de la red de oficinas y los depósitos minoristas de Bradford & Bingley. Estas adquisiciones permiten anticipar en tres años el plan de expansión que se había fijado Abbey. Además complementan el posicionamiento geográfico del Banco en el país, y le permite tener una mayor presencia en el segmento de banca de pequeñas y medianas empresas.



América

Santander es la primera franquicia financiera de Latinoamérica

Oficinas (número)	6.089
Empleados (número)	96.405
Créditos*	92.684
Recursos de clientes gestionados*	169.186
Beneficio ordinario atribuido al Grupo*	2.945

* Millones de euros

Santander está presente en Latinoamérica desde hace más de 60 años apoyando su desarrollo económico y financiero. La franquicia del Grupo se extiende a 9 países de la región y ocupa posiciones de liderazgo en las economías con mayor potencial: Brasil, México y Chile.

En 2008, se realizó la integración de Banco Real en Brasil con lo que Grupo Santander Brasil se convierte en el tercer banco del país por depósitos y el segundo por créditos, con 3.603 oficinas y 21,9 millones de clientes.

Santander entra en el negocio de banca comercial en Estados Unidos

A través de la adquisición de Sovereign, Santander cuenta desde enero de 2009 con una importante presencia en el noreste de Estados Unidos, a través de 747 oficinas y más de 2 millones de clientes.



Mapa de Sostenibilidad

Nuestra preocupación por el desarrollo sostenible se traduce en actuaciones concretas que contribuyen a crear valor económico, social y medioambiental.



Una actividad sostenible

Santander ofrece productos y servicios financieros a clientes particulares, a empresas y a instituciones. Productos y Servicios que de manera específica integran el compromiso del Banco en Responsabilidad Social Corporativa.

- El Banco tiene como eje una gran base de más de 90 millones de Clientes con los que establece relaciones duraderas.
- Santander dispone de una amplia gama de Productos y Servicios. En la presente memoria de Sostenibilidad se destacan aquellos que apoyan de manera directa las necesidades básicas de sus clientes y, específicamente, los diseñados para atender a los colectivos más vulnerables o en riesgo de exclusión.

Una estructura sostenible

El modelo de sostenibilidad del Santander se asienta sobre una estructura firme, eficaz y con capacidad de adaptación, que garantiza la estabilidad del negocio bancario y su continuidad en el futuro apoyada en unos sólidos pilares:

- Una base de capital estable, con más de 3 millones de Accionistas.
- Un Gobierno Corporativo transparente que cumple los estándares internacionales más exigentes.
- 170.000 Profesionales altamente preparados y con grandes oportunidades de carrera.
- Un Modelo Global de Riesgos que se adapta a cada mercado y que considera de manera específica el Riesgo Reputacional.
- Una Accesibilidad Multicanal que nos permite un contacto cercano y frecuente con los clientes a través de oficinas, cajeros, internet y teléfono.
- Los Proveedores con quienes nos relacionamos para optimizar la gestión de compras.
- La Plataforma Global de Tecnología y Operaciones permite extraer las máximas potencialidades del negocio, así como aprovechar el éxito de la experiencia en ciertos mercados para replicarla en otros.
- La Marca Santander proporciona identidad y reputación a todos los negocios y actividades del Banco.

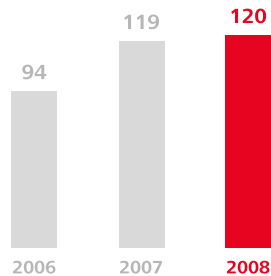
Un entorno sostenible

En el marco de su actividad, Santander favorece un entorno sostenible, impulsando el desarrollo social y cultural y preservando el medio ambiente. Para ello, apoya las iniciativas internacionales más relevantes, en materia de desarrollo sostenible (Pacto Mundial, UNEP FI, Principios del Ecuador), que analiza cada caso de forma individual. Asimismo, forma parte del Consejo Estatal de Responsabilidad Social Empresarial creado por el Gobierno Español.

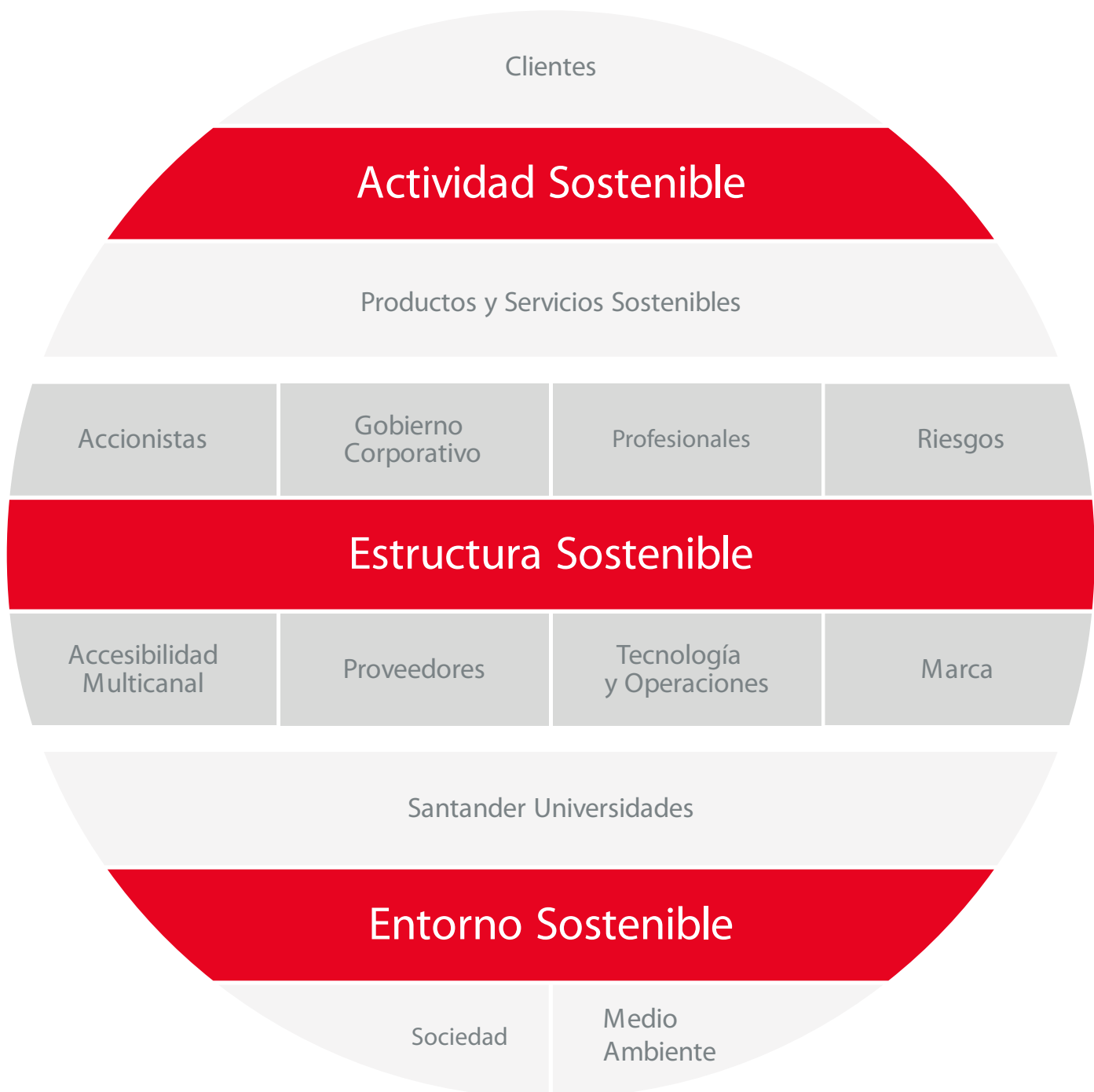
La inversión en Responsabilidad Social Corporativa tiene tres líneas de actuación:

- Un programa global de colaboración con las Universidades que apoya la educación superior como motor de progreso, en una alianza única en el mundo entre Universidad y empresa y la Red Universia, la mayor de habla hispana y portuguesa.
- Programas locales de Acción Social y Cultural adaptados a las necesidades de cada comunidad en las que el Banco está presente.
- Una política activa de protección al Medio Ambiente, tanto en el control y la reducción de sus propios consumos como en las operaciones de financiación, utilizando sistemas de control de riesgos medioambientales; y desarrollando productos que aprovechen el medio ambiente como una oportunidad de negocio.

Inversión en Responsabilidad Social Corporativa
Millones de euros



Del conjunto de elementos que configuran el Mapa de Sostenibilidad del Santander, las siguientes páginas se refieren prioritariamente a aquellos aspectos que de manera específica definen el compromiso del Banco en materia de Responsabilidad Social Corporativa. En el Informe Anual 2008 se encuentra información complementaria a esta Memoria, que también puede consultarse en la web (www.santander.cl).





PERFIL BANCO SANTANDER CHILE



En esta sexta Memoria de Sostenibilidad, damos cuenta de los avances en los compromisos en Responsabilidad Social Corporativa con nuestros clientes, empleados, accionistas, proveedores, la comunidad y el medioambiente.

El año 2008 se caracterizó por un rápido deterioro de la situación internacional y su impacto en nuestra economía. En este marco, Banco Santander se distinguió por una gestión comprometida con sus audiencias relevantes.

De cara a clientes, los focos estuvieron en mejorar la eficiencia y el logro de altos estándares de calidad de servicio para responder a las necesidades de productos y servicios financieros demandados. Banco Santander fue la primera institución financiera en lanzar campañas masivas para ofrecer la reprogramación de créditos, con el objetivo de bajar la carga financiera mensual de sus clientes. En este mismo ámbito, se crearon productos de cobertura pioneros para Pymes, para entregarles herramientas

que aumenten la estabilidad en variables claves de su negocio.

El compromiso de Santander con sus empleados se reflejó en la consolidación de diversos programas que permiten generar un ambiente de trabajo estimulante y el desarrollo de nuestros profesionales y sus familias, destacando un completo plan de becas escolares y universitarias para hijos de empleados.

Dentro de la política de fomento a la meritocracia, el Banco cuenta con programas de capacitación anual que incluyen formación directa y virtual. En 2008 participó el 79% de los empleados en actividades formativas.

Acorde con estas políticas Banco Santander fue destacado nuevamente entre las Mejores Empresas para Trabajar en Chile, ubicándose en el decimotercer lugar en el ranking elaborado por Great Place to Work Institute y primero entre las empresas que tienen más de 5.000 empleados.

Tenemos la convicción de que nuestra posición de liderazgo en el sector financiero debe ir de la mano del desarrollo económico y social del país. Este compromiso se traduce en alianzas de largo plazo con instituciones de excelencia en el ámbito de la solidaridad social, educación y cultura, apoyadas por más de 4.500 empleados que conforman el voluntariado corporativo, lo que nos enorgullece como Institución.

En el plano de la solidaridad social, en la décima campaña realizada en conjunto con Un Techo para Chile se reunieron \$952 millones, equivalentes a 2.380 mediaguas, y 500 voluntarios participaron en la construcción de 35 de ellas, totalizando 200 mediaguas construidas desde el inicio del programa.

En educación destaca el programa Computadores para la Comunidad que busca facilitar el acceso a la tecnología a niños y jóvenes de escasos recursos. En 2008 se donaron 1.295 computadores a 225 instituciones, sumando 10.000 equipos entregados a lo largo del país, desde el inicio de este programa.

La cultura también ocupa un lugar destacado en la política de RSC de Banco Santander. En 2008 apoyamos la realización de la exposición "Frida y Diego: vidas compartidas", en el Centro Cultural Palacio La Moneda, con más de 120.000 visitantes.

Esta exposición se suma a la presentación gratuita de la obra musical "30 y Tr3s Horas Bar", en la Plaza de Armas, ofrecida en conjunto con el Teatro Municipal y la Municipalidad de Santiago.

El esfuerzo desplegado se refleja en la obtención del primer lugar en el Ranking de Responsabilidad Social Empresarial Chile 2008, que otorga Fundación Prohumana, Revista Capital y la Confederación de la Producción y el Comercio.

Este reconocimiento y el presente Informe, demuestran que la responsabilidad social se ha transformado en un valor corporativo que refuerza la vocación de excelencia de Banco Santander.

Mauricio Larraín Garcés
Presidente



Visión y Valores

VISIÓN

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

VALORES

Liderazgo

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

Excelencia en la Gestión

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

Orientación al Cliente

Satisfacer sus necesidades entregando una oferta de valor segmentada y acorde a sus requerimientos. Establecer con ellos relaciones de largo plazo y beneficio mutuo, basadas en la confianza, la transparencia y el cumplimiento de los compromisos.

Talento

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

ESTE ES EL VERDADERO ESPÍRITU DE SANTANDER

Más de 500 funcionarios dedicaron un viernes y un sábado de octubre a construir 25 medagüas en la localidad de Til Til. Danitza Villalobos fue una de las beneficiadas y ahora cuenta con una vivienda más digna para su familia y su pequeño niño Sebastián. Nada de esto hubiera sido posible sin el aporte de todos y cada uno de los funcionarios del Grupo, quienes con su compromiso y participación en la campaña 2008 lograron reunir el equivalente a 2.380 medagüas.



Compromiso con la Sociedad

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

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 empleados, del Banco Santander como de terceros.

Desempeño Económico



BANCO SANTANDER EN CIFRAS	2008	2007	VAR 08/07
BALANCE			
(Millones de pesos a diciembre 2008)			
Activos totales	21.137.134	18.542.877	14,0%
Total colocaciones brutas	14.604.840	13.348.234	9,4%
Total depósitos	12.706.023	11.712.934	8,5%
Total fondos de clientes (1)	14.905.245	14.581.598	2,2%
Patrimonio	1.578.045	1.565.885	0,8%
RESULTADOS			
Ingreso financiero neto	897.041	775.758	15,6%
Comisiones netas	223.593	217.857	2,6%
Gastos de apoyo y otros gastos de operación	(465.314)	(446.015)	4,3%
Utilidad consolidada del ejercicio	331.017	338.324	(2,2%)
INDICADORES DE GESTIÓN			
Rentabilidad sobre patrimonio promedio	23,0%	23,7%	(70 pb)
Rentabilidad sobre activos promedio	2,1%	2,0%	+10 pb
Eficiencia (costos / ingresos)	38,0%	39,4%	(140 pb)
Capital básico / activos totales (2)	7,2%	6,0%	+120 pb
Patrimonio efectivo / activos ponderados por riesgo (2)	13,8%	12,2%	+160 pb
Utilidad por acción (\$ reales)	1,74	1,78	(2,4%)
Precio acción (\$)	20,5	24,5	(16,3%)
INDICADORES DE ACTIVIDAD Y ESTRUCTURA			
Número de clientes (miles)	3.042	2.795	8,8%
Número de accionistas	13.153	13.505	(2,6%)
Número de empleados	9.170	9.174	0,0%
Número de cajeros automáticos (ATMs)	1.958	2.004	(2,3%)
Número de oficinas	477	464	2,8%
OTROS INDICADORES DE GENERACIÓN DE VALOR			
Dividendos pagados	200.619	185.628	8,1%
Remuneraciones y gastos del personal	209.134	191.120	9,4%
Impuesto a la renta	(63.728)	(60.075)	6,1%

(1) Incluyen Fondos Vista, Depósitos a Plazo y Fondos Mutuos.

