

**MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD**
Banco Santander Chile



2012



Memoria de Sostenibilidad

Banco Santander Chile



El mundo está en movimiento permanente, en constante cambio. La mejor forma de estar preparados es anticiparnos y convertirnos en actores de nuestro propio proceso, de adentro hacia afuera, encausando la experiencia y el conocimiento hacia un destino:

la transformación



Mensaje del Presidente	04
Visión del Gerente General	06
Grupo Santander y la Sostenibilidad	08
Diez años del Plan de Sostenibilidad	14
Gestión de la Sostenibilidad	18
Perfil de Nuestra Empresa	22
Principales Magnitudes	24
Entorno de los Negocios	25
Desempeño Financiero	28
Administración	30
Diálogo con los Grupos de Interés	36
Gobierno Corporativo	40
Actividad Sostenible	
Clientes y Productos	53
Procesos Sostenibles:	
• Huella Ambiental y Plan de Ahorro Energético	64
• Cadena de Suministro	71
Inversión Social	
Santander Universidades	79
Inversión en la Comunidad	84
Empleados	94
Accionistas	108
Sobre esta Memoria	112
Índice de Contenidos GRI	114
Información General	123



La Memoria de Sostenibilidad 2012 del Banco Santander también está disponible en versión online www.santander.cl



Carta del Presidente

Tengo el agrado de presentarles la Memoria de Sostenibilidad 2012 de Banco Santander, a través de la cual damos cuenta de nuestro desempeño ambiental, social y económico del período. De esta manera, hemos cumplido diez años confirmando nuestro compromiso y convicción de que la política de sostenibilidad de Banco Santander contribuye al progreso de la sociedad y de las comunidades en las cuales operamos, además de desarrollar una visión de largo plazo en las relaciones con nuestros grupos de interés.

Este camino nos ha permitido concretar importantes logros. En materia de Gobierno Corporativo, nos hemos esforzado por mantener los más altos estándares, estructurando nuestra gestión en torno a la transparencia y la ética. Además, Banco Santander cuenta con un Directorio altamente profesional, conformado mayoritariamente por personas externas a la administración, que cuentan con una importante trayectoria y prestigio.



Visión del Gerente General

¿HACIA DÓNDE APUNTA EL BANCO SANTANDER EN SU DESARROLLO ACTUAL Y FUTURO?

Banco Santander tiene una larga tradición de liderazgo, como resultado natural de una política que está constantemente monitoreando y adelantándose a los movimientos de la industria. Esta actitud de alerta y proactividad nos ha llevado a ser un actor relevante en el mercado.

De este modo, en primer lugar se nos plantea el permanente desafío de ser rentables como empresa, ofrecer la opción más atractiva al mercado y dar cuenta a cabalidad de los intereses de nuestros accionistas. Es decir, asegurar la sostenibilidad financiera de la compañía a través de un modelo de negocios sólido, orientado al cliente, y a generar ingresos recurrentes y estables.

En segundo lugar, este modelo de negocios también incorpora la sostenibilidad, por lo que debemos conjugar la rentabilidad financiera con la rentabilidad social. Ello significa ser un Banco transparente, responsable, cercano a las personas y respetuoso tanto del medio ambiente como de las comunidades donde operamos. Sin embargo, no solo se trata de satisfacer una demanda cada vez mayor por políticas de sostenibilidad, sino que de profundizar los lazos de confianza establecidos con todos nuestros grupos de interés.

¿Y CUÁLES SON LOS PRINCIPALES DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES?

Hemos analizado en profundidad este contexto lleno de desafíos y oportunidades, y diseñamos un plan de acción que propone una meta transversal a todo el Banco, la que aprovecha nuestras fortalezas y potencia las instancias de crecimiento.

De este modo, para el 2015, Banco Santander quiere situarse como referente en calidad de servicio en el país, dicho por nuestros clientes; quiere tener la mejor Banca Comercial del país; y busca ser el mejor lugar para trabajar para nuestros equipos, dicho por ellos mismos. Así, Banco Santander consolidará su liderazgo indiscutido en el sistema financiero. Ésa es nuestra visión como empresa.

Para lograr estos objetivos, se definieron la transparencia y la transformación como

los principales ejes de acción. Estos lineamientos se tradujeron en un Plan Estratégico desafiante, que enfatiza el fortalecimiento de nuestro modelo de negocios y que apunta a lograr mayor cercanía con nuestros clientes y nuestros equipos. Y si bien está enfocado en el crecimiento, tal como hemos sostenido anteriormente, no queremos progresar a cualquier costo, sino que aspiramos a lograr un crecimiento sostenible que permita sentar las bases para resguardar la solidez futura de Banco Santander.

Nuestro modelo de Banca Comercial está centrado en el cliente, con ofertas de valor diferenciadas para cada uno de los segmentos, con lineamientos comunes como multicanalidad y automatización de procesos. De este modo podremos concretar nuestra meta de simpleza, agilidad y disponibilidad, para poder seguir creciendo en forma sostenible. Ello implica actuar con transparencia, contar con buenos productos y entregar el mejor servicio.

También exige crear buenos ambientes de trabajo, objetivo que constituye la tercera meta de nuestra estrategia. El proceso de transformación ya se inició a comienzos de año, pero tenemos claridad que para cumplir con estos objetivos dependemos del compromiso de cada uno de nuestros más de once mil funcionarios. Que sientan que, de verdad, son una parte fundamental de este proceso de transformación.

Todo lo anterior ha sido además refrendado por un nuevo lema corporativo: “Un banco para tus ideas”, que constituye el mejor reflejo de nuestro compromiso de ser un Banco al servicio del cliente.