(2) El año 2007 está calculado sin incorporar los cambios de patrimonio introducidos a partir de 2008.



Áreas de Negocios

Con un total de 9.170 empleados, 477 puntos de atención y 1.958 cajeros automáticos, Banco Santander es el banco privado con mayor presencia en el país, a través de una amplia red de distribución que cubre de Arica a Punta Arenas.

Cuenta con más de 3 millones de clientes y es la Institución con mayor monto en depósitos y préstamos a nivel nacional.

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

Las actividades de Banco Santander se estructuran en las siguientes áreas de negocios:

BANCA COMERCIAL

SEGMENTOS	LÍNEAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	ESTRATEGIA	HITOS Y PRODUCTOS DESTACADOS 2008
<ul style="list-style-type: none"> • Personas • Universidades • Pymes • Empresas Regionales • Banca Institucional 	Cuenta corriente, tarjetas de crédito y débito, créditos de consumo, líneas de crédito de libre disposición, créditos hipotecarios, productos de ahorro y de inversión, fondos mutuos, seguros generales y de vida.	Innovación constante, propuestas de valor diferenciadas de acuerdo a las necesidades de cada subsegmento de negocios, atención cercana y efectiva a través de la mayor red de atención del país.	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos planes que ofrecen mayores beneficios por la contratación de paquetes de productos. • Plan Digital, campaña que ofrece un notebook a clientes que cumplan con ciertas condiciones de vinculación. • Programa Alíviate creado para disminuir la carga financiera a personas en créditos hipotecarios y de consumo. • Servicio gratuito web Cuentas Claras, que permite ordenar y categorizar los gastos mensuales. • Lanzamiento de tarjeta World Member Class. • Nuevo Consumo Firma en Línea para solicitar vía internet créditos de consumo. • Productos de cobertura pioneros para Pymes. • Lanzamiento de Internet Móvil, que permite conectarse al Banco a través del celular.

SANTANDER BANEFE

SEGMENTOS	LÍNEAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	ESTRATEGIA	HITOS Y PRODUCTOS DESTACADOS 2008
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes emergentes de los segmentos Personas • Microempresarios 	Medios de pago, seguros, créditos de consumo e hipotecarios, préstamos especializados para microempresarios, que responden a las necesidades específicas de capital de trabajo, inversión y maquinarias del mundo agrícola y urbano.	Oferta adecuada a los distintos grupos de clientes a través de una subsegmentación de la cartera. Fuerte desarrollo de canales a distancia (cajeros automáticos, Internet y Baneфе en Línea).	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Alíviate, creado para disminuir la carga financiera de los clientes. • Campaña Santander Baneфе Premia, que destaca el buen comportamiento comercial. • Nueva tarjeta SME microempresarios, única en el mercado para el segmento. • Relanzamiento del producto Fogape, crédito con garantía estatal de hasta un 80%. • Tarjeta Santander Baneфе Lan Pass.

DIVISIÓN EMPRESAS

SEGMENTOS	LÍNEAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	ESTRATEGIA	HITOS Y PRODUCTOS DESTACADOS 2008
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas • Grandes Empresas • Banca Inmobiliaria 	Financiamiento tradicional con especialización en comercio exterior, leasing y factoring. Solución integral al sistema de recaudación y pago de las empresas (cash management) y a las necesidades de negocio internacional.	Orientación a la transaccionalidad y vinculación de clientes. Foco en calidad de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo modelo de operaciones financieras. • Mejoramiento en indicadores de calidad. • Productos derivados y de cash management. • Operaciones de cambio. • Premio Santander al mejor Banco de Latinoamérica en Negocio Internacional, otorgado por la revista World Finance. • Premio Santander, al mejor proveedor de servicios de cash management en Chile, revista Euromoney.

SANTANDER GLOBAL BANKING&MARKETS

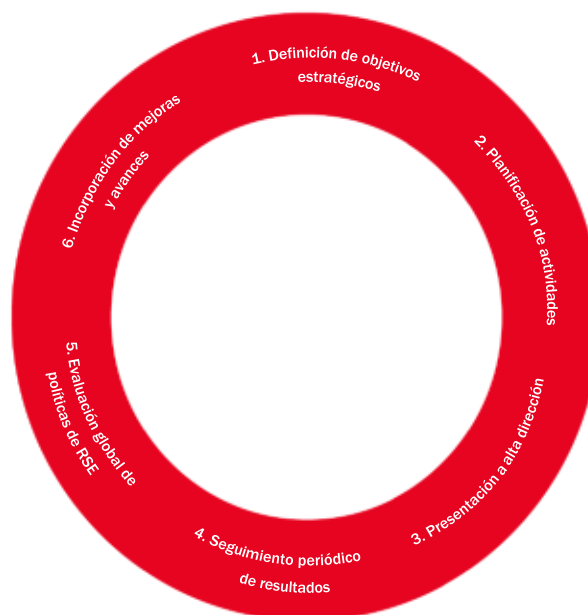
SEGMENTOS	LÍNEAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	ESTRATEGIA	HITOS Y NEGOCIOS DESTACADOS 2008
<ul style="list-style-type: none"> • Grandes Corporaciones • Inversionistas Institucionales y entidades financieras internacionales 	Soluciones financieras integrales, desde banca transaccional hasta productos de banca de inversión. Entre ellos, operaciones en renta fija y variable, análisis de inversión, asesorías financieras, aperturas bursátiles, productos inmobiliarios, bonos, créditos sindicados y financiamiento de proyectos.	Liderazgo en Banca Mayorista Global, cubriendo las necesidades de financiación, inversión y cobertura de sus clientes mediante la oferta de soluciones innovadoras. Potenciar ventaja competitiva de la globalidad de Banco Santander para desarrollar y concretar negocios a nivel internacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de un área especializada en Equities. • Asesoría exclusiva en la Oferta Pública de Adquisición (OPA) por el 55% de la propiedad de Telefónica Chile, una de las operaciones financieras más importantes del año. • Asesoría a Southern Cross para la adquisición de 6 cadenas regionales de supermercados. • Asesoría a Santander Infrastructure Fund II para la adquisición de participaciones de Autopista Central y Rutas del Pacífico. • Asesor financiero de Santander Infrastructure II en la adquisición de Aguas Nuevas, el tercer operador sanitario del país.



Modelo de Gestión RSC

La estrategia de responsabilidad social corporativa de Banco Santander incorpora mecanismos de mejoramiento continuo en su modelo de gestión RSC. En este proceso de revisión periódica participan distintas áreas del Banco, incluyendo la alta administración.

Un aspecto relevante dentro de su política de responsabilidad social es la interrelación con diversas organizaciones de este ámbito. Banco Santander adscribe a las principales instituciones de RSC, aprendiendo buenas prácticas, potenciando de esta forma su labor en esta área y aportando al desarrollo de estas políticas a nivel nacional.



Principales Asociaciones a las que se Encuentra Adherido

Acción RSE

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

www.accionrse.cl

Amcham, Cámara Chilena Norteamericana de Comercio

Es una asociación gremial sin fines de lucro que fomenta el libre comercio y la inversión entre Chile y Estados Unidos. Busca representar a todos los sectores y las empresas que hacen comercio con EE.UU..

www.amchamchile.cl

Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, ABIF

Organización gremial que agrupa a todos los bancos y financieras privados establecidos en el país, así como a bancos extranjeros que mantienen en Chile oficinas de representación. Su objetivo es patrocinar todas aquellas medidas

que permitan contribuir con mayor eficacia al incremento de la prosperidad nacional.

www.abif.cl

Comunidad Mujer

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

www.comunidadmujer.cl

Generación Empresarial

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

www.generacionempresarial.cl

ICARE

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

www.icare.cl

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Es una iniciativa de Naciones Unidas que invoca a las compañías a adoptar diez principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la anticorrupción.

www.pactoglobal.cl

Prohumana

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

www.prohumana.cl

USEC

Unión Social de Empresarios Cristianos, USEC, es una corporación sin fines de lucro fundada en 1948 por un grupo de profesionales y empresarios católicos apoyados por el Padre Alberto Hurtado, con la misión de difundir y promover los valores cristianos para su aplicación práctica en las empresas.

www.usec.cl

Reconocimientos Obtenidos en 2008



- 1** 1er. lugar en Ranking de Responsabilidad Social Chile 2008, Fundación Prohumana, Revista Capital y la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC).



- 2** Entre las Mejores Empresas para Trabajar en Chile, según ranking de Great Place to Work y Revista Capital. Lugar N°13 en ranking general y N°1 entre las empresas con más de 5.000 trabajadores.



- 3** Premio E- Waste por la gestión en el reciclaje de basura electrónica entregado por la empresa Recycla.

- 4** Mejor Banco de Latinoamérica por cuarto año consecutivo, Revista América Economía.

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

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

- 7** Mejor Banco en Chile, Euromoney.

- 8** Mejor Banco de Latinoamérica en Negocio Internacional, Revista World Finance.

- 9** Mejor Banco de Latinoamérica en Negocio Internacional, Revista World Finance.

- 10** 2do. lugar en ranking Best Managed Companies of Latin America, categoría sector financiero, Euromoney.

- 11** Premio Deal of the Year a Santander GBM, por emisión de bono Esval, The Banker.

- 12** 1er. lugar en empresas privadas que contribuyen a disminución de la brecha digital, Fundación Chile Enter.

- 13** Mejor Banco en Internet para personas en Chile por 5to. año, Global Finance

- 14** Premio Deal of the Year a Santander GBM, por emisión de bono Esval, The Banker.

- 15** Premio Obra 2008, por la contribución de edificio Banco Santander al desarrollo urbano, otorgado por la Comisión Bicentenario.





Cientes

Compromiso

Escuchar y ponernos en el lugar del cliente, manteniendo altos niveles de satisfacción que propicien relaciones de largo plazo con todos ellos

BALANCE 2008

- Nuevo modelo de gestión de clientes centrado en la transaccionalidad y uso de productos
- Incremento de un 87% a un 89% en los niveles de satisfacción global del cliente
- Exitosa implementación en sucursales de META 100, sistema de medición que permite evaluar el servicio de atención al cliente
- Potenciación de Proyecto ACME que permitió agilizar doce procesos en áreas sensibles para el cliente
- Notorios avances en el cumplimiento de los plazos de respuesta a los requerimientos de los clientes a través de VOX e Internet

OBJETIVOS 2009

- Extensión del Modelo Corporativo META 100 a canales remotos, medios de pago y Banefe
- Inclusión de nuevos procesos para consolidar la entrega de un servicio ágil y eficaz a los clientes
- Continuar incrementando los índices de satisfacción de clientes

MAPA DE SOSTENIBILIDAD



MODELO CORPORATIVO DE CLIENTES Y CALIDAD

En 2008 Banco Santander superó los 3 millones de clientes en los distintos segmentos de negocios y uno de los focos estratégicos del año se orientó a incrementar la vinculación y los niveles de satisfacción. Para ello se implementó un nuevo Modelo Corporativo de Clientes y Calidad, y se lanzó el programa META 100, que busca conocer a fondo las necesidades de los clientes y monitorear periódicamente sus niveles de satisfacción.

META 100 se aplicó en toda la red de sucursales del Banco y a partir de 2009 se expandirá a otras áreas. El programa incluye tres ámbitos de acción:

- Indicadores de clientes
- Percepción de clientes
- Calidad operativa

Los avances logrados durante el ejercicio 2008 gracias a su implementación permitieron:

- Realizar mediciones de calidad de servicio en todos los procesos que afectan a clientes, mediante la definición de indicadores básicos por canal y negocio.
- Conocer la percepción del cliente sobre los productos, servicios y canales.
- Implementar acciones de corto, mediano y largo plazo en un proceso de mejora continua.



Diálogo con Nuestros Clientes

- Nuevo Modelo Corporativo de Clientes y Calidad
- 89% de los clientes satisfechos o muy satisfechos con el Banco
- Más de 190.000 encuestas de satisfacción realizadas



UN BANCO CADA VEZ MÁS ÁGIL

Durante el segundo semestre se consolidó la metodología ACME. Ésta permitió entregar respuestas más ágiles a través de la mejora de diversos procesos críticos de cara al cliente, simplificándolos y ejecutándolos en el menor tiempo posible.

En 2008 se implementaron 12 proyectos en áreas sensibles para los clientes, incluyendo productos de consumo, tarjetas de crédito, seguros y créditos hipotecarios, donde se han rebajado en forma importante los plazos de respuesta por parte del Banco.

RECLAMOS DE CLIENTES

Banco Santander pone a disposición de sus clientes diversos canales tanto presenciales como remotos, para que puedan hacer llegar sus requerimientos. Teniendo en cuenta que el 71% de los reclamos son recibidos a través de Internet y VOX, en 2008 se aplicaron varias iniciativas para mejorar la satisfacción de los clientes.

Al 31 de diciembre de 2008, el 100% de los reclamos que ingresan a través de estas plataformas fueron resueltos y comunicados al cliente dentro del plazo comprometido.

Con todo, al tercer trimestre de 2008 Banco Santander se ubicó como la entidad con menos reclamaciones ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) con 4,1 cada 10.000 clientes, con un tiempo promedio de respuesta de 9 días.

SATISFACCIÓN EN BANCA COMERCIAL

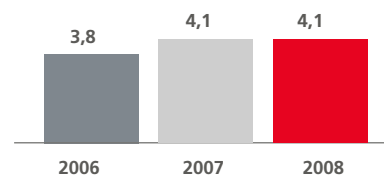
Para escuchar al cliente se realizaron más de 190 mil encuestas de satisfacción en los distintos segmentos.

Como respuesta a las diversas medidas que se pusieron en marcha en 2008, se observaron avances significativos en los índices de satisfacción de clientes. Un 89% de los clientes persona encuestados durante el período manifestó sentirse satisfecho o muy satisfecho con el Banco, cifra que se compara favorablemente con el 87% registrado en 2007.

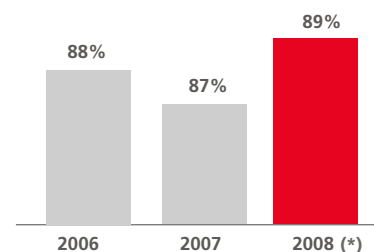
Adicionalmente se aplicó un sistema de encuesta breve a través de VOX, con altos niveles de respuesta por parte de los clientes, los que en promedio otorgaron una nota 6,5 al servicio integral del Banco, en una escala de 1 a 7.

En lo que respecta a la satisfacción por canales, Internet fue valorado como el mejor canal de Banco Santander, con un 87% de satisfacción neta.

Tasa Reclamos Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras
c/ 10.000 deudores



Nivel de Satisfacción de Clientes Personas



(*) Cierre al cuarto trimestre del año 2008.

Fuente: Dirección Corporativa de Clientes y Calidad.

Mejora en Procesos: Disminución en los plazos de las siguientes operaciones

	2008	2007
Crédito de Consumo Firma en Línea	10 horas	72 horas
Refinanciamiento Hipotecario	10 días	32 días
Fraude Tarjeta Créditos (tiempo de investigación)	33 días	70 días
Cobro Seguro Cesantía	8 días	40 días

Fuente: Dirección Corporativa de Clientes y Calidad.

Estudios de Satisfacción 2008

SEGMENTO	ENCUESTAS (Nº)
Personas	135.945
Pyme	45.993
Otros (Banefe y Div. Empresas)	10.941
Total	192.879





Productos y Servicios Sostenibles

Compromiso

Ofrecer productos y servicios financieros de gran valor agregado a todos los segmentos de clientes con propuestas innovadoras que den respuesta a sus necesidades

BALANCE 2008

- Súper UF Controlada, Súper Carta de Crédito en Pesos, Súper Petróleo Precio Acordado
- Operación del Fondo de Garantía, FOGAPE, para la Inversión dirigida a microempresarios
- Servicio gratuito Web Cuentas Claras para todos los clientes

OBJETIVOS 2009

- Profundización de las campañas que otorgan beneficios por el uso de los productos y servicios del Banco
- Promoción de campañas Alíviate durante el año
- Ampliación de productos a Pymes que permitan controlar variables clave para su negocio

MAPA DE SOSTENIBILIDAD



Banco Santander se caracteriza por ofrecer una gama de productos y servicios de gran valor agregado a sus clientes, que responden a las necesidades reales de los segmentos a los que van dirigidos. La innovación constante y la capacidad de adecuación a las variaciones del mercado son factores clave para el objetivo de ser el principal Banco de nuestros clientes.

PRODUCTOS INNOVADORES PARA LAS PYMES

Durante 2008 Banco Santander fue capaz de profundizar el compromiso de cercanía con sus clientes ofreciendo soluciones concretas a las personas y empresas en un contexto de desaceleración económica.

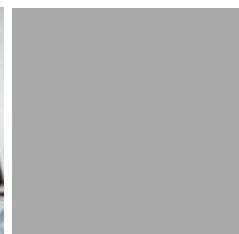
En esta línea fue pionero en el lanzamiento de distintos productos de cobertura especialmente diseñados para las Pymes. Entre estos destacan:

- Súper UF Controlada, que elimina el impacto de la inflación en los créditos pactados en Unidades de Fomento.
- Súper Carta de Crédito en Pesos, producto único en el país que permite fijar el tipo de cambio al cual será otorgado el financiamiento.
- Súper Dólar Asegurado, que actúa como cobertura frente a la volatilidad del dólar.
- Crédito Protegido, flexible a la baja de tasas, pero blindado al alza.



Diálogo para Mejorar Nuestros Productos y Servicios

- Estudio de las variables macroeconómicas relevantes para el negocio de las Pymes
- Análisis con los clientes de su situación con el objetivo de aliviarles su carga financiera



• Súper Petróleo Precio Acordado, que establece un techo para el precio del petróleo y permite devolver la diferencia si el valor supera lo pactado.

PRODUCTOS Y SERVICIOS SUSTENTABLES

En 2008 Banco Santander comenzó a operar con el Fondo de Garantía para la Inversión, Fogain, liderando la colocación de fondos para el segmento de microempresarios. Esta nueva herramienta se suma a los recursos operados a través de Fogape, Fondo de Garantías para Capital de Trabajo.

MAYORES BENEFICIOS PARA LOS CLIENTES

En 2008 se incorporó Web Cuentas Claras, herramienta única en su categoría que mantiene un completo orden y conocimiento de los gastos realizados por cada cliente. Este servicio gratuito permite ordenar de manera automática todos los desembolsos de los clientes en las 11 tipologías más comunes de gasto, independientemente del medio de pago utilizado en la transacción.

En esta misma línea, a fines de noviembre se lanzó Plan Digital, una iniciativa única en el mercado que permite al cliente adquirir un notebook en 24 cuotas, las que son devueltas si se cumplen ciertas condiciones en la utilización de los paquetes contratados.

A los beneficios directos entregados se agregan nuevas alternativas que ahorran

tiempo a los clientes, entre los que destaca Consumo Firma en Línea, que permite, mediante la firma electrónica, acceder a un crédito de consumo a través de la página web del Banco.

También destaca la mejoría en las condiciones ofrecidas en Alivio Seguro, el primer producto de este tipo que cubre todos los gastos médicos de alto costo, y único en el país con ingreso hasta los 70 años y cobertura hasta los 99 años de edad.

Se lanzó además la tarjeta de crédito Banefe Lan Pass, que premia a los clientes que mantengan los pagos al día con bonos en kilómetros extra, incrementando sus posibilidades de viajar.

APOYO EN UN ENTORNO CAMBIANTE

En un contexto de alta incertidumbre y menor dinamismo, Banco Santander fue la primera institución en lanzar campañas masivas ofreciendo favorables alternativas de reprogramación a los clientes que estuvieran al día en sus pagos.

A través de la campaña Alíviate, lanzada en octubre, el Banco invitó a sus clientes personas y Pymes a reprogramar sus créditos, disminuyendo en forma importante la carga financiera de sus obligaciones a través de la extensión de los plazos y revisión de las tasas de interés. En lo que respecta a clientes personas, este plan permitió reprogramar sus créditos disminuyendo hasta en un 25% su carga

financiera mensual ofreciéndoles plazos más adecuados y la revisión caso a caso de las tasas de interés. Asimismo, Alíviate Pyme dio la oportunidad a pequeñas y medianas empresas para rebajar entre un 20 y un 50% su carga financiera mensual.

PUBLICIDAD: ADHESIÓN A CÓDIGOS VOLUNTARIOS

Banco Santander es miembro de la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA), cuyas empresas asociadas adhieren voluntariamente al Código Chileno de Ética Publicitaria, aplicado por el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria, CONAR.

Este código de autodisciplina establece normas de conducta ética que resguardan el interés del público y promueven normas de sana competencia en general.

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





Accionistas

Compromiso

Creación de valor a mediano y largo plazo, transparencia informativa y respeto a la igualdad de derechos de todos los accionistas

BALANCE 2008

- La acción de Banco Santander se transó a una relación Precio de Mercado / Valor Libro de 2,5 veces al término de 2008
- Banco Santander es la empresa privada con la mejor clasificación de riesgo en Latinoamérica

OBJETIVOS 2009

- Seguir avanzando en la transparencia de la información financiera entregada
- Potenciar el uso de la página web en el área de Investor Relations
- Incrementar la cercanía con inversionistas retail

MAPA DE SOSTENIBILIDAD

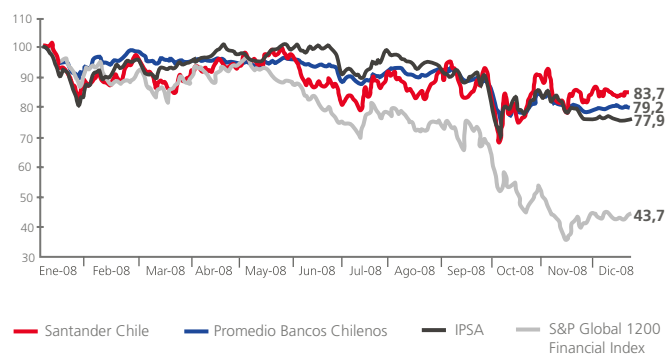


En 2008 la crisis global impactó los mercados bursátiles, tanto a nivel internacional como local. El Índice de Precios Selectivo de Acciones, IPSA, registró una caída de 22,1% en el año y las acciones bancarias en nuestro país cayeron en promedio 20,8%.

Cabe destacar que la sólida gestión comercial y financiera de Banco Santander, unida a la positiva evolución de sus clasificaciones de riesgo, permitieron que la acción de Banco Santander registrara una baja menor en relación a sus pares, tanto a nivel local como internacional, mostrando su fortaleza en períodos de crisis. En el mercado local las acciones de Banco Santander Chile descendieron 16,3%. Sumando el dividendo pagado en el 2008, los títulos registraron una baja de 12% en el año. En el ámbito internacional, los ADRs del Banco cayeron

Rendimiento Accionario 2008

Índice Base 100 = 31/12/2007





Diálogo con Nuestros Accionistas

- Más de 320 reuniones con inversionistas y analistas en el año
- Actualización diaria de la información relevante del Banco en la página web
- Envíos de alertas vía e-mail para los accionistas que lo requieran, con las actualizaciones de información financiera



31,3% comparado con una caída del 56,3% del S&P Global 1200 Financial Index, de 38,5% del S&P 500 y un descenso de 50,8% del S&P Latam 40.

Asimismo, al término del año 2008, la acción se transaba a una relación Precio Mercado / Valor Libro de 2,5 veces, comparado con un promedio para todos los bancos que cotizan en la bolsa local de 1,6 veces y 1,0 veces como promedio mundial, de acuerdo al ranking elaborado por Deutsche Bank que incluye alrededor de 200 instituciones financieras de todo el mundo.

Esto ubica a Banco Santander Chile como el octavo banco con el mayor múltiplo de valorización de mercado en el mundo, al cierre de 2008, transándose a un premio de 150% por sobre la media de bancos a nivel mundial y 55% por sobre la media de bancos chilenos.

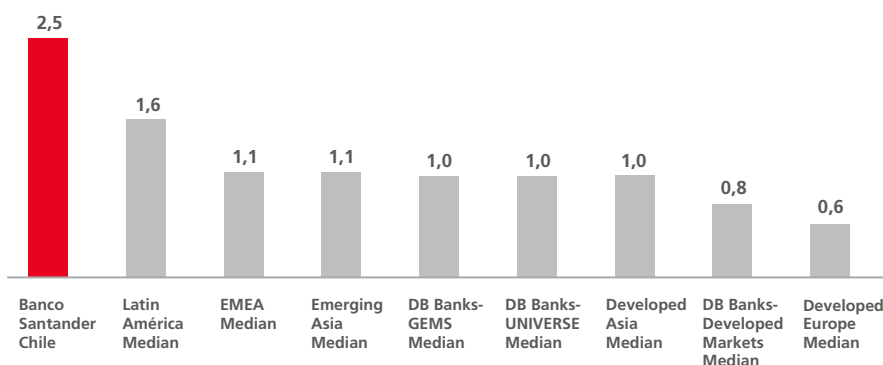
CLASIFICACIONES DE RIESGO

Banco Santander es la empresa privada con la mejor clasificación de riesgo en Latinoamérica, igualando e incluso superando en algunos casos al riesgo soberano chileno. Dentro de las economías

emergentes se ubica entre los bancos mejor clasificados.

En lo que respecta a la clasificación internacional, los ratings de Banco Santander Chile son los más altos para una empresa en la región.

Ranking Global Relación Precio / Valor Libro



Fuente: DB Global Banks - Valuation matrix and key operating ratios (December 22, 2008)

Clasificaciones Nacionales

Clasificaciones Nacionales	Fitch Ratings	Feller Rate
Acciones	Nivel 2	ICNI
Depósitos de Corto Plazo	N1+	Nivel 1+
Depósitos a Largo Plazo	AAA	AAA
Letras de Crédito	AAA	AAA
Bonos	AAA	AAA
Bonos Subordinados	AA+	AA+
Perspectiva	Estable	Estable

Clasificaciones Internacionales

Moody's	
Depósitos Bancarios de LP	A2
Deuda Senior	Aa3
Deuda Subordinada	Aa3
Indicador de Solvencia Financiera	B-
Corto Plazo	P-1
Perspectivas	Positivas

Standard & Poor's	
LP Moneda Extranjera	A+
LP Moneda Local	A+
CP Moneda Extranjera	A-1
CP Moneda Local	A-1
Perspectivas	Estables

Fitch	
LP Moneda Extranjera	A+
LP Moneda Local	A+
CP Moneda Extranjera	F1
CP Moneda Local	F1
Perspectivas	Negativas



Gobierno Corporativo

Compromiso

Mantener los más altos estándares de gobierno corporativo a través de un Directorio mayoritariamente externo, que vela por la solidez y transparencia de las prácticas y políticas de Banco Santander en esta materia

BALANCE 2008

- 12 sesiones del Comité de Directores y Auditoría
- Análisis de 21 nuevos productos en el Comité de Nuevos Productos
- Directorio integrado por dos ejecutivos del Grupo y nueve miembros independientes

OBJETIVOS 2009

- Profundización de las herramientas de monitoreo
- Aplicación de principios de mejoramiento continuo

MAPA DE SOSTENIBILIDAD



Banco Santander cuenta con un Directorio integrado mayoritariamente por profesionales externos - no relacionados con la administración del Banco - a lo que se suma un Código de Conducta para prevenir conflictos de interés y el uso de información privilegiada, que se aplica a 650 funcionarios de la Organización.

Como pilar fundamental de su política de respeto a los derechos de los accionistas, Banco Santander proporciona a los mercados información sobre cualquier acontecimiento que pueda tener repercusión sobre la valorización de sus acciones y se asegura de que los accionistas cuenten con la información necesaria, veraz y oportuna.

INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

La igualdad en el tratamiento para todos los accionistas se refleja en la existencia de una sola serie de acciones, y en el principio: una acción, un voto en las juntas de accionistas.

En lo que se refiere a la transparencia, el Banco emite seis publicaciones al año, -Memoria Anual, informe 20F y 4 informes financieros trimestrales- además de la publicación mensual de los principales resultados del Banco por parte de la Superintendencia de Bancos y un análisis trimestral detallado publicado antes de 30 días del cierre de cada trimestre. A esto se agregan conferencias trimestrales de la administración sobre los resultados del Banco, y cobertura de las operaciones de la Organización por parte de entidades bursátiles nacionales e internacionales líderes.



DIRECTORIO PROFESIONAL E INDEPENDIENTE

Banco Santander cuenta con un Directorio profesional e independiente integrado por 11 miembros, de los cuales sólo 2 son ejecutivos del Grupo y los 9 restantes son personas externas a la administración, de criterio independiente y reconocido prestigio profesional. Junto con participar en el Directorio y aportar desde su ámbito de especialidad a la buena marcha de la Institución, los directores también forman parte de comités de trabajo que les permiten conocer en detalle la gestión de la Empresa.

PRINCIPALES COMITÉS

• Comité de Directores y Auditoría

Apoya al Directorio en la supervisión y mejoramiento continuo de los controles internos, y en el examen de los informes de los auditores internos y externos, el balance y demás estados financieros. Revisa los antecedentes relativos a las transacciones con directores y con partes relacionadas. Realizó 12 sesiones en 2008.

• Comité ALCO

Es responsable de las políticas, límites y monitoreo de los riesgos de mercado. Durante 2008 efectuó 10 sesiones.

• Comité de Mercados

Analiza todas las posiciones y estrategias de los libros de negociación del Banco, lo que incluye la cartera de inversiones propia más los derivados. Tiene periodicidad semanal.

• Comité Ejecutivo de Créditos

Revisa y aprueba la cartera de colocaciones que ha sido propuesta por el Comité de Créditos del Banco. Sesionó 22 veces durante el año 2008.