¿CÓMO SE INCORPORA LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD A ESTA VISIÓN?

La sostenibilidad es un objetivo que abarca a todo el Banco Santander. Por ello, y para salvaguardar su integración al modelo de negocios, durante 2012 se constituyó el Comité de Sostenibilidad, una instancia que ya existía a nivel corporativo.

Durante el período, este Comité fijó los lineamientos de trabajo 2012-2015 en el contexto del proceso de transformación, tomando en cuenta que debe definir los planes estratégicos de las políticas de sostenibilidad. De este modo, el Comité de Sostenibilidad es un fiel reflejo de nuestro compromiso en esta materia.

Estamos conscientes de los importantes desafíos que nos hemos planteado, pero estoy seguro de que sabremos afrontarlos con éxito.



Claudio Melandri Hinojosa
Gerente General Banco Santander Chile

The background of the entire page is an abstract geometric pattern composed of numerous rectangles and triangles in a variety of colors including shades of blue, teal, yellow, orange, pink, grey, and black. These shapes are arranged in a complex, overlapping manner, creating a dynamic and modern visual texture.

Grupo Santander y la Sostenibilidad

VISIÓN CORPORATIVA

"EL MAYOR RETO QUE NOS PLANTEAMOS ES SEGUIR AVANZANDO EN LA INTEGRACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN EL NEGOCIO. ESTA INTEGRACIÓN NOS AYUDARÁ A SER MEJOR BANCO, A OFRECER MEJORES PRODUCTOS Y SERVICIOS, A TENER CLIENTES MÁS SATISFECHOS Y EMPLEADOS MÁS ORGULLOSOS".

EMILIO BOTÍN
PRESIDENTE GRUPO SANTANDER

SANTANDER Y LA SOSTENIBILIDAD

La diversificación geográfica equilibrada entre mercados maduros y mercados emergentes, que contribuyeron al beneficio de 2012 en un 45% y un 55%, respectivamente, garantizan la sostenibilidad de Banco Santander.

El Banco centra su presencia en 10 mercados principales: España, Alemania, Polonia, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina y Estados Unidos. Además, las áreas de negocio globales desarrollan productos que se distribuyen en las redes comerciales del Grupo y atienden a clientes de ámbito global.



Países principales



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

Los datos de empleados se presentan desglosados atendiendo a criterios de gestión, por lo tanto no son comparables a los indicados en la pg.24, que se presentan por entidades jurídicas.

México

Clientes:	10.009.000
Empleados:	13.954
Inversión social:	5.589.341€
Convenios con universidades:	161
Becas:	1.760
Voluntarios:	9.458

EE.UU.

Clientes:	1.688.000
Empleados:	9.525
Inversión social:	8.761.137€
Convenios con universidades:	26
Becas:	1.002
Voluntarios:	662

Brasil

Clientes:	27.315.000
Empleados:	53.707
Inversión social:	33.328.503€
Convenios con universidades:	421
Becas:	16.603
Voluntarios:	35.689

Chile

Clientes:	3.499.000
Empleados:	12.355
Inversión social:	5.112.289€
Convenios con universidades:	56
Becas:	266
Voluntarios:	1.702

Argentina

Clientes:	2.452.000
Empleados:	6.805
Inversión social:	2.885.748€
Convenios con universidades:	68
Becas:	584
Voluntarios:	376

Para Banco Santander ser sostenible significa:

- Integrar en el negocio criterios éticos, sociales y ambientales.
- Contar con el mejor gobierno corporativo.
- Combinar la visión a largo plazo con la anticipación a los retos del entorno cambiante, aprovechando las oportunidades.
- Contribuir al progreso social y económico de las comunidades en las que desarrolla su actividad.
- Mantener relaciones estables y duraderas con sus principales grupos de interés, para entender sus expectativas y dar respuesta a sus necesidades.

Reino Unido

Clientes: 26.212.000
Empleados: 26.186
Inversión social: 23.629.827€
Convenios con universidades: 66
Becas: 2.325
Voluntarios: 3.537

Alemania

Clientes: 6.496.000
Empleados: 5.866
Inversión social: 478.122€
Convenios con universidades: 3
Becas: 40
Voluntarios: -

Polonia

Clientes: 4.163.000
Empleados: 12.065
Inversión social: 487.488€
Convenios con universidades: 33
Becas: -
Voluntarios: 231

Portugal

Clientes: 2.274.000
Empleados: 5.896
Inversión social: 3.546.224€
Convenios con universidades: 45
Becas: 523
Voluntarios: 2.450

España

Clientes: 14.981.000
Empleados: 31.438
Inversión social: 97.575.747€
Convenios con universidades: 92
Becas: 6.834
Voluntarios: 8.614

Santander, un banco sostenible

Para Banco Santander ser sostenible implica desempeñar su actividad contribuyendo al progreso económico y social de las comunidades en las que está presente, teniendo en cuenta su impacto en el medio ambiente y fomentando las relaciones estables con sus principales grupos de interés.

► **Santander cuenta con un modelo de negocio sostenible y orientado al cliente, basado en la diversificación geográfica, la fortaleza comercial de su red de oficinas, el valor de su marca, la disciplina de capital y la solidez financiera, el control de costes y la prudencia en riesgos.**

► **Este modelo de negocio, junto con una sólida estructura de gobierno corporativo, han permitido a Banco Santander, en un escenario económico y financiero muy difícil, mantenerse a la cabeza de las principales entidades financieras internacionales, sin ayudas públicas.**

Actividad sostenible

Clientes y calidad de servicio

El cliente está en el centro del modelo de negocio de Banco Santander. El Banco cuenta con más de 100 millones de clientes en todo el mundo que lo reconocen como una entidad sólida, solvente y con fortaleza para afrontar el futuro. Entender sus necesidades, responder con soluciones innovadoras y construir relaciones de confianza a largo plazo, son las bases sobre las que se sustenta el compromiso de Santander con sus clientes.