• Comité de Marketing y Comunicaciones

Su objetivo es revisar todas las materias relativas a productos, imagen corporativa, publicidad y comunicaciones de Banco Santander. Se reunió 5 veces durante el año.

DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO

Es responsable de velar por la implantación y seguimiento del Código de Conducta en el Mercado de Valores y es controlada por el Comité de Cumplimiento Normativo. Sus funciones son la interpretación, gestión y supervisión de las normas contenidas en el Código de Conducta y la resolución de potenciales conflictos derivados de su aplicación.

También actúa como Secretaría del Comité Local de Nuevos Productos, encargado de la revisión, aprobación, implementación y seguimiento de los productos y/o servicios que se lanzan al mercado. Durante el año se realizaron 12 sesiones.

PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

Banco Santander mantiene un fuerte compromiso para prevenir este tipo de acciones en línea con las directrices del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), del Comité de Basilea de Supervisión Bancaria, de la Directiva sobre el Blanqueo de Capitales de la Unión Europea y de la USA Patriot Act. El Comité de Análisis y Resolución de Banco Santander ha incorporado nuevas herramientas tecnológicas, como el Sistema BlanCa II, y se han establecido procedimientos adicionales para obtener información requerida por las autoridades, aumentando la dotación de la Unidad de Prevención.

Directorio		Externo
Mauricio Larraín Garcés	Presidente	No
Jesús María Zabalza Lotina	Primer Vicepresidente	No
Carlos Olivos Marchant	Segundo Vicepresidente	Sí
Víctor Arbulú Crousillat	Director	Sí
Claudia Bobadilla Ferrer	Directora	Sí
Marco Colodro Hadjes	Director	Sí
Vittorio Corbo Lioi	Director	Sí
Juan Manuel Hoyos Martínez	Director	Sí
Roberto Méndez Torres	Director	Sí
Lucía Santa Cruz Sutil	Directora	Sí
Roberto Zahler Mayanz	Director	Sí





Nuestros Profesionales

Compromiso

Ofrecer a los profesionales el lugar más atractivo para trabajar, con la meritocracia como motor del desarrollo profesional, buscando conciliar la vida laboral con la familiar

BALANCE 2008

- Entre las "Mejores Empresas para Trabajar en Chile" según Great Place to Work Institute y revista Capital. 13° lugar en ranking global
- Certificación del Modelo de Selección por Competencias por parte de la consultora española Euroresearch
- Profundización del Modelo de Gestión de Personas para focalizar los planes de desarrollo profesional

OBJETIVOS 2009

- Continuar impulsando medidas de conciliación de la vida profesional y familiar
- Potenciar a los supervisores en el liderazgo y gestión de sus equipos
- Seguir profundizando el Modelo de Gestión de Personas

MAPA DE SOSTENIBILIDAD



La gestión de Recursos Humanos en Banco Santander responde a una visión estratégica que se sostiene en tres principios básicos:

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

Para ello, los esfuerzos se orientan a atraer, formar y desarrollar los talentos, bajo el convencimiento de que personas motivadas tienen un impacto directo en la excelencia en el desempeño y el alcance de los resultados esperados. En esta línea, generar un ambiente de trabajo estimulante y reconocer los logros profesionales se consideran factores esenciales para alcanzar dichos objetivos.

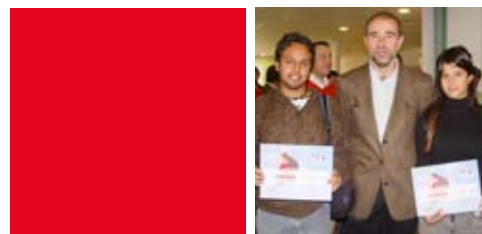
POLÍTICA DE SELECCIÓN POR COMPETENCIAS

En 2008 Banco Santander fue reconocido por la consultora española Euroresearch con la certificación de su "Modelo de Selección de Entrevistas por Competencias", metodología que posiciona al Banco como líder a nivel nacional en esta materia y aporta información necesaria para la toma de decisiones.



Diálogo con Nuestros Profesionales

- 8.759 profesionales participaron en la evaluación de desempeño
- 29.267 consultas al Centro de Atención al Empleado
- Intranet Corporativa



Dentro de las competencias que busca Santander se encuentran capacidad de innovación, ética, orientación al cliente y focalización a los resultados.

DESARROLLO Y FORMACIÓN DE TALENTOS

Para desarrollar los talentos y contar con profesionales integrales, la formación y promoción de la movilidad interna juegan un rol esencial.

El foco está orientado a entregar aquellas herramientas necesarias para el mejor desempeño del trabajo en todas sus dimensiones a través de tres tipos de programas de capacitación:

- 1.- Plan Corporativo, transversal a la Organización
- 2.- Programas de Negocios, acorde a los requerimientos de cada área
- 3.- Programas de Perfeccionamiento (pre y post grado, magíster y diplomados)

Durante 2008, un 79% de los empleados participó en programas de capacitación lo que implicó una inversión anual de M\$ 1.267.725 para este propósito.

En 2008 se profundizó la aplicación del Modelo de Gestión de Personas a través del equipo de consultores de RR.HH. del Banco. Esta metodología permite el conocimiento de los profesionales, la confección de requeri-

Perfil de los Empleados

	2008	2007
Número de empleados	9.170	9.174
Promedio de antigüedad	8,4	8,2
Edad promedio de la plantilla	36,4	36,3
Porcentaje de hombres	49,3	50,5
Porcentaje de mujeres	50,7	49,5
Porcentaje de empleados con contrato indefinido	97,8	25
Porcentaje de empleados con titulación universitaria	46,5	43,5

Modelo de Gestión de Recursos Humanos

Supervisores	Empleados	Recursos Humanos
Verdaderos gerentes de RR.HH. de sus equipos	Responsables de sus carreras	Define las políticas
Rol activo en ciclo de gestión de sus equipos	Buscan feedback para desarrollarse	Provee herramientas de gestión y formación
Apoyo en RR.HH.	Potencian su empleabilidad	Apoya con coaching a supervisores
Gestión de RR.HH. es parte de sus actividades de negocio		Apoya proceso de desarrollo de las personas

Capacitación

	2008	2007	2006
Inversión anual (M\$)	1.267.725	1.586.718	1.340.981
Horas de formación por empleado	27	34	34
Porcentaje de participantes sobre planilla	79%	74%	88%
Porcentaje de actividades de formación on line	40%	48%	75%
Evaluación de satisfacción de los participantes (de 1 a 7)	6,52	6,56	6,52
Total horas lectivas	239.799	234.459	270.556





mientos más precisos de formación y la construcción de planes de desarrollo focalizados.

Durante el año, 1.643 personas fueron ascendidas. Asimismo, se dio un fuerte impulso a la movilidad interna con el propósito de incrementar el conocimiento de las diversas unidades del Banco y participar en proyectos locales o internacionales que les permitan renovarse y desarrollar sus diversos potenciales. Un total de 1.224 profesionales tuvieron la oportunidad de acceder a nuevas posiciones a través del programa de movilidad al interior del Grupo.

RECONOCIMIENTO, COMPENSACIONES E INCENTIVOS

Para Banco Santander resulta primordial reconocer los logros de sus profesionales y la contribución que éstos efectúan al cumplimiento de los resultados.

La compensación de los empleados se compone de una retribución fija, una variable, más un completo programas de beneficios. La retribución fija es competitiva en relación al mercado y está vinculada al trabajo individual y la relevancia del cargo. La retribución variable está sujeta a diferentes criterios que incluyen objetivos individuales del área y resultados globales del Banco y corresponde a bonos o incentivos que premian los resultados y el desempeño.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Cada año se realiza una evaluación que utiliza una metodología objetiva y transparente, basada en indicadores previamente definidos y acordados. Esta herramienta mide factores como trabajo en equipo (colaboración), iniciativa (innovación), flexibilidad, y permite orientar las decisiones de compensación de los empleados, como asimismo, identificar necesidades de formación, gestionar oportunidades profesionales y definir acciones para mejorar el desempeño individual. En 2008 un 97,9% del personal participó en esta evaluación.

Los supervisores, además de la evaluación de desempeño, son evaluados de manera ascendente por sus subordinados y en ella participan todos los empleados del Banco. El proceso tiene como propósito medir las capacidades gerenciales y la percepción del liderazgo que de ellos tienen sus colaboradores, siendo 1.179 supervisores evaluados por sus equipos durante 2008.

CLIMA ORGANIZACIONAL

La evaluación del clima organizacional es otra de las herramientas que utiliza Banco Santander para identificar el nivel de satisfacción de sus empleados. Como benchmark nacional se utiliza desde hace 6 años el estudio de Great Place to Work, "Mejores Empresas para Trabajar en Chile", que nos ubica en el 13° lugar del ranking y en el primero entre las empresas de más de 5.000 empleados.

Evaluación de Desempeño 2008

Nº de participantes	8.759
Evaluaciones realizadas	8.571
% de participación	97,9%

Cultura y Recreación Programa Verano 2008

Actividades	Asistentes
Un día de trabajo con hijos	592
Cine en familia	478
Teatro familiar y adulto	803
I Feria de textos escolares	390
Planetario móvil	810
Presentación Ballet Folclórico Nacional	405



El estudio de clima organizacional 2008 mostró un 76,3% de satisfacción anual, resultado muy similar al 77,2% de 2007.

Estos buenos índices alcanzados se vieron reflejados principalmente en ítems como la lealtad y la valoración del cargo, ambos con resultados sobre el 85% que significa un resultado excepcional. Otros factores que destacaron fueron calidad, comunicación y compromiso e identificación con la empresa.

BENEFICIOS

Banco Santander entrega a sus empleados un completo paquete de beneficios centrado en el ámbito de la salud, educación y desarrollo integral.

RELACIONES LABORALES

Banco Santander fomenta un clima de respeto mutuo entre sus empleados y promueve una relación fluida y abierta con los representantes sindica-

Sindicatos

Nº de sindicatos	16
Empleados sindicalizados	4.147
% de sindicalización	45,2

Beneficios

Bonos e Incentivos	Por cumplimiento de metas de negocios, Bonos de Fiestas Patrias, Navidad, matrimonio, vacaciones, nacimientos o adopción.
Beneficios Académicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Premio Excelencia Académica a los hijos de funcionarios que tienen un rendimiento destacado. En 2008 se premió a 3.030 alumnos. ● Becas para funcionarios que estudian carreras técnicas o universitarias y destacan por su rendimiento. En 2008 se entregaron 245 becas. ● Becas para hijos universitarios destacados, mejores puntajes PSU, bonos de escolaridad.
Programa "Porque tu Salud nos Importa"	<ul style="list-style-type: none"> ● Convenios colectivos con Isapres que incluyen beneficios adicionales. ● Seguros complementarios de salud. ● Fondos de bienestar para salud y sobrevivencia. ● Exámenes preventivos, convenios con centros médicos y dentales, campaña de vacunación antigripal.
Programas de Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> ● Programa de Orientación al Empleado, POE: servicio gratuito y confidencial de apoyo psicológico, legal y financiero. ● Orienta: programa preventivo y de asistencia frente al uso de tabaco, alcohol y drogas desarrollado en conjunto con la Fundación Paréntesis del Hogar de Cristo.
Banca Funcionarios	Ofrece las mejores alternativas financieras a todos los funcionarios del Banco con importantes descuentos.
Santander por Siempre	Beneficios para empleados que ya no pertenecen a la Empresa.
Cultura y Recreación	<ul style="list-style-type: none"> ● Club Santander: Reúne toda la oferta deportiva y recreativa para los profesionales y sus familias a través de convenios con gimnasios, escuelas deportivas, y también museos, salas de cine y teatro. Cuenta con un club de campo con 78 mil mts2 de áreas verdes y una completa infraestructura deportiva y recreativa.





les aplicando una política de puertas abiertas y reuniones permanentes a través de la Gerencia de Relaciones con el Personal.

También existe un Comité Laboral, cuyo objetivo es que la alta dirección conozca la realidad sindical, se detecten oportunamente las dificultades y se trabajen conjuntamente las soluciones.

Además se han institucionalizado dos instancias de participación y perfeccionamiento de los dirigentes sindicales a través de reuniones periódicas con el Gerente General y seminarios de formación.

A diciembre de 2008, un total de 4.147 empleados de Banco Santander y filiales estaba sindicalizado, lo que implica un 45% del personal. En la actualidad rige un convenio colectivo para los funcionarios con contrato indefinido que incorporó importantes beneficios para los trabajadores y es válido hasta el 2011.

DIÁLOGO CON NUESTROS PROFESIONALES

Para difundir el conocimiento de la estrategia, la marcha del Banco y alinear los objetivos del negocio con los esfuerzos de los equipos, se ha diseñado un pro-

Programa Trabajo y Familia

Horario Flexible	Permite elegir entre 4 horarios alternativos de jornada laboral.
Reducción de Jornada Post-Natal	Las madres pueden optar por media jornada el primer mes y 3/4 de jornada los dos meses siguientes con una reducción del sueldo proporcional al permiso.
Permiso Especial Plus	Tres días de permiso adicionales como premio al buen desempeño y manteniendo al día su feriado legal.
Sala Cuna y Jardín Infantil	Reembolso por gastos de sala cuna y jardín infantil para hijos menores de 2 años y menores de 4 años, respectivamente.
Sala Cuna Especial	Servicio domiciliario de cuidado infantil para niños con dificultades que reemplaza el beneficio legal de sala cuna.
Un Día de Trabajo con Hijos	Tres veces al año se invita a los hijos de los empleados a conocer el lugar de trabajo de sus padres.
Vitamina	Centro Educativo gratuito destinado a hijos de funcionarios de hasta 2 años, ubicado cerca de la oficina matriz. Hay 12 centros en seis comunas de Santiago.
Post Natal para Padres	Otorga dos días adicionales a los establecidos por ley.
Cumpleaños en Familia	Tarde libre para todos los empleados el día de su cumpleaños.



grama que permite una comunicación activa, continua y recíproca.

Los directivos y supervisores disponen de toda la información clave para una gestión efectiva y, a su vez, deben poner a disposición de todo su equipo aquella información relevante para la motivación, el compromiso y el logro de las metas establecidas.

Para este propósito Santander cuenta con canales de diálogo compuestos por medios e instancias formales de comunicación directa:

- Revista interna
- Intranet corporativa
- E-mail
- Pantallas activas para la difusión de actividades masivas, campañas, actividades de responsabilidad social
- Centro de Atención Virtual, CAV a través de intranet que proporciona información sobre recursos humanos y permite a los empleados la consulta de dudas.
- Medios específicos de cada negocio como noticiero audiovisual "Santander Noticias", Video Banefe Noticias, Diario Mural Banefe y Boletín Digital de Riesgos, entre otros.
- Carta del presidente a todos los supervisores

- Comité de gerentes
- Reuniones mensuales con equipos

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Banco Santander considera la prevención de accidentes y enfermedades profesionales como un requisito para mantener los altos niveles de calidad y productividad y ofrecer un entorno de trabajo seguro y saludable a sus colaboradores.

Plan de prevención de riesgos

Banco Santander, en conjunto con la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción y su Comité Paritario han elaborado un Plan de Prevención de Riesgos que aborda seis áreas de trabajo:

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

Una de las principales medidas para promover la salud dentro del Banco es el Programa Calidad de Vida, orientado a detectar hábitos y factores de riesgo. Durante 2008 se realizaron 1.100 exámenes preventivos de salud en todo el país.





Gestión de los Riesgos

Compromiso

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

BALANCE 2008

- Profundización en la adopción de un modelo avanzado de manejo de capital bajo estándares de Basilea II
- Adopción de normas contables IFRS
- Mantención de sólidos indicadores de capital y una fuerte base patrimonial.

OBJETIVOS 2009

- Consolidación del modelo de gestión de Riesgos Estandarizados
- Racionalización Control de Gestión
- Profundización en los modelos de Gestión de Personas

MAPA DE SOSTENIBILIDAD



UNA CULTURA Y MODELOS DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RIESGOS

Banco Santander tiene una cultura y manejo de los riesgos que ha sido clave para sortear el difícil momento que enfrentan los mercados internacionales. Durante 2008 siguió avanzando en la implementación de las nuevas normas internacionales de contabilidad que rigen a partir de 2009 y en la adopción de un modelo avanzado de manejo de capital bajo los estándares de Basilea II.

Santander cuenta con un Comité de Directores y Auditoría compuesto por tres directores externos y que constituye el organismo superior de supervisión de los riesgos del Banco. Por su parte, la División de Riesgos tiene como fin principal velar por un control adecuado de los riesgos de mercado y crediticios del Banco, y reporta al Directorio y al Comité de Directores y Auditoría.

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

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



cumple con las normas que esta entidad ha dispuesto para las empresas extranjeras y que son aún más estrictas que las reglas generales de la Securities and Exchange Commission (SEC).

A. Riesgo Crediticio

La División de Riesgos opera en forma independiente de las áreas comerciales y todas las decisiones son tomadas por comités formados por personal del área de riesgos, comercial y legal, entre otros. Concentra sus esfuerzos en todo el ciclo de crédito, esto es: Admisión, Seguimiento y Recuperación.

Clasificación de créditos comerciales

El Banco asigna un nivel de categoría de riesgo a cada deudor y sus respectivos préstamos. Para evaluarlo considera factores como industria o sector del deudor, estructura de propiedad del deudor, situación financiera, capacidad de pago, garantías y comportamiento histórico de pago.

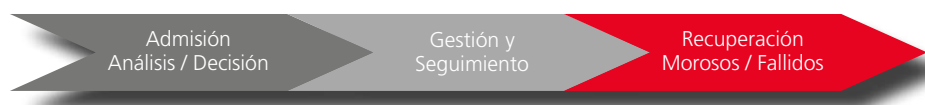
Clasificación de créditos de consumo e hipotecario

A todos los préstamos de consumo e hipotecarios se asigna un nivel de provisiones según el historial de créditos del

deudor, incluido cualquier incumplimiento de sus obligaciones con otros acreedores, además del tiempo en mora. Las provisiones de los préstamos de consumo e hipotecarios se calculan en base al perfil del cliente y a los días en mora.

Diversificación de la cartera por sectores

Otra de las políticas de Banco Santander es evitar la concentración del riesgo diversificando el mismo entre los diferentes sectores económicos. Al 31 de diciembre del 2008 la distribución de la cartera de riesgo por sector económico es la que se detalla en el cuadro correspondiente.



B. Gestión de Balance y Liquidez

El área de Gestión Financiera busca dar estabilidad y recurrencia al margen

Avanzados Sistemas de Control de Riesgo

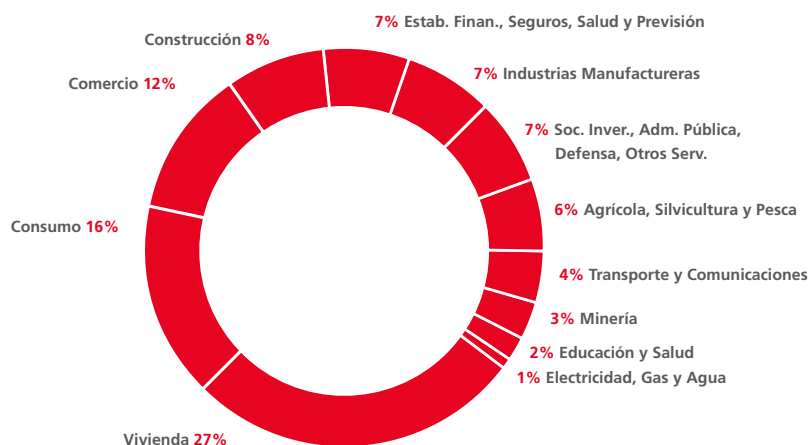
AVANZADO HACIA IFRS Y BIS II		
RIESGO DE CRÉDITO	RIESGO DE MERCADO	RIESGO OPERACIONAL
<ul style="list-style-type: none"> ● Basilea II Adoptando Modelo Avanzado ● Foco en ciclo completo: Admisión>Seguimiento>Recuperación ● Preferencia flujo caja vs. colateral ● Áreas de riesgo independientes de áreas comerciales ● Comité Ejecutivo de Crédito incluye 3 Directores Independientes ● Decisiones de crédito adoptadas en comités sin facultades individuales ● Sistema rating universal Grupo Santander ● Exposiciones crediticias sobre US\$ 40 millones son revisadas por la Matriz ● Modelos de scoring avanzados en base a perfiles de riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Basilea II Adoptando Modelo Avanzado ● Comité ALCO: incluye directores independientes ● Comité ALCO sesiona semanalmente ● Sistema de alerta y plan de contingencia ● Carteras de inversión: límites FX, liquidez y riesgo de tasas conservadores (análisis de sensibilidad) ● Límites calculados por área independiente ● Límites regulatorios publicados trimestralmente en página web 	<ul style="list-style-type: none"> ● Basilea II Adoptando Modelo Avanzado ● Certificado SOX ● División Riesgo Operacional <ul style="list-style-type: none"> - Base de datos de eventos - Seguridad IT ● Auditoría interna: <ul style="list-style-type: none"> - Reporta al Comité de Auditoría - Independiente de áreas comerciales ● Compliance <ul style="list-style-type: none"> - Códigos de conducta - Lavado de dinero





Distribución de la Cartera de Préstamos por Sector Económico

(al 31 de diciembre de 2008)



financiero de la actividad comercial y al valor económico del Banco, manteniendo niveles adecuados de liquidez y solvencia. Las decisiones de gestión de estos riesgos se toman a través del Comité ALCO (Activos y Pasivos). Este comité está conformado por tres directores, incluyendo al Presidente del Banco y dos directores externos, además del Gerente General, el Director Corporativo de la Banca Mayorista Global, el Gerente de Gestión Financiera, el Controller Financiero y otros miembros de la alta dirección del Banco.

Durante 2008, el área de Gestión Financiera puso especial énfasis en la gestión de liquidez del Banco. El riesgo de liquidez está asociado a la capacidad de Banco Santander para financiar

los compromisos adquiridos a precios de mercado razonables, así como para llevar a cabo sus planes de negocio con fuentes de financiación estables.

Santander se mantuvo durante todo el año dentro de los límites normativos con bastante holgura, reflejando el énfasis por conservar buenos niveles de liquidez.

Análisis de escenarios/ plan de contingencia

La gestión de liquidez de Banco Santander se centra en adoptar todas las medidas necesarias para prevenir una crisis, aunque no siempre es posible predecir sus causas. Por ello, los planes de contingencia se centran en modelar crisis potenciales a través del análisis de

distintos escenarios, en la identificación de tipos de crisis, en las comunicaciones internas y externas, y en las responsabilidades individuales.

El plan de contingencia cubre el ámbito de dirección de una unidad local y de la sede central. Ante la primera señal de crisis se especifican claras líneas de comunicación y se sugiere una amplia gama de respuestas dependiendo del nivel de la misma.

El plan de contingencia de cada unidad local debe revisarse y, si es necesario, actualizarse semestralmente. En caso de que las circunstancias lo aconsejen, estos planes deben ser actualizados en plazos menores.

C. Patrimonio y Basilea

El Banco mantuvo sólidos indicadores de capital durante el año, así como una fuerte base patrimonial. Al 31 de diciembre de 2008 el patrimonio ascendía a \$1.602.610 millones. El patrimonio del Banco atribuible a los tenedores de acciones ascendió a \$1.578.045 millones.

Al cierre del año 2008, los activos ponderados por riesgo del Banco sumaban \$15.704.178 millones, el capital básico \$1.578.045 millones y el patrimonio efectivo \$2.166.700 millones. La razón de Patrimonio Efectivo a Activos Consolidados Ponderados por Riesgo alcanzó un 13,8% y la razón de Capital Básico a Total de Activos Consolidados era de 7,2%. En ambos casos muy por sobre el mínimo exigido por las regulaciones locales. Cabe destacar que esta holgura



de capital se logró con excelente niveles de rentabilidad, logrando el Banco una óptima relación entre riesgo y retorno.

D. Riesgos de Mercado y Cartera de Negociación

Los instrumentos para negociación corresponden a valores adquiridos con la intención de generar ganancias por la fluctuación de precios en el corto plazo a través de márgenes en su intermediación, o que están incluidos en un portafolio en el que existe un patrón de toma de utilidades de corto plazo. Este negocio se enmarca dentro de las actividades de la Banca Mayorista Global. Las posiciones y principales estrategias utilizadas en este negocio son tomadas y revisadas por el Comité de Mercado que sesiona semanalmente y está conformado por tres directores, incluyendo al Presidente del Banco y dos directores independientes, además del Gerente General, el Director Corporativo de la Banca Mayorista global, el Gerente de la Tesorería, el Gerente de Gestión Financiera, el Controller Financiero y otros miembros de la alta dirección del Banco. La exposición al riesgo de mercado de la cartera de negociación se determinará sobre los siguientes riesgos:

- Riesgo de Tasa de Interés
- Riesgo de Moneda
- Riesgo de Reajustabilidad
- Riesgo de Opciones sobre Monedas

La suma de estos riesgos no puede ser superior a la diferencia entre un 10% de los activos ponderados por riesgo y el patrimon-

nio efectivo del Banco. El banco se mantuvo dentro de los límites durante el 2008.

E. Riesgo Operacional

Banco Santander dio inicio en 2004 al "Plan Director de Riesgo Operacional", con el objeto de potenciar y fortalecer el actual sistema de gestión y administración del riesgo operacional, el cual fue aprobado por la alta dirección y el Directorio.

Este Plan Director aporta una visión global del riesgo, sistemas de medición integrada, calidad de análisis y metodologías de mitigación para las diferentes exposiciones de riesgo, así como el adecuado control de los procesos y disminución de los posibles efectos patrimoniales. El Plan Director, define el "Riesgo Operacional" como: "El riesgo de incurrir en pérdidas como consecuencia de deficiencias o fallos de los procesos internos, recursos humanos o sistemas, o bien derivado de circunstancias externas".

Pilares del modelo de gestión y administración de riesgo operacional

El Banco ha definido un modelo de gestión y administración del riesgo operacional, basado en los requerimientos del nuevo acuerdo de Basilea II. En él ya se encuentran incorporados buena parte de los fundamentos básicos de un modelo interno para riesgo operacional. El modelo implantado comprende los siguientes objetivos:

- Permitir la realización de una gestión integral y efectiva del riesgo, con

prioridad en la prevención y mitigación (identificación, valoración, evaluación, seguimiento, medición, control y reportes de gestión).

- Mejorar el conocimiento de los riesgos, facilitar la mejora continua de los procesos, reducir las pérdidas y la volatilidad de los ingresos.
- Promover en la Organización la cultura de gestión del riesgo operacional.
- Asegurar la continuidad de la Organización.

Los pilares fundamentales del modelo de gestión implementado son los siguientes:

Pilar I: Estructura funcional que soporta el Plan Director de Riesgo Operacional

Pilar II: Información de gestión y reportes que apoyen la toma de decisiones

Pilar III: Herramientas cuantitativas y cualitativas de medición

Pilar IV: Plan de comunicación y capacitación en riesgo operacional





Accesibilidad Multicanal

Compromiso

Estar cerca de nuestros clientes potenciando canales directos y remotos con altos estándares de eficiencia y calidad de servicio

BALANCE 2008

- Apertura de 13 nuevas oficinas
- Potenciación de los canales remotos
- Lanzamiento de Internet Móvil, que permite efectuar diversas operaciones financieras a través del teléfono celular
- Obtención por tercer año consecutivo del premio a la Mejor Página Web de Internet para Banca de Personas en el país, que entrega Global Finance

OBJETIVOS 2009

- Incrementar la transaccionalidad a través de los diversos canales
- Potenciar la venta de productos y servicios a través de la red de distribución remota
- Perfeccionar la calidad de servicio mediante el monitoreo continuo de los canales
- Mantener la vanguardia tecnológica en el sistema financiero mediante un proceso permanente de innovación

MAPA DE SOSTENIBILIDAD



Contar con una red de distribución de productos y servicios que ofrezca altos estándares de calidad y seguridad a sus clientes es un pilar fundamental de la estrategia de negocios de Banco Santander. Para esto dispone de un Modelo de Atención que le ha permitido potenciar sus diversos canales a través de constantes innovaciones orientadas a mejorar de manera continua la cobertura, disponibilidad y eficiencia de los mismos. Esto ha implicado acercar los medios de pago a los distintos clientes y potenciar el uso de los canales mediante la oferta creciente de nuevos servicios.

COBERTURA

La plataforma de distribución del Banco está constituida por la Red de Sucursales, cajeros automáticos, Internet, Internet Móvil, Call Center y Fuerza de Ventas.

Santander cuenta con un total de 477 puntos de atención directa a lo largo del país, de las cuales 322 corresponden a oficinas tradicionales de Banco Santander, 109 a Santander Banefe y 46 a SuperCajas. La ampliación de la red en 2008 significó la apertura de 13 nuevas oficinas, cifra que muestra un incremento de 2,6 % respecto a 2007.

DISPONIBILIDAD

Durante el año 2008 se produjo una importante expansión de los canales complementarios o remotos en todos los segmentos, lo que generó un positivo impacto en los niveles de transaccionalidad y en los índices de calidad de estos canales.

Accesibilidad

- 477 oficinas
- 46 SuperCajas
- 1.958 cajeros automáticos
- 12,5 millones de llamados de clientes atendidos a través de la plataforma telefónica Vox
- Incremento de 79% de las transacciones a través de Internet



SEGURIDAD

El fomento del uso de SuperClave, tarjeta de coordenadas para que cada cliente realice de manera segura transacciones y contratación de productos a través de Internet y Vox ha permitido aumentar la rapidez y seguridad de las operaciones bancarias.

A fines de 2008 un 68% de los clientes cuentacorrentistas de Banco Santander disponía de la SuperClave y su uso aumentó al 36%, cifra que revela un incremento de 58% respecto a 2007.