Para Banco Santander es fundamental cuidar al máximo la calidad de servicio ofrecida al cliente. Por ello, durante los últimos años se ha venido desarrollando un modelo corporativo de mejora de la calidad que se implanta cada año en más países. Santander tiene como objetivo permanente estar en los primeros puestos por calidad de servicio en todos sus países.

El Banco dispone también de modelos corporativos para la gestión de incidencias y reclamaciones.

Productos y servicios

Santander ofrece productos y servicios responsables y sostenibles que responden a las necesidades de sus clientes en cada uno de los países en los que está presente.

Santander cuenta con productos y servicios que no sólo tienen en cuenta criterios de rendimiento financiero, sino que también incorporan aspectos éticos, sociales y ambientales. Así, entre otros, destacan los productos y servicios que facilitan la bancarización de determinados colectivos, como los microcréditos y los productos de inversión socialmente responsable y el desarrollo de soluciones financieras que contribuyen a la lucha contra el cambio climático.

Análisis de crédito

En sus procesos de análisis de riesgos y toma de decisión en las operaciones de *project finance*, Santander tiene en cuenta y evalúa aspectos sociales y ambientales. Los Principios del Ecuador se aplican a las operaciones de *project finance* de todo el Grupo, y en especial, destaca la práctica de análisis del riesgo socioambiental que se lleva a cabo en Santander Brasil, entidad pionera en el mundo en esta materia.

Procesos sostenibles

El Banco centra sus esfuerzos en mejorar sus procesos y operativa interna para, de esta manera, ser más eficiente y generar valor añadido para el cliente.

Su modelo de tecnología y operaciones le permite ser el banco internacional más eficiente. A su vez, su red de centros de procesamiento de datos garantiza el crecimiento de su actividad y la seguridad de los datos, y disminuye al mínimo el riesgo operacional con sus clientes.

En esta línea, Santander ha realizado importantes esfuerzos por integrar criterios sociales y ambientales en sus procesos internos:

- Santander elabora una medición de su huella ambiental en todas las instalaciones del Grupo en todo el mundo, y cuenta con un ambicioso plan de eficiencia energética para minimizar el impacto ambiental de su actividad.
- Los procesos de compras del Banco se gestionan de forma coordinada, eficiente y sostenible, promoviendo el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas entre sus proveedores.

“La actual crisis ha puesto de relieve la necesidad de gestionar los negocios de forma sostenible, socialmente responsable. Es la única garantía de que nuestra actividad sea viable a largo plazo”



Alfredo Sáenz Abad
Consejero delegado
y presidente del comité
de sostenibilidad.

► En 2012 se cumplen 10 años del plan estratégico de sostenibilidad que ha guiado las actuaciones del Grupo durante este tiempo. La importante inversión del Grupo en educación superior en este periodo, a través de Santander Universidades, ha sido un factor de diferenciación decisivo.

► En Santander, la sostenibilidad se integra tanto en la estrategia y en el modelo de negocio como en las políticas y procesos internos, y afecta de forma transversal a ámbitos muy distintos.

Inversión social

En 2012, Santander ha destinado 182 millones a inversión social, de los cuales 130 se han invertido en educación superior. Santander considera que la educación superior desempeña un papel clave en el desarrollo social y económico de los países en los que está presente. Por ello, desde hace 15 años mantiene una alianza estratégica a largo plazo con las universidades.

Santander Universidades es el principal foco de la inversión social del Grupo. A través de sus más de 1.000 convenios con universidades de todo el mundo, Santander contribuye a la mejora de la educación, la investigación y el emprendimiento.

Santander promueve la bancarización y la inclusión financiera de las comunidades en las que ejerce su actividad con iniciativas destinadas a cubrir las necesidades de los colectivos más desfavorecidos y con menos poder adquisitivo. Estas iniciativas cuentan en muchos casos con la participación de empleados y clientes.

Asimismo, el Grupo, a través de sus fundaciones, realiza una intensa actividad para la protección, conservación y difusión del arte y la cultura.

Empleados

Los 186.763 empleados de Banco Santander en todo el mundo son los que hacen posible el modelo de negocio sostenible de Banco Santander, y que el Banco desarrolle su actividad y preste el mejor servicio a sus clientes.

El modelo de dirección de personas se estructura en torno a la atracción y retención del mejor talento internacional, la gestión del conocimiento y el compromiso de los profesionales, basado en una sólida cultura de valores, en el fomento del orgullo de pertenencia y en el impulso de programas de voluntariado.

El comportamiento profesional de todos los empleados del Grupo, más allá del cumplimiento de las leyes, códigos de conducta y normas internas, está en línea con el firme compromiso ético, social y ambiental del Grupo.

Accionistas e inversores

Los accionistas, inversores y en general el mercado, cada vez valoran más la estrategia de sostenibilidad del Grupo.

Santander, con 3,3 millones de accionistas, es una de las entidades financieras con mayor número de accionistas del mundo. De acuerdo con el principio *una acción, un voto, un dividendo*, todos los accionistas de Banco Santander reciben un trato equitativo. No hay accionistas sin voto o con voto plural, ni privilegios en el reparto de dividendos, ni limitaciones al número de votos que puede emitir un accionista ni quórum o mayorías reforzadas distintas de las establecidas por ley.

Santander se ha mantenido siempre a la vanguardia en la transparencia informativa y a la cabeza de las mejores prácticas en lo que a diálogo con los accionistas se refiere. Asimismo, en los últimos años, Santander también ha fomentado la participación de los accionistas en la junta a través de distintas medidas.