En línea con lo anterior se observó un incremento en la penetración de Internet, la que llegó al 65% en todos los segmentos de la Banca Comercial. Durante diciembre de 2008 se realizaron 1 millón 925 mil transacciones financieras a través de esta plataforma remota, las que incluyen el pago de productos, transferencias a terceros, inversiones y pagos de cuentas. Las operaciones realizadas reflejan un alto nivel de confianza, seguridad y fidelidad respecto a los canales electrónicos del Banco.

Otro canal de gran relevancia para Banco Santander es la red de cajeros automáticos, que corresponde a una de las plataformas remotas de mayor uso entre los clientes. Banco Santander dispone de un parque de 1.958 ATMs al cierre del ejercicio, la red más amplia a nivel nacional y que alcanza una penetración del 51% de los clientes cuentacorrentistas. En 2008 el foco estuvo en el fomento de nuevos negocios a través de este medio, lo que se tradujo en una importante evolución de la transaccionalidad.

Para continuar elevando la calidad de servicio de los ATMs se puso en aplicación una herramienta de control denominada Gaspar, la que permite monitorear en forma electrónica el parque y solucionar de inmediato las fallas que pudieran presentar algunas máquinas, antes de que el cliente se vea enfrentado al problema.

Internet móvil

La creación de valor agregado es una preocupación permanente en Banco Santander. En esta línea, uno de los desafíos de 2008 fue ofrecer herramientas diferenciadas e innovadoras que lo distingan del resto de la industria. Un nuevo canal lanzado en 2008 fue Internet Móvil, que permite a los clientes conectarse al Banco a través de su celular, desde cualquier lugar. A través de este medio se pueden realizar transferencias, pagar servicios, consultar saldos de sus cuentas e inversiones y recargar sus celulares.

Cuentas claras

Otra novedad fue Cuentas Claras, nuevo servicio Web que comenzó a operar en septiembre y permite a todos los clientes ordenar de manera automática todos sus gastos en las 11 tipologías más recurrentes, independientemente del medio de pago que se utilice.

Estos avances han sido reconocidos por los clientes y, por tercer año consecutivo Internet fue valorado como el mejor canal de Banco Santander, con un 87% de satisfacción neta. La disponibilidad de la página

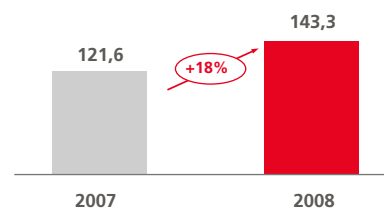
Web, medida de cara a clientes, alcanzó un índice de 99,8%, indicador que refleja un alto estándar en calidad de servicio.

VOX

En lo que respecta a VOX, o la Banca Telefónica de Santander, una de las principales innovaciones del año fue la aplicación de un modelo de gestión para mejorar la satisfacción de los clientes. En 2008 VOX gestionó un total de 12,5 millones de llamados, incluyendo requerimientos de servicios, negocios y reclamos.

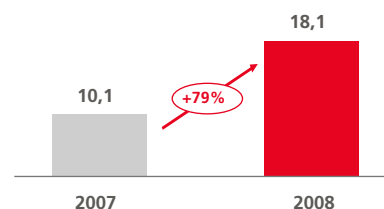
Transacciones - ATM

(Millones)



Transacciones - Internet

(Millones pagos / transferencias)





Nuestros Proveedores

Compromiso

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

BALANCE 2008

- Automatización de la Evaluación Anual de Proveedores
- Revisión de 145 homologaciones de proveedores
- Capacitación a 1.806 trabajadores de 12 empresas proveedoras
- Implementación de un sistema de Gestión y Diagnóstico para empresas contratistas en Intranet
- Evaluación de 192 empresas
- Premiación a Mejores Proveedores del año

OBJETIVOS 2009

- Ampliar la revisión al 100% de la base actual de proveedores homologados
- Profundizar los programas de capacitación a proveedores
- Mejoramiento continuo en procesos de selección, evaluación y monitoreo

MAPA DE SOSTENIBILIDAD



El modelo Global de Compras de Banco Santander tiene como objetivo principal optimizar la gestión y la calidad de los bienes y servicios que adquiere de proveedores y mantener una relación estable con ellos. Lo anterior implica un proceso de selección, homologación y evaluación que da garantías de objetividad, transparencia y cumplimiento de las normas éticas del Banco. Esta tarea se desarrolla en conjunto con Aquanima, empresa del Grupo responsable de la ejecución de los procesos de negociación, gestión administrativa de contratos y proveedores.

El Banco cuenta con 282 proveedores, de los cuales, durante 2008 fueron revisadas y actualizadas 145 homologaciones. Uno de los objetivos para 2009 es completar la operación para el 100% de la base actual y transformar el proceso manual a uno automatizado, buscando homogeneizar las políticas y procedimientos de selección y evaluación.

Compromiso Social y Medioambiental de los Proveedores

Para la selección de proveedores Banco Santander ha incorporado las pautas que rigen al Pacto Mundial de las Naciones Unidas relativas a compromisos sociales y medioambientales. Por este motivo, se incluye en los procesos de licitación un protocolo que contiene los 10 principios del Pacto Mundial suscrito por Banco Santander. Asimismo, dentro del universo de proveedores de las categorías tecnológicas se consideran las certificaciones con que cuentan, de acuerdo a la especialidad. Entre ellas están ISO 9001, CMM3, CMM5, IDC.



Diálogo con Nuestros Proveedores

- Evaluación y monitoreo
- Programa de relación con proveedores
- Premiación anual
- Capacitación a empresas claves
- Entrega transparente y objetiva de criterios de selección



Capacitación y Monitoreo

Banco Santander desarrolla programas anuales con el propósito de enriquecer la relación estratégica con sus proveedores. Durante 2008 se realizaron actividades de capacitación a empresas claves abarcando dos temas de relevancia:

- Ley de Subcontratación
- Prevención de Riesgos

La iniciativa incluyó a un grupo de doce empresas, seis del área de servicios y seis del área construcción, abarcando un universo de 1.806 trabajadores. Se implementó además un sistema de Gestión y Diagnóstico para empresas contratistas en la Intranet del Banco que aborda la Prevención de Riesgos.

Asimismo, los gestores de servicios realizaron el plan anual de visitas a proveedores, con el propósito de conocer sus instalaciones, capacidad de producción y planes de contingencia requeridos de acuerdo al tipo de producto o servicio. Para el caso de servicios críticos, los proveedores son visitados periódicamente.

Proceso de Evaluación y Reconocimiento

Los principales proveedores son evaluados anualmente en aspectos específicos como calidad de servicio, certificaciones y cumplimiento de leyes sociales conforme a políticas internas que se revisan anualmente. Para el proceso 2008 se evaluaron 192 proveedores.

Principales Proveedores

Facturación en MM\$	N° proveedores		
	2008	2007	2006
> MM\$ 600	50	45	43
> MM\$ 180 < MM\$ 600	70	65	58
> MM\$ 30 < MM\$ 180	175	203	199
Total	295	313	300

Existe además un proceso de evaluación trimestral para los proveedores de servicios críticos y, adicionalmente, se evalúa en forma aleatoria al 10% de aquellos proveedores cuyos servicios, sin ser críticos, puedan afectar la calidad del servicio entregado. Durante 2008 entró en plena producción una herramienta para la automatización de la Evaluación Anual de Proveedores. Esto permite mayor rapidez, transparencia y objetividad en el procesamiento de la información.

Una vez cerrado el proceso de evaluación y obtenido un ranking de los 15 mejores proveedores se otorga el Premio Anual a la Excelencia, que reconoce el desempeño y estándares exigidos por el Banco.

Política de Pagos

La norma general del Banco considera un plazo promedio de 25 días para el pago a proveedores, lo que ratifica el compromiso de Santander con el cumplimiento de los plazos pactados en la contratación de los bienes y servicios a terceros. El pago se realiza en forma centralizada y los mecanismos de operación, control y seguimiento se encuentran certificados bajo la norma ISO 9001.

Evaluación y Premiación de Proveedores

	2008	2007	2006
Universo Proveedores a Evaluar	278	300	300
Proveedores Evaluados	192	214	200
Premiación de Proveedores	*	6	6

(*) En proceso de definición al cierre de este informe.





Santander Universidades y Universia

Compromiso

Promover la educación superior y el desarrollo de proyectos académicos para contribuir al crecimiento y progreso económico del país

BALANCE 2008

- Realización del V Encuentro de Rectores de universidades chilenas
- Implementación de Innoversia, portal creado para vincular el mundo científico y empresarial
- Entrega de 100 becas de movilidad internacional y 30.000 operaciones de financiamiento para pregrado

OBJETIVOS 2009

- Impulsar y ampliar los programas de movilidad internacional
- Potenciar proyectos de innovación y cultura emprendedora
- Realizar el primer campeonato internacional de fútbol universitario, Copa Universia Internacional

MAPA DE SOSTENIBILIDAD



El Programa de Apoyo a la Educación Superior en Chile gestionado por Santander Universidades, se inserta dentro de un modelo global de Grupo Santander orientado a fomentar la colaboración académica, financiera y tecnológica en una alianza única en el mundo entre universidad y empresa.

Santander Universidades contempla recursos cercanos a los US\$20 millones para el trienio 2008-2010 en el país, los que se estructuran en las principales líneas de trabajo: Convenios Integrales, Planes de Apoyo, Apoyo Tecnológico y Universia.

APOYO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR

• Becas

En 2008 Banco Santander entregó 100 becas, con el objetivo de fomentar la movilidad internacional de los universitarios. Los alumnos cursaron un semestre académico en algunas de las más de 600 instituciones asociadas, destacando que por primera vez más de la mitad de ellos fue a países de habla inglesa.

• Crédito Universitario

En el año se realizaron 30.000 operaciones de financiamiento de estudios de pregrado a través del crédito Superestudio, para facilitar el acceso a la educación superior.



Diálogo con las Universidades

- 56 universidades socias de Universia, que representan el 98% de la comunidad universitaria nacional
- 44 convenios integrales vigentes a la fecha
- 100 estudiantes beneficiados con becas en 2008



• Desarrollo tecnológico

Santander Universidades cuenta con un programa de implementación de tecnologías de punta, destacando la Tarjeta Universitaria Inteligente, herramienta única de apoyo a la gestión institucional que permite el acceso a diversas aplicaciones como control de biblioteca, acceso a recintos y administración de becas.

UNIVERSIA

Es la mayor red de cooperación universitaria que existe a nivel mundial e incluye 1.100 universidades presentes en 15 países de Iberoamérica. En Chile está integrada por 56 instituciones de educación superior, que representan el 98% de la comunidad universitaria nacional, considerando alumnos y académicos.

Universia impulsa acciones dentro y fuera del espacio virtual y trabaja sobre cuatro líneas estratégicas:

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

AVANCES 2008

• V Encuentro de Rectores

En el área de formación se llevó a cabo el V Encuentro de Rectores de Universidades Chilenas, que reúne a las máximas autoridades de las instituciones socias de Universia con el objetivo de analizar los temas más relevantes para el desarrollo universitario del país.

A esto se suman otros espacios de reflexión y debate únicos en el país como el II Encuentro de Directores de Comunicación y el Seminario Tendencias e Innovación en la Educación Superior.

• Comunidad Laboral

En 2008 destaca la internacionalización del modelo de bolsas de trabajo que se lleva a cabo en Chile, a través de Universia Empleo, Trabajando.com y El Mercurio, experiencia que se replicó en otros países de la región. Actualmente esta comunidad cuenta con 190 portales de empleo entre los que se cuentan bolsas en universidades, empresas, red de diarios El Mercurio, cámaras de comercio y municipalidades.

• Feria Mercado Laboral

Por cuarto año consecutivo se llevó a cabo en Santiago y Concepción, sumándose por primera vez Antofagasta.

El objetivo de esta actividad es que los jóvenes accedan a ofertas laborales y se informen de las tendencias del mercado, las formas de selección, reclutamiento y contratación de personal de

Premio Visión Emprendedora

En materia de reconocimientos, se entregó por segundo año consecutivo el Premio Visión Emprendedora 100K-Santander Universidades a tres proyectos patrocinados por incubadoras universitarias. El primer lugar del certamen lo obtuvo la Universidad Adolfo Ibáñez que, a través de su proyecto Octantis patrocinó a la empresa Surikat Group, obteniendo un premio de US\$ 100.000.

Se entregaron además dos distinciones especiales por US\$ 4.000 cada una, atribuidos a los proyectos ZhetaPricing Chile S.A. y Macropanel Estudios de Mercado, ambos presentados por la incubadora Novos de la Universidad de Chile.

Feria Mercado Laboral

- 18.000 visitantes en Santiago, Concepción y Antofagasta
- 30.000 vacantes de empleos ofrecidas
- 9.000 postulaciones a puestos de trabajo
- 70 empresas participantes





las empresas, expectativas y requerimientos de las compañías nacionales y extranjeras.

- **Feria de Emprendimiento**

Para complementar la iniciativa anterior se incluyó una Feria de Emprendimiento, donde los interesados pudieron recibir asesoría, presentar sus planes de negocio y conocer la experiencia de jóvenes emprendedores.

- **Revista Historia Iberoamericana**

En la rama de investigación, Universia creó la Revista Historia Iberoamericana, en colaboración con la Pontificia Universidad Católica de Chile. Se trata de una publicación digital, cuyo objetivo es convertirse en referente internacional en investigación histórica, y que se une a otras publicaciones editadas por Universia, que han alcanzado a más de 100.000 lectores en el mundo.

- **Portales de Formación Continua**

Durante 2008, seis nuevas universidades

se sumaron a los Portales de Formación Continua desarrollado por Universia y Trabajando.com., iniciativa única en su tipo que consiste en un catálogo virtual con información segmentada de cursos académicos, desde talleres hasta doctorados y que busca apoyar a las instituciones de educación superior en su misión de potenciar sus proyectos de prosecución de estudios.

A fines de 2008 un total de 12 planteles contaban con esta avanzada herramienta de búsqueda.

- **Portal de Voluntariado**

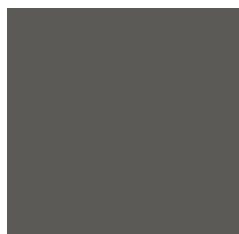
Para incentivar la solidaridad, Universia desarrolló en el año el Portal de Voluntariado, reuniendo en un solo lugar las distintas iniciativas de ayuda que se llevan a cabo en el país.

A través de esta sección, los jóvenes pueden conocer los proyectos más relacionados con su carrera y vocación y postular en línea a una de estas iniciativas.

Copa de Fútbol Universia

En el área de redes sociales, Universia Chile organiza desde hace cinco años el campeonato de fútbol universitario más importante del país, Copa Universia de Fútbol. En 2008 este torneo congregó a más de 1.200 deportistas, que representaron a treinta selecciones masculinas y quince femeninas. Durante 2 meses se disputaron más de 140 encuentros.

El campeón participó en la primera versión de la Copa Universia, realizada en Uruguay.



• Innoversia

En 2008 Universia y NEOS, primera oficina de transferencia tecnológica privada de Chile, presentaron Innoversia, portal creado para vincular las necesidades de innovación tecnológica de las grandes empresas con las capacidades de los investigadores y científicos de toda Iberoamérica.

Esta iniciativa busca ser una herramienta que permita incrementar la inversión privada en investigación y desarrollo, y generar valor potenciando las relaciones Universidad - Empresa.

• Seminario de Tendencias e Innovación en la Educación Superior

En octubre, en la Universidad de los Andes, se llevó a cabo el Seminario Tendencias e Innovación en la Educación Superior en el que se analizaron diferentes iniciativas que están implementando prestigiosas universidades e instituciones en el mundo.

Expusieron Alfonso Cornella y Antonella Broglia, expertos europeos de la Sociedad del Conocimiento.

• Conciertos Universia U-Rock

En 2008 Universia incursionó por primera vez en el terreno de la música organizando dos conciertos en el Teatro Caupolicán. Estos espectáculos tienen por objetivo abrir espacios de entretenimiento y cultura para los estudiantes.

Instituciones Socias Universia

- Pontificia Universidad Católica de Chile
- Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
- Universidad Academia de Humanismo Cristiano
- Universidad Adolfo Ibáñez
- Universidad Adventista de Chile
- Universidad Alberto Hurtado
- Universidad Andrés Bello
- Universidad Arturo Prat
- Universidad Austral de Chile
- Universidad Autónoma de Chile
- Universidad Bernardo O'Higgins
- Universidad Bolivariana
- Universidad Católica de la Santísima Concepción
- Universidad Católica de Temuco
- Universidad Católica del Maule
- Universidad Católica del Norte
- Universidad Católica Silva Henríquez
- Universidad Central de Chile
- Universidad de Antofagasta
- Universidad de Artes, Ciencia y Comunicación, UNIACC
- Universidad de Atacama
- Universidad de Chile
- Universidad Ciencias de la Informática
- Universidad de Concepción
- Universidad de La Serena
- Universidad de Las Américas
- Universidad de Los Andes
- Universidad de Los Lagos
- Universidad de Magallanes
- Universidad de Playa Ancha
- Universidad de Santiago de Chile
- Universidad de Talca
- Universidad de Tarapacá
- Universidad de Valparaíso
- Universidad de Viña del Mar
- Universidad del Bío Bío
- Universidad del Desarrollo
- Universidad del Mar
- Universidad del Pacífico
- Universidad Diego Portales
- Universidad Finis Terrae
- Universidad Gabriela Mistral
- Universidad Iberoamericana de Ciencias y Tecnología
- Universidad Internacional SEK
- Universidad La República
- Universidad Mayor
- Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación
- Universidad Pedro de Valdivia
- Universidad San Sebastián
- Universidad Santo Tomás
- Universidad Técnica Federico Santa María
- Universidad Tecnológica de Chile, INACAP
- Universidad Tecnológica Metropolitana
- Universidad de La Frontera
- DUOC UC





Sociedad

Compromiso

Contribuir al desarrollo del país a través del apoyo permanente a la educación, la solidaridad social y la cultura

AVANCES 2008

- Recaudación de fondos equivalentes a 2.380 mediaguas en campaña de marketing social junto a un Techo para Chile
- Participación de más de 500 empleados en la construcción de 35 mediaguas en Til-Til
- Realización de la Séptima Versión del Premio Santander Banefe a la Mujer Microempresaria
- Donación de 1.295 computadores a 225 instituciones en todo el país
- Auspicio de la primera exposición del legado cultural de los artistas mexicanos Frida Kahlo y Diego Rivera, con más de 120.000 visitas

OBJETIVOS 2009

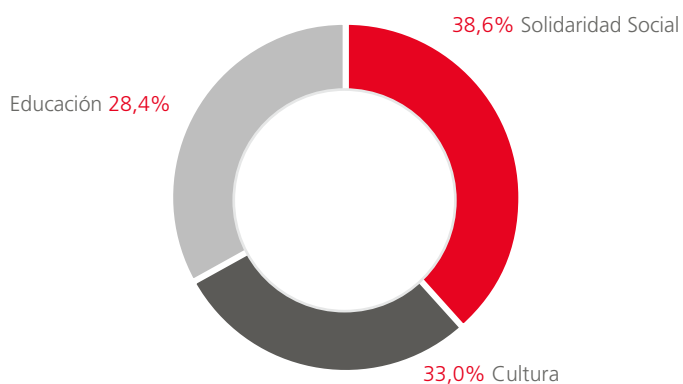
- Potenciar programa de voluntariado corporativo
- Ampliar la información y formación en RSC a los empleados
- Profundizar en la ejecución y difusión del actual programa de RSC que desarrolla el Banco

MAPA DE SOSTENIBILIDAD



Banco Santander cuenta con un programa de sostenibilidad que busca contribuir al desarrollo social y económico del país. Este compromiso se ha consolidado en el tiempo, contribuyendo a mejorar los vínculos con la sociedad y a crear una cultura al interior del Banco que propicia el espíritu solidario a través de distintas actividades que se realizan anualmente. Las áreas desarrolladas abarcan tres ámbitos de acción: Solidaridad Social, Educación y Cultura.

Distribución de Aportes 2008





Diálogo con la Sociedad

- Campaña de marketing social con Un Techo para Chile, promoviendo la participación de clientes, empleados y proveedores
- Reuniones periódicas con fundaciones socias en proyectos de responsabilidad social
- Capacitación y formación a 2.705 microempresarios



SOLIDARIDAD SOCIAL

Fundación Paréntesis: Centro de Rehabilitación Manresa

Este centro terapéutico acoge a hombres y mujeres entre 14 y 30 años de edad en situación de riesgo social debido al consumo de alcohol y drogas y los ayuda a reinserirse en la comunidad. Durante 2008, a través de la realización de campañas internas de promoción de esta obra se logró llegar a un total de 2.100 funcionarios aportantes, 316 colaboradores más que en 2007.

En diciembre se realizaron las "Olimpiadas Deportivas Manresa" en el Club de Campo Santander, ocasión en la que el equipo de Recursos Humanos compartió actividades deportivas y recreativas con los internos e internas del centro. Asimismo, se realizaron actividades conjuntas para Fiestas Patrias, incorporándose este año la celebración de "Navidad con Sentido", al término del año.

Hogar de Cristo: Campaña 1 + 1

Banco Santander también se suma a la Campaña 1 + 1 del Hogar de Cristo. A través de esta iniciativa la Empresa se compromete a igualar el aporte de sus empleados, recursos que se destinan al Centro de Rehabilitación Manresa de la Fundación Paréntesis y al Hogar Santa Bernardita.

Un Techo Para Chile 2008: "Que nadie se quede atrás"

Banco Santander ha apoyado esta causa desde su inicio, como un proyecto transversal de la Organización, que incluye la amplia participación de empleados a nivel nacional. Para promover estas actividades realiza anualmente una campaña de marketing social tanto externa como interna, que en esta versión tuvo como lema: "Que nadie se quede atrás". La campaña en medios masivos y merchandising en sucursales, promueve las donaciones de clientes, tanto personas como empresas y la comunidad en general.

Un Techo Para Chile

- Recaudación de \$ 952 millones, equivalentes a 2.380 mediaguas
- Participación de 500 voluntarios en la construcción de mediaguas los días 10 y 11 de octubre
- Entre 2003 y 2008 se han construido 200 mediaguas, con la participación de 3.115 empleados y jóvenes voluntarios.

Voluntariado Corporativo, Construcción de Mediaguas

	Nº mediaguas construidas	Localidades
2006	37	Huechún, Melipilla
2007	36	Polpaico, Til Til
2008	35	Huertos Familiares, Rungue, Montenegro, Til Til
Total	108	

Para conocer esta obra en terreno, 30 ejecutivos del Banco visitaron las viviendas definitivas en la comuna de Lo Espejo.

La suma total recaudada, incluyendo el aporte del Banco llegó a \$952 millones en 2008, lo que permitió financiar 2.380 mediaguas.

A esto se agrega el trabajo voluntario de más de 500 empleados, los que participaron en la construcción de 35 mediaguas en las localidades de Huertos Familiares, Rungue y Montenegro, en Til Til.





PREMIO NACIONAL SANTANDER BANEFE A LA MUJER MICROEMPRESARIA

En Chile existen 350.000 mujeres microempresarias, un 75% de las cuales es la principal fuente de ingreso de su hogar. Santander Baneфе entrega desde el año 2001 el Premio Nacional Santander Baneфе a la Mujer Microempresaria, que reconoce cualidades como esfuerzo, capacidad emprendedora, iniciativa, búsqueda de oportunidades y persistencia de este grupo. En su séptima versión postularon 21.076 mujeres de todo el país.

Las ganadoras fueron premiadas con capital de trabajo y cursos de capacitación para impulsar el desarrollo de sus negocios.

"Partí yo sola ofreciendo mis productos casa por casa. Ahora quiero producir mis materias primas instalando un criadero de conejos agora." Isabel Roa.



1er Lugar

Isabel Roa, dueña de un taller de tejidos, quien obtuvo un premio de \$ 5 millones.



2do Lugar

Cecilia Migueles, productora de cuchufliés de Viña del Mar, obtuvo un premio de \$3,5 millones.



3er Lugar

Jessica Martínez, fabricante de planchas de zinc de San Bernardo, recibió \$2,5 millones.

Ganadoras de Últimos Años Premio Mujer Microempresaria

Año	Premio	Nombre	Actividad	Localidad
2006	Primer Lugar	María de los Ángeles Ulloa	Soldadora	Llay Llay
2006	Segundo Lugar	María Verónica Andaur	Fabricante de ladrillos	Cauquenes
2007	Primer Lugar	Marina Mera	Productora de alimentos artesanales	Panguipulli
2007	Segundo Lugar	Felicita Moreno	Productora de maní	Chépica
2008	Primer Lugar	Isabel Roa	Creadora taller de tejidos	Purén
2008	Segundo Lugar	Cecilia Migueles	Productora de cuchufliés	Viña del Mar



Miembros del Jurado Premio Mujer Microempresaria 2008

- Hugo Lavados, Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción (Presidente)
- Laura Albornoz, Ministra del Servicio Nacional de la Mujer – SERNAM
- Mary Ellen Iskenderian, Presidenta del Banco Mundial de la Mujer (WWB)
- Lucía Santa Cruz, Directora de Banco Santander y Decana de la Facultad de Artes Liberales de la Universidad Adolfo Ibáñez
- Esperanza Cueto, Presidenta de Comunidad Mujer
- Isabel Roa, Microempresaria ganadora del Séptimo Premio Nacional Santander Banefe a la Mujer Microempresaria
- Verónica González, Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Mayor
- Pilar Vergara, Directora del Diario La Segunda
- Verónica Edwards, Vicepresidenta de Adimark y miembro del consejo directivo de Comunidad Mujer
- Cristina Orellana, Gerente General de SERCOTEC
- Hernán Rojas, Director Nacional INDAP

- Carolina Eterovic, Directora Mujeres Empresarias
- Mercedes Ducci, Directora Ejecutiva Canal 13
- José Luis Silva, Gerente General de Santander Banefe

1.000 Microcréditos para Emprendedores

Santander Banefe entrega a través de la Fundación Un Techo Para Chile, mil microcréditos anuales, destinados a grupos solidarios de pobladores que desarrollan diversas actividades económicas dentro de los campamentos donde habitan.

El objetivo de este programa es potenciar las habilidades emprendedoras aumentando su capital social y colaborar con la erradicación de viviendas precarias. En 2008, el 75% de los beneficiados fueron mujeres, y el promedio de recursos entregados por persona fue de \$ 45.000.

Exposición de Microempresarios

En el Mall Plaza Norte se realizó la Exposición Microempresarios 2008, organizada en forma conjunta por Santander Banefe, Un Techo Para Chile y la Municipalidad de Huechuraba.

Esta muestra contó con la participación de 16 emprendedores que expusieron sus productos.

Capacitación y Formación para la Microempresa

Durante el año, también se entregó capacitación a 247 microempresarios a través de la Fundación Simón de Cirene, con el objeto de ayudarlos a mejorar la gestión de su microempresa.

En alianza con la Fundación Educación Empresa se implementó un programa de talleres de 10 horas de duración para capacitar en materias de administración y desarrollo de negocios. En 2008 se realizaron 20 talleres en los cuales participaron 1.458 microempresarios, formándose durante todo el año 2.705 microempresarios.

Microempresarios capacitados en 2008 por Fundación Simón de Cirene

Santiago	181
Concepción	26
Antofagasta	26
Puerto Montt	14
Total	247





EDUCACIÓN

Programa Computadores para la Comunidad

Este programa de Banco Santander tiene por objetivo acortar la brecha digital y facilitar el acceso a la computación a personas de escasos recursos. Implementado en el año 2000, esta iniciativa aprovecha la renovación de equipos del Banco para reacondicionar los computadores reemplazados y entregarlos a la comunidad.

En 2008 se donaron 1.295 computadores, totalizando 10.000 unidades desde el inicio del programa.

Fundación Belén Educa

Uno de los focos estratégicos del Plan de Responsabilidad Social Corporativa de Banco Santander es el compromiso con la Fundación Belén Educa. Esta organización sin fines de lucro entrega educación de excelencia a niños y jóvenes en zonas de escasos recursos. En 2008 se realizaron las siguientes actividades:

- Inauguración del octavo colegio, San Alberto Hurtado, ubicado en la comuna de Pudahuel.
- Entrega de "Becas de Excelencia Académica Santander Fondos Mutuos", destinadas a financiar los estudios superiores de los tres mejores egresados de los colegios de la Fundación. Se han entregado 11 becas desde 2004.

- Un total de 24 prácticas técnico-profesionales realizadas por alumnos de cuarto medio en el Grupo Santander, completando 99 prácticas desde el año 2005.

- 40 pasantías, dando la oportunidad a alumnos de tercero medio de compartir durante una semana con los equipos de Santander para conocer de cerca el mundo laboral. Se han realizado 120 pasantías desde 2006.

- Visitas pedagógicas a lugares de interés educativo y cultural. En 2008 destacó la asistencia de 80 alumnos de 4° medio al seminario "La Libertad" con Joseph Pierce.

- Voluntariado corporativo compuesto por socios, clases magistrales y tutorías a alumnos.

- Más de 10.000 alumnos beneficiados con horas adicionales de inglés.

- Celebración para compartir en fechas significativas como Navidad

Computadores para la Comunidad

Años	Computadores
2001-2005	4.999
2006	1.700
2007	2.006
2008	1.295
Total	10.000

Pasantías y Prácticas Fundación Belén Educa

Años	Alumnos
2006	70
2007	70
2008	64
Total	204



CULTURA

Banco Santander impulsa actividades culturales, acercando el arte y el conocimiento a las personas. Este aporte se centra en dos áreas:

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

Exposición "Diego y Frida: Vidas Compartidas"

Una de las iniciativas destacadas de 2008 fue el auspicio de Banco Santander a la exposición "Frida y Diego: Vidas Compartidas", abierta en noviembre en el Centro Cultural Palacio La Moneda.