DIEZ AÑOS DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD

En 2012 se han cumplido diez años del plan corporativo de sostenibilidad del Grupo. Los avances realizados en este periodo han permitido a Banco Santander situarse como uno de los grandes referentes internacionales en la materia.

2002

- Creación del área de responsabilidad social corporativa.

- El Presidente presenta en la Universidad de Salamanca el plan de responsabilidad social corporativa.

- Creación de la unidad de grandes accionistas.



- Creación de la división global Santander Universidades.

- Realización de las primeras evaluaciones individuales del Presidente, del consejero delegado y del resto de consejeros.

2007

- Celebración del 150º aniversario de Banco Santander y, con motivo del mismo, entrega de 100 acciones a todos los empleados del Grupo.

- Aprobación del modelo de oficina corporativa.

2006

- Presentación del plan de imagen y marca 2007-2010.

- 1ª certificación ISO 14.001 para la Ciudad Grupo Santander.

- Creación de *Santander eres tú* para atraer y retener talento.



- Desarrollo de proyectos de voluntariado corporativo en diferentes países: *Un techo para mi país* (Chile) y *Abbey Community Events* (Reino Unido).

- Creación del primer comité de sostenibilidad, presidido por el consejero delegado, y creación del comité de riesgo socioambiental.

2008

- Adaptación a la nueva normativa de la Unión Europea relativa a los mercados de instrumentos financieros, MiFID, para la comercialización de nuevos productos financieros.

- Creación del primer programa de formación en responsabilidad social para directivos con proyección global.

- Desarrollo del fondo de carbono FC2E en España.

- Aprobación de nuevos estatutos sociales ajustados al código unificado de buen gobierno y a las mejores prácticas en esta materia.



- Mantenimiento de la acción en el *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)* desde el año 2000 e inclusión de la acción SAN en el índice *FTSE4Good*.

- Creación de *Santander Microcréditos* en Brasil.



- Creación de la unidad corporativa de clientes y calidad.

2003

- Publicación de la primera memoria de responsabilidad social corporativa siguiendo el estándar GRI.

- Adhesión de Banco Santander al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

- Primera verificación externa de la memoria de sostenibilidad por Deloitte.

- Aprobación de la primera política medioambiental del Grupo.

- Celebración del *I Encuentro Internacional de Rectores de Universia* en Sevilla, España.



- Implantación de una política corporativa de evaluación, compensación, formación, movilidad y desarrollo profesional a empleados.

- Desarrollo de productos de inversión socialmente responsable.

- Puesta en marcha del modelo corporativo de clientes y calidad en los bancos del Grupo.

2005



- Puesta en marcha del centro corporativo de formación "El Solaruco", en la Ciudad Grupo Santander.

- Primera junta general de accionistas *online*.

- Aplicación de la herramienta VIDA para la gestión del riesgo medioambiental en España.

2004

- Publicación de los primeros informes de las comisiones de auditoría y cumplimiento y nombramientos y retribuciones.

- Lanzamiento de la red universitaria iberoamericana de incubación de empresas.

- Implicación de los empleados en la acción social del Banco a través de la semana *Santander eres tú*.

- Actualización de la política social y ambiental general del Grupo.

- Revisión del código general de conducta de aplicación a todos los empleados.



- Primer cálculo de la huella ambiental del Grupo.

2009

- Creación del portal interno de formación *Santander Learning*.

- Lanzamiento de nuevos productos para colectivos especiales y en riesgo de exclusión social o financiera.

- Lanzamiento en España del portal solidario para el desarrollo por parte de los empleados de tareas de microvoluntariado.



- Adhesión a los Principios del Ecuador para el análisis del riesgo social y ambiental en las operaciones de *project finance*.

- Aprobación por el comité de sostenibilidad de seis proyectos corporativos, en ámbitos como el voluntariado, los microcréditos o la eficiencia energética.

- Creación de la escuela corporativa de banca comercial.

- Aprobación y publicación de la política corporativa de derechos humanos.

2010

- II Encuentro de Rectores Universia, en Guadalajara, México. Anuncio del compromiso de invertir 600 millones en educación superior en los cinco años siguientes.



- Adhesión del Banco al Banking Environment Initiative.



- Santander Pensiones España se adhiere a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI).

2012

Enero

- Santander UK lanza el programa *Breakthrough* para impulsar el crecimiento de las pymes en Reino Unido.
- Ampliación del programa *Voluntarios Santander Comprometidos* en España mediante la colaboración con Cruz Roja, Entreculturas, Aldeas Infantiles y AECC.

Febrero

- Lanzamiento del portal de la huella ambiental del Grupo.

Marzo

- Entrega de 2.500 becas para universitarios españoles en pymes.
- Publicación de la memoria de sostenibilidad 2011.
- Participación del Grupo en *La Hora del Planeta*.

Abril

- Santander es reconocido por segundo año consecutivo como *The Greenest Bank in the World* por la revista *Bloomberg Markets*.
- Más de 5.000 millones destinados al Crédito



Activación y Plan Exporta, para impulsar la actividad empresarial de las pymes españolas.

- III edición del programa de becas internacionales *Fórmula Santander*.

Mayo

- Celebración del comité de sostenibilidad: revisión, seguimiento y evaluación de los proyectos corporativos estratégicos.

Junio

- V Semana *Santander eres tú*, en la que todos los profesionales celebran los valores del Grupo y el orgullo de ser parte del Santander.
- Santander participa en la conferencia *Río+20*, sobre desarrollo sostenible, en Río de Janeiro.





- Firma del convenio estratégico de colaboración con Unicef a favor de la educación de los niños de Oaxaca (México).

- Puesta en marcha del plan de eficiencia energética Banco Santander.

- Creación de la oficina de cambio climático de Banco Santander.

- Inauguración del nuevo centro de proceso de datos del Grupo en Cantabria, España, referente en eficiencia energética.

2011

- Lanzamiento del programa *Voluntarios Santander Comprometidos*.



- Santander reconocido como *The Greenest Bank in the World* por la revista *Bloomberg Markets*.

- Formación en riesgos sociales y ambientales a equipos corporativos de negocio y riesgos.

- *Investor Day* 2011. Sesión monográfica dedicada a la sostenibilidad.



Julio

- Santander es nombrado el *Mejor Banco del Mundo* por *Euromoney*.
- Santander UK anuncia un nuevo programa de becas en pymes para los graduados de las principales universidades británicas.
- Banco Santander, entre las 50 marcas globales más "verdes" según Interbrand/Deloitte.

Agosto

- Programa de becas *TOP CHINA* – Brasil 2012.

Septiembre

- Renovación anual presencia en el *DJSI* y *FTSE4Good*.

Octubre

- Santander Brasil, en el primer puesto del *Newsweek Green Ranking*, y el Grupo, entre los 20 primeros.
- Creación del Centro Internacional Santander de Emprendimiento.
- Primera reunión del comité de cambio climático.



Noviembre

- Santander Totta lanza el *Plano Ativação*, nueva línea de crédito por valor de 1.500 millones de euros destinada a empresas.

- Banco Santander colabora con Cruz Roja USA a favor de los damnificados por el huracán Sandy.
- Celebración de *RedEmprendia Spin* 2012, primer foro iberoamericano de emprendimiento universitario.
- Primer *BEI (Banking Environmental Initiative)* Forum, del que el Banco es cofundador.
- Primer *workshop* de sostenibilidad.

Diciembre

- Cerca de 19.000 familias beneficiadas por la moratoria de hipotecas en Red Santander desde agosto 2011.



Edificio Pereda, Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid.

Gestión de la sostenibilidad

Santander cuenta con una estructura definida de gobierno en el ámbito de la sostenibilidad, tanto corporativa como local. El órgano principal de alcance global de esta estructura es el comité de sostenibilidad.

Comité de sostenibilidad

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

Este comité está presidido por el consejero delegado y compuesto por los responsables de las principales divisiones de negocio y de apoyo del Banco involucrados en sostenibilidad, como, la división de secretaría general, división financiera, banca mayorista, recursos humanos, tecnología y operaciones, riesgos y universidades. También participa Brasil, país de referencia que ocupa una posición de liderazgo

internacional. El secretario del comité es el director del área de sostenibilidad, que pertenece a la división de comunicación, marketing corporativo y estudios. Este área es la responsable de la gestión e impulso de la sostenibilidad en todo el Grupo, y coordina las distintas acciones que se llevan a cabo.

Durante 2012, el Banco ha seguido avanzando en la implementación de los proyectos corporativos estratégicos aprobados por el comité de sostenibilidad y liderados y gestionados por distintas divisiones del Grupo.

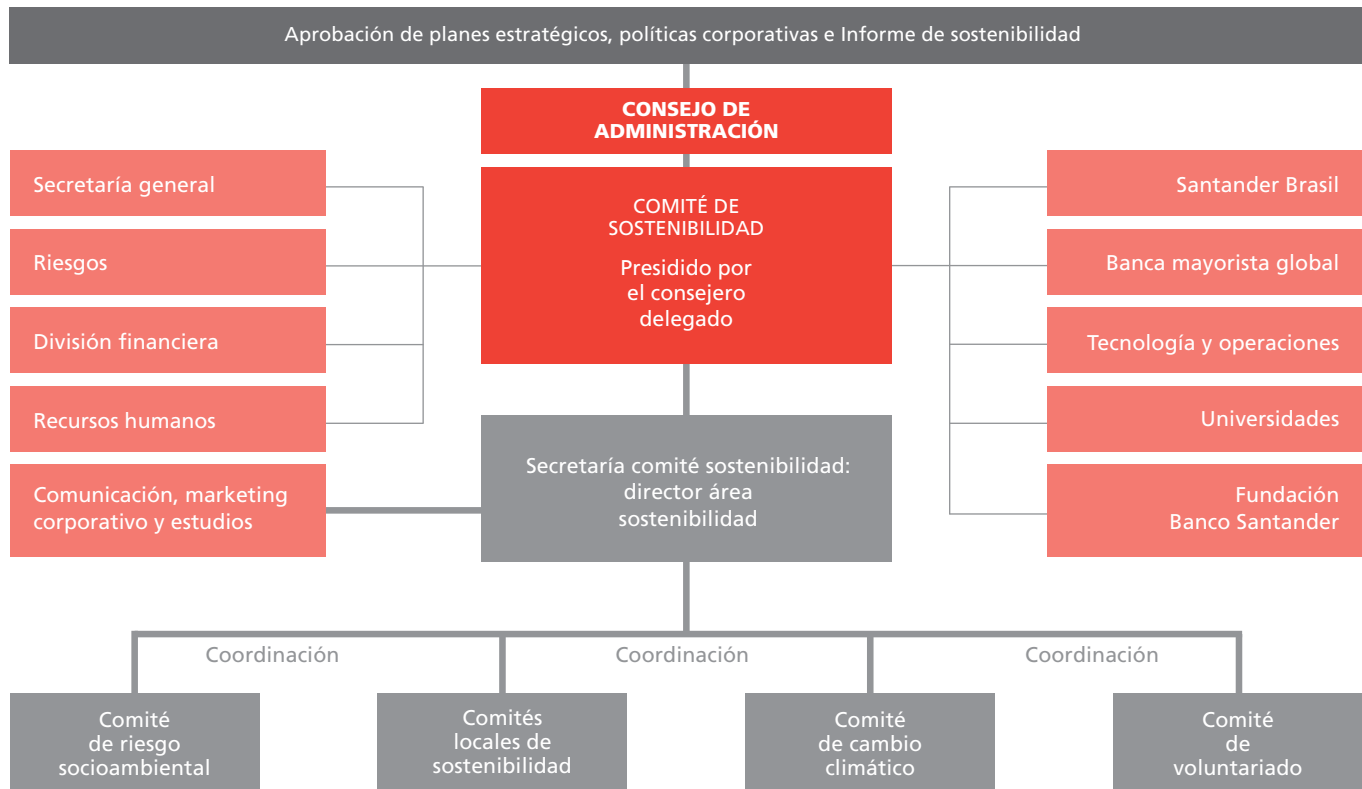
Con el fin de impulsar la integración de la sostenibilidad en el negocio en los principales países en los que el Banco está presente, se han creado en la práctica totalidad de los países, comités locales de sostenibilidad,