La muestra, que fue visitada por más de 120.000 personas, incluyó más de 300 piezas pertenecientes a los artistas mexicanos Frida Kahlo y Diego Rivera, y fue inaugurada por los presidentes de Chile y México, Michelle Bachelet y Felipe Calderón. Ésta fue la primera vez que se exhibió en el país el legado cultural de la más famosa pareja de arte latinoamericano.

Ballet "30 y Tr3s Horas Bar"

Con motivo de la celebración de la Navidad, Banco Santander, junto al Teatro Municipal y la Municipalidad de Santiago, presentaron la obra "30 y Tr3s Horas Bar", interpretada por el Ballet de Santiago y el Grupo Los Tres.

Esta obra gratuita y abierta para la comunidad se presentó en la Plaza de Armas de Santiago y asistieron 15 mil personas.

En el año además se invitó a los clientes a la función de gala de la ópera "La Bohème" de Giacomo Puccini, y a una presentación del ballet "Carmen", realizadas en el Teatro Municipal de Santiago.

Concurso de Arte Joven "Artistas Siglo XXI"

Igualmente se apoyó la realización, por octavo año consecutivo, del concurso de arte joven "Artistas Siglo XXI", que busca incentivar y reconocer a los jóvenes exponentes de la plástica nacional. Esta actividad se realiza en conjunto con Canal 13 y la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Lanzamiento Libro "Rapa Nui, El Ombligo del Mundo"

Como parte de su política de difusión patrimonial Banco Santander, en conjunto con el Museo Chileno de Arte Precolombino, presentó el vigésimo séptimo libro que promueve la cultura y las raíces chilenas, con el apoyo de la Ley de Donaciones Culturales, "Rapa Nui, El Ombligo del Mundo". La publicación fue presentada en el mismo museo, donándose un total de 600 libros a la Dirección de Archivos y Museos de Chile, para su distribución a distintas bibliotecas públicas del país.

Más de 120.000 personas conocieron el legado cultural de los artistas mexicanos Frida Kahlo y Diego Rivera, presentado por primera vez en Chile en la exposición auspiciada por Banco Santander

Apoyo a Instituciones Culturales

Durante 2008 Banco Santander siguió colaborando con importantes instituciones culturales del país, entre las cuales están:

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





Medio Ambiente

Compromiso

Promover el respeto y protección del medio ambiente, incentivando el uso eficiente de los recursos y apoyando iniciativas orientadas a la sustentabilidad ambiental

BALANCE 2008

- Disminución de 8,4% y 9,2% del consumo de agua potable y energía eléctrica respectivamente, gracias a la campaña "Sello Verde" en sucursales
- 62% del papel blanco usado fue reciclado
- 150 kilos de pilas recuperados en la campaña "Ponte las Pilas"
- Obtención por segundo año consecutivo en la categoría Banca, del premio E-waste

OBJETIVOS 2009

- Mantener el consumo de energía eléctrica dentro de los márgenes de eficiencia establecidos
- Implementar sistemáticamente la práctica de reciclaje de papel en regiones
- Fomentar el reciclaje y buen manejo de la basura electrónica entre nuestros empleados y proveedores
- Profundizar el conocimiento y la participación de las sucursales en la campaña Sello Verde

MAPA DE SOSTENIBILIDAD



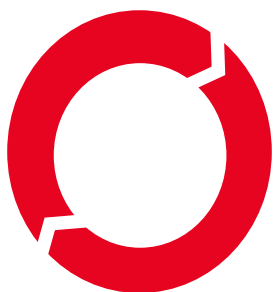
La política medioambiental de Banco Santander se sustenta en un compromiso de largo plazo establecido en su Programa de Responsabilidad Social Corporativa, orientado a la protección, conservación y recuperación del medio ambiente, estimulando la participación de clientes y empleados. Asimismo, financia iniciativas empresariales destinadas al uso eficiente de los recursos y desarrollo de energías renovables.

Banco Santander fue la primera entidad bancaria de Chile en certificar su Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) bajo la norma internacional ISO 14.001: 2004, obtenida en diciembre de 2006 y ratificada en 2008, con vigencia hasta diciembre de 2009, para sus edificios corporativos

AHORRO Y EFICIENCIA

En un año de estrechez energética, el Banco siguió profundizando las siguientes iniciativas, entre las cuales destacan:

- Desarrollo de la campaña "Ahorra con Energía", donde se invitó a los funcionarios a disminuir el consumo energético, a través de la hibernación de PC's.
- Sensores fotovoltaicos que regulan la intensidad de luz de los tubos fluorescentes en los edificios corporativos. Este proyecto implicó una inversión de \$ 90 millones y significó un ahorro de energía del 30%.
- Continuó la campaña interna de ahorro y eficiencia en el uso de los recursos Sello Verde, con una reducción de 8,4% en el



Diálogo con el Medioambiente

- Certificaciones y auditorías anuales
- Campañas de ahorro en consumos y reciclajes
- Financiamiento a proyectos medioambientales de alto impacto



consumo de agua potable y de 9,2% en energía eléctrica.

- Se puso en marcha el proyecto Buzón Virtual destinado a disminuir las impresiones en papel. Se estima que este proyecto tendrá un impacto mensual de \$1,4 millones por concepto de menores impresiones, es decir 1 hectárea de árboles por año, lo que removerá del aire cerca de 9 toneladas anuales de CO2.

RECICLAJE

A partir de marzo de 2008 se incorporaron nuevos indicadores de reciclaje. El consumo de papel en oficinas se calculará también en resmas utilizadas por cada unidad, departamento o área del Banco. Asimismo el consumo de energía eléctrica se medirá por espacio de iluminación (en Kwh/m2). Estos nuevos indicadores se incorporarán a partir del informe 2009.

Durante 2008 hubo importantes avances en materia de reciclaje:

- Continuó la campaña de reciclaje de papel en las oficinas que se implementó hace 5 años. El volumen de papel reciclado superó las 62 toneladas, cifra que representa el 62% del papel consumido en el año.
- Otra innovación fue la campaña Recicl@te, que permitió el reciclaje de 1,1 toneladas de residuos electrónicos, a través de un acuerdo suscrito con Recycla Chile.
- La campaña Ponte las Pilas permitió que en 2008 se recuperaran de 145 Kg. de pilas

usadas en contenedores instalados en los edificios corporativos.

- Programa Segregación de Residuos, como vidrios, plásticos, latas y aceites, a través del proveedor de servicios de casino, permitió reciclar 4,3 toneladas de estos elementos.

FINANCIACIÓN DE PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES

Banco Santander otorgó durante 2008 financiamiento a proyectos orientados al tratamiento de residuos, reciclaje y desarrollo de energías renovables, entre los que destacan:

- Construcción de plantas co-generadoras de energía a partir de biomasa.

- Construcción de plantas de tratamiento de residuos industriales líquidos.

- Ampliación de las operaciones de empresa de tratamiento y recuperación de residuos industriales.

- Apoyo para operaciones de recolección y procesamiento de residuos sólidos municipales en Santiago.

- Adquisición de maquinarias y operación para empresa de reciclaje de plástico.

Indicadores de Reciclaje

Papel y cartón (kilos)	62.371
Envases, plásticos y latas (kilos)	3.932
Vidrio (kilos)	376
e-Waste (toneladas)	24,75

Evolución de los Consumos

	2008	2007	2006
Papel Reciclado	62%	49%	47%
Ahorro Papel	6,6%	32,7%	10,9%
Ahorro Eléctrico	20,1%	2,1%	1,8%
Ahorro Agua	18,1%	9,1%	1,5%
Consumo de Papel (ton)	100,93	108,11	160,53
Consumo Energía (GJ)	23.302	29.159	29.787
Consumo Indirecto de Energía (GJ)	23.385	29.263	29.892
Consumo de Agua (miles de m³)	47,39	57,84	63,62
Emisiones Totales de CO2 (ton)	1.502	1.879	1.920
Emisiones Indirectas de CO2 (ton)	1.502	1.879	1.920
Desplazamientos de la Organización (millones de km)	1,56	2,24	2,27
Desplazamientos de la Organización (hv)	23.785	14.095	18.952



Índice de Contenidos GRI

1.	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	9	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad	9, 16-21, 24-33, 38-49	

2.	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
2.1	Nombre de la organización informante	12, IA 147	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	12-13, 18-19	
2.3	Estructura operativa de la organización	12-13	
2.4	Localización de la sede principal de la organización	contratapa	
2.5	Número de países en los que opera	4-5	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	IA 147-151	
2.7	Mercados servidos	12-13	
2.8	Dimensión de la organización informante	11	
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria	2	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	15	

3.	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
Perfil de la Memoria			
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria	2	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	2	
3.3	Ciclo de presentación de memorias	2	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	contratapa	
Alcance y Cobertura de la Memoria			
3.5	Procesos de definición de contenido	6-7, 14	
3.6	Cobertura de la memoria	2	
3.7	Límites del alcance o cobertura de la memoria	2	
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	2, IA 91-95	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos	11,16-17,25,37,49	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	2, 11	
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance	2	
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos de la memoria	50-54	

IA: Informe Anual

4.	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
Gobierno			
4.1	Estructura de gobierno de la organización	22-23	
4.2	Función del más alto ejecutivo	22-23, IA 12, 16-19	
4.3	Estructura directiva unitaria	22-23, IA 16-19	
4.4	Participación de accionistas y empleados	20-21, 24-29	
4.5	Vínculo entre las compensaciones y el desempeño de la organización a los miembros de más altos órganos de gobierno, directivos y ejecutivos senior	IA 148	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	22-23, IA 16-19	
4.7	Procedimientos de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	22-23, IA 12-15, 16-19	
4.8	Declaración de Misión y Valores	10	
4.9	Procedimiento del más alto órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades	22-23, 30-33 IA 16-19, 42-49	
4.10	Procedimiento para evaluar el desempeño del más alto órgano de gobierno	22-23, IA 16-19	
Compromiso con Iniciativas Externas			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	22-23, 30-33 IA 42-49	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	2, 6-7, 38-49	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece	14	
Participación de los Grupos de Interés			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	6-7, 17, 21, 25, 37, 39, 43, 49	
4.15	Bases para la identificación y selección de los grupos de interés participantes	2, 6-7, 14	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluyendo la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés	6-7, 16-17, 20-21, 24-25, 28-29, 36-39, 42-49	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés	16-17, 18-19, 42-47	

IA: Informe Anual



Indicadores de desempeño GRI G3

DIMENSIÓN ECONÓMICA		PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
DMA Enfoque de Gestión		6-7, 11	
EC-1	Valor económico directo generado	11	
EC-2	Implicaciones financieras del cambio climático	36-37, 48-49	
EC-3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	27	
Presencia en el Mercado			
EC-6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	36-37	
EC-7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	22-23, 24-25	
Impactos Económicos Indirectos			
EC-8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y servicios prestados para el beneficio público	38-41, 42-47	
DIMENSIÓN AMBIENTAL		PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
DMA Enfoque de Gestión		6-7, 48-49	P7, P8, P9
Materiales			
EN-1	Materiales utilizados por peso o volumen	48-49	P7, P8
EN-2	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados	48-49	
Energía			
EN-3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes de energía primarias	48-49	P7, P8
EN-4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes de energía primarias	48-49	P7, P8
EN-5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	48-49	P7, P8
Biodiversidad			
EN-11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	a	
EN-12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad	a	
Emisiones, Vertidos y Residuos			
EN-16	Emisiones totales, directas e indirectas de gases de efecto invernadero	48-49	
EN-17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	48-49	
EN-19	Emisiones de sustancias reductoras de la capa de ozono	48-49	
EN-20	Oxidos nitrosos, óxidos de azufre y otras emisiones al aire significativas	c	
EN-21	Vertido de aguas residuales según naturaleza y destino	b	
EN-22	Peso total de residuos gestionados según tipo y método de tratamiento	b	
EN-23	Número total y volumen de los derrames residuales más significativos	b	

a: Todas las oficinas de Banco Santander se encuentran en terrenos urbanos, por lo cual no afectan espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad.

b: Todas las oficinas de Banco Santander se encuentran en terrenos urbanos, por lo cual el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.

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

Indicadores de desempeño GRI G3

DIMENSIÓN SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO		PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
DMA Enfoque de gestión		6-7, 24	
Empleo			
LA-1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato o por región	25	
LA-2	Número total de empleados y rotación media desglosado por grupos de edad, sexo y región	25	
LA-3	Beneficios sociales para empleados con jornada completa	27-28	
Relaciones Empresa Trabajadores			
LA-4	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	27	P3
Salud y Seguridad en el Trabajo			
LA-8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	28-29	
Formación y Educación			
LA-10	Promedio de horas de formación al año por empleado	25	P6
LA-11	Programas de habilidades directivas y de formación continua que fomenten la contratación permanente de los empleados y les apoye en la gestión de los programas de jubilación	25-26	P6
LA-12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional	26	
Formación y Educación			
LA-13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	23, 25	
DERECHOS HUMANOS		PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
DMA Enfoque de Gestión		22-24	P10
Prácticas de Inversión y Abastecimiento			
HR-1	Porcentaje de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos	36-37	P1, P2
HR-2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que pasaron por una observación de los derechos humanos	36-37	P1, P2
Libertad de Asociación y Convenio Colectivos			
HR-5	Actividades de la Compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr riesgos y medidas para respaldar estos derechos	27-28	P3
Explotación Infantil			
HR-6	Actividades identificadas que conllevan riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	2, 14, 36-37	P1, P5
Trabajos Forzados			
HR-7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo en materia de trabajo forzado y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	2, 14	P1, P4



Indicadores de desempeño GRI G3

SOCIEDAD		PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
DMA Enfoque de Gestión		6-7, 22-23, 30-33, 38-42	P10
Comunidad			
SO-1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	6-7, 22-23, 30-33, 38-42	P10
Corrupción			
SO-2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	22-23, IA 16-19, 31	P10
SO-3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	22-23, IA 16-17	P10
SO-4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	22-23	P10
Política Pública			
SO-5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobby	14, 22-23	P10
Cumplimiento Normativo			
SO-8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	IA 150	
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
DMA Enfoque de Gestión		18, 23	
Salud y Seguridad del Cliente			
PR-1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes	22-23	
PR-3	Tipos de información sobre productos y servicios requeridos por los procedimientos y normativa en vigor y porcentaje sujeto a tales requerimientos	22-23	
PR-5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente incluyendo los resultados de mediciones sobre la satisfacción del clientes	16-17	
Comunicaciones y Marketing			
PR-6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio	19	
Cumplimiento Normativo			
PR-9	Costo de multas significativas por incumplimiento de la normativa de productos y servicios	Durante 2008 no se registraron multas por este concepto	

Para mayor información visite
www.santander.cl

o contáctese con:

Elke Schwarz K.

Directora de Comunicaciones Corporativas y RSC
mail: eschwarz@santander.cl

María Cristina Marcet M.

Directora Responsabilidad Social Corporativa
mail: cmarcet@santander.cl

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

EDICIÓN:

KonceptoEdiciones

DISEÑO Y PRODUCCIÓN:

Midia Comunicación

IMPRESIÓN:

Fyrma Gráfica