presididos en cada caso por el *country head* correspondiente.

En noviembre tuvo lugar el primer *workshop* de sostenibilidad del Grupo, durante el cual directivos de diversas áreas del Banco y los responsables de sostenibilidad de los distintos países se reunieron para intercambiar buenas prácticas y definir las líneas de actuación para los próximos años. En el *workshop* también intervinieron representantes del Tercer Sector y otros profesionales de reconocido prestigio en sostenibilidad.

Además del comité corporativo de sostenibilidad y de los comités locales, el Grupo cuenta con otros comités multidisciplinares que se describen a continuación que contribuyen a impulsar internamente las diferentes iniciativas de sostenibilidad.

ESTRUCTURA DE LA FUNCIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN GRUPO SANTANDER

**Comité de riesgo socioambiental**

Este comité está integrado por las áreas de tecnología y operaciones, secretaría general, riesgos de banca mayorista y sostenibilidad. Entre sus principales funciones se encuentra el análisis del grado de cumplimiento de las políticas corporativas, el seguimiento de la aplicación de los Principios del Ecuador para las operaciones de *project finance* y el impulso y seguimiento de los grupos de trabajo e iniciativas internacionales en los que participa o a los que está adherido el Banco.

Oficina y comité de cambio climático

En 2011 se creó la oficina de cambio climático, cuyos principales objetivos son:

- Ser centro de referencia y de conocimiento sobre los asuntos de cambio climático que afectan al Grupo.

- Analizar los riesgos, nuevas regulaciones y directrices internacionales que puedan tener repercusión sobre la actividad de Banco Santander.
- Identificar e impulsar oportunidades de negocio.
- Difundir internamente y externamente la contribución del Banco en la lucha contra el cambio climático.
- Fomentar buenas prácticas de eficiencia energética entre empleados, clientes y proveedores.

En 2012 se creó el comité de cambio climático, que tiene como objetivo identificar los riesgos y oportunidades de negocio en esta materia. En este comité participan las áreas de banca mayorista, banca comercial, escuela corporativa de banca comercial, seguros,

riesgos, gestión integral del gasto, inmuebles, *public policy* y sostenibilidad.

Comité de voluntariado

Banco Santander cuenta con un comité de voluntariado corporativo desde julio de 2011. Este comité, liderado por la división de recursos humanos, integra representantes de distintas divisiones, como, comunicación, marketing corporativo y estudios, banca comercial y banca mayorista global, así como con representantes de sociedades del Grupo, como es el caso de Santander Consumer Finance, Isban, Geoban y Santander Global Facilities. Su objetivo es identificar oportunidades de voluntariado corporativo y promover el programa *Voluntarios Santander Comprometidos* en todo el Grupo. Para ello, los miembros del comité impulsan y difunden la actividad de voluntariado corporativo en sus respectivas divisiones y sociedades.



Centro de visitas "El Faro", Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid.

Políticas internas e iniciativas internacionales

El Grupo vela por la correcta integración de los criterios éticos, sociales y ambientales en el desarrollo de su actividad.

Para ello ha desarrollado diversas políticas, códigos y normativa interna que se inspiran en las mejores prácticas contenidas en las convenciones y protocolos internacionales, códigos de conducta y guías internacionalmente aplicables en cada materia. En especial, destacan:

Política social y ambiental

Establece los principios generales que rigen las actuaciones de sostenibilidad del Banco, así como los mecanismos necesarios para el análisis de riesgos sociales y ambientales en la decisión de operaciones de financiación de proyectos. Esta política está accesible en la web corporativa y se refiere a los impactos de la actividad del Banco sobre: la conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales; los derechos laborales; la prevención de la contaminación y la emisión de residuos tóxicos; la salud y seguridad de la comunidad; la adquisi-

ción de tierras y reasentamiento voluntario; el respeto a los pueblos indígenas y al patrimonio cultural.

Políticas sectoriales

Además, el Banco ha desarrollado políticas específicas que fijan los criterios a los que se debe ceñir su actividad financiera en relación con los sectores de defensa, energía, agua y forestal. Estas políticas se inspiran en las mejores prácticas internacionales y establecen el detalle de las actividades que no son financiadas por Banco Santander y aquellas financiadas bajo determinadas restricciones.

- La **política de defensa** establece que Banco Santander no financiará proyectos relativos a la fabricación, comercio o distribución de minas antipersona, bombas de racimo, armas nucleares y armas químicas o biológicas. De conformidad con la política, el Banco solicita a los clientes que pudieran estar relacionados con el sector, la firma de una declaración de conformidad con la política de defensa.

INICIATIVAS INTERNACIONALES A LAS QUE BANCO SANTANDER ESTÁ ADHERIDO/PRESENTE

Pacto Mundial de Naciones Unidas

UNEP Finance Initiative

Principios del Ecuador

Principios de Inversión Responsable (PRI)

Carbon Disclosure Project

Banking Environment Initiative (BEI)

Grupo Wolfsberg

Mesa Redonda sobre Soja Responsable

Grupo de trabajo de ganadería sostenible

BANKING ENVIRONMENT INITIATIVE (BEI)

Banco Santander es cofundador desde 2010, junto con otros nueve bancos globales, de la iniciativa internacional *Banking Environment Initiative* (BEI). Esta iniciativa se creó con el impulso del Príncipe de Gales y tiene por objetivo identificar nuevas formas de estimular el crecimiento sostenible y bajo en emisiones de carbono.

El BEI ha constituido dos grupos de trabajo en los que participan los bancos y grandes clientes de cada sector:

- Uno de *soft commodities* que colabora con el *Consumer Goods Forum* (CGF) para ayudar a las más de 400 compañías del sector a alcanzar su objetivo de deforestación cero en su cadena de suministro para 2020.
- El otro grupo de trabajo es sobre energía limpia y persigue buscar soluciones para impulsar las inversiones en energías limpias.

En noviembre de 2012, se celebró en Londres el primer Forum del BEI, en el que participaron empresas de los diversos sectores y representantes de las áreas de negocio de los bancos.

- Las demás políticas sectoriales son de aplicación a las operaciones de *project finance*. La **política de energía** hace referencia a las actividades en los sectores de petróleo, gas natural, carbón, energías renovables y energía nuclear. La **política forestal** establece los principios y los criterios de financiación de determinadas actividades con impacto en los recursos forestales como productos de madera, obtención de papel, biomasa, biocombustibles, aceite de palma y soja, caucho y plantaciones y cultivos agrícolas en zonas forestales. La **política de agua** se refiere a proyectos de hidroeléctricas (presas, represas y embalses), la depuración y potabilización de aguas, y estructuras de saneamiento.

Política de derechos humanos

Recoge la posición de Santander en relación a los derechos humanos, todo ello de acuerdo con las principales declaraciones internacionales que rigen en este contexto. Es de aplicación a todas las actividades del Banco y sociedades del Grupo. En 2012 se ha desarrollado un curso de formación para todos los empleados sobre sostenibilidad, que incluye información sobre la política de derechos humanos del Grupo.

Dentro de los canales habituales de comunicación que mantiene el Banco, en 2012 no se ha tenido conocimiento de ningún incidente relevante relacionado con el incumplimiento de los derechos humanos. Tampoco se identificaron incidentes de explotación infantil ni episodios de trabajo forzado o no consentido.

Código general de conducta

Recoge los principios éticos y normas de conducta que rigen la actuación de todos los empleados del Banco Santander y es el elemento central del programa de cumplimiento del Grupo. En 2012 se ha realizado una actualización del código. Como novedades, destaca la creación de un nuevo canal de denuncias, a través del cual los empleados podrán informar, confidencialmente, de posibles incumplimientos del código general de conducta o de los que tengan conocimiento en el desarrollo de sus funciones profesionales.

Código de conducta en los mercados de valores

Establece las reglas que deben seguir las personas sujetas al mismo a la hora de operar en los mercados de valores.





Perfil de Nuestra Empresa

Visión y Valores

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.

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.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

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

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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

ESTÁNDARES ÉTICOS

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

EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

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

TALENTO

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

Principales Magnitudes



CLIENTES

3,5 Millones



ACCIONISTAS

12.376 Totales
25 Principales



EMPLEADOS

11.713 Total
6.366 Mujeres
5.347 Hombres



PROVEEDORES
ESTABLES

325

RED
TRADICIONAL

503

Sucursales en
todo Chile

2.013

Cajeros automáticos

2.849

Supercajas
en tu Barrio

CANALES
REMOTOS

15 Millones

Visitas al mes
en sitio web

10,9 Millones

Llamados a VOX en 2012

17%

Clientes al mes
tráfico mobile
(smartphones y
tablets)

REDES
SOCIALES

29.720

Fans en Facebook
a diciembre 2012

20.460

Seguidores en Twitter
a diciembre 2012

Entorno de los Negocios

Análisis internacional

El 2012 estuvo marcado por el derrumbe de ciertos paradigmas, como que las crisis económicas siempre se originaban en el mundo emergente y que los países desarrollados tenían asegurado un crecimiento sólido y constante. La fuerte incertidumbre experimentada en Europa rompió con estas certezas, ya que la crisis económica del viejo continente no solo tuvo su origen en la economía, sino que esta vez también se sumaron elementos políticos-institucionales.

La compleja situación europea evidenció la necesidad de revisar varias estructuras institucionales - sobre todo las del Banco Central Europeo - para poder responder adecuadamente a la crisis de solvencia soberana de algunos países miembros. En esta ocasión, la prolongación de la crisis en Europa se tradujo en un fuerte aumento del ahorro privado y la postergación de proyectos de inversión, conduciendo a varios países a una recesión.

Por su parte, China - el motor de la economía mundial - se enfrentó a una importante caída en la demanda de parte de sus clientes más relevantes: Europa y EE.UU. Ante la disminución de

sus exportaciones, en 2012 el gigante asiático optó por políticas de estímulo más conservadoras, por lo que el impacto de la crisis terminó finalmente afectando el crecimiento del país.

En este complicado contexto internacional, y después de varias décadas de crisis macroeconómica, los países emergentes sorprendieron con un sobresaliente comportamiento en el manejo de la solvencia fiscal.

Entre los países sudamericanos destacó por sobre todo Chile, ya que nuestro país se adelantó una década en tomar medidas: las políticas aplicadas aquí en los '90, se implementaron en el resto del continente recién en el 2000. Los bancos han funcionado sin problemas de liquidez y con acceso a financiamiento a precios particularmente bajos. Ello se explica como consecuencia de flujos de capital que solían invertirse en el mundo industrializado, y que hoy están buscando nuevos destinos. Es así como 2012 fue un año récord en términos de inversión extranjera directa, como por ejemplo en proyectos de minería e infraestructura.

Análisis nacional

En el frente macroeconómico local, el 2012 destacó por un rendimiento por sobre lo esperado. Los indicadores económicos sorprendieron por una expansión mayor a la proyectada, mientras que la inflación terminó el año muy por debajo de las expectativas iniciales, las que debido a un complejo escenario exterior, resultaron ser de alta volatilidad durante el año. Finalmente, el crecimiento económico del país se debió a la combinación de dos elementos: un dinámico consumo privado y una fuerte inversión.

Por su parte, durante el ejercicio el tipo de cambio se apreció ante un escenario de tasas de interés locales altas en comparación a las bajas tasas internacionales, así como por un elevado precio del cobre y el buen desempeño de la economía local. Paralelamente, el sector microeconómico tuvo resultados positivos, destacando por sobre todo el dinamismo del mercado laboral y de los salarios. Prueba de ello es que en los últimos 18 meses, se ha registrado una caída sostenida en la tasa de desempleo y un aumento en los salarios reales en torno al 3-4%.

Este positivo desempeño de Chile -el que cabe destacar en el marco de un panorama internacional más bien sombrío- es resultado de cuatro elementos clave de la política macroeconómica nacional: una política fiscal solvente, una política comercial abierta al resto del mundo, una política monetaria autónoma y un sistema financiero solvente y sano.

Análisis del sistema financiero

El sistema financiero chileno continuó creciendo con dinamismo y en línea con la economía nacional, aunque el aumento del riesgo frenó un poco la expansión. Ello se debió a algunos hechos puntuales acontecidos durante el 2011, y que terminaron impactando en el 2012.

Es así como durante el ejercicio reportado entraron en vigencia nuevas regulaciones al sector en materia de transparencia. Un ejemplo fue el Sernac Financiero, entidad encargada de cautelar por los derechos del consumidor en la industria financiera. Adicionalmente, se creó el Comité de Estabilidad Financiera, cuyo

objetivo es mirar al sistema financiero de manera agregada. Se trata de una entidad pública integrada por representantes de la Superintendencia de Valores, la Superintendencia de Bancos, el Ministerio de Hacienda y el Banco Central. Esta instancia permitirá monitorear potenciales crisis sistémicas que afecten al sistema financiero, lo que resulta ser un excelente aporte en el constante perfeccionamiento de la supervisión de la industria.

Finalmente, los resultados de la industria reflejaron la volatilidad de la inflación sobre el margen financiero, el efecto regulatorio sobre las comisiones y el mayor gasto en provisiones, producto del mayor nivel de riesgo. Lo anterior contrarrestó el buen crecimiento de los préstamos. Con todo, la utilidad neta alcanzó MM\$ 1.648,1, un 3,7% inferior a la del período anterior.



Plan Estratégico 2012- 2015

Banco Santander inició en 2012 un proceso de cambio desafiante y profundo, cuyo eje central es la transformación. Con ello busca asegurar un crecimiento sustentable que resguarde la solidez futura de la empresa y garantice su liderazgo en el sistema financiero.

Lo anterior queda expresado en el Plan Estratégico diseñado al 2015, que adapta el quehacer de la institución mediante objetivos estratégicos claramente definidos.

Nuestra Visión al 2015:

1

Situarnos como referentes en calidad de servicio en el país, dicho por los clientes.

2

Contar con la mejor Banca Comercial del país.

3

Ser el mejor lugar para trabajar, dicho por nuestros empleados.



Como consecuencia Banco Santander consolidará su liderazgo indiscutido en el sistema financiero en materia de tamaño y rentabilidad.

Queremos ser un banco simple, ágil y disponible para lo cual hemos emprendido las siguientes acciones:

1

Posicionar al cliente en el centro de nuestra estrategia.

2

Desarrollar una oferta de productos y servicios clara, simple y adecuada a cada segmento.

3

Ofrecer un modelo de contactabilidad multicanal en los procesos de venta y post venta.

4

Fortalecer la inteligencia de negocios, con el apoyo de herramientas que faciliten la relación con el cliente.

5

Desarrollar un estilo de calidad de servicio que constituya una marca de identidad corporativa.

6

Fortalecer el desarrollo profesional de las personas y los equipos.

7

Construir un ambiente de trabajo que privilegie la calidad de vida laboral.

Desempeño financiero

Valor económico generado y distribuido 2011 (%)



Valor económico generado y distribuido 2012 (%)



RANKING PARTICIPACIÓN DE MERCADO (al 31 de diciembre de 2012¹)

	MMMUS\$	Ranking	Cuota de mercado
Activos	51,7	1	17,6%
Préstamos	39,4	1	18,7%
Individuos	17,5	1	22,1%
PYMEs	5,9	1	~25%
BAI	927,1	2	22,8%
Cuentas corrientes	717 (miles)	1	23,9% ²
ATMs	2.001	2	21,6% ²
Sucursales	503	1	18,6% ²
Empleados	11.713	3	16,0% ²

1. 0 última información disponible.

2. Fuente cuota: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

Cifras relevantes

BALANCE Y RESULTADOS	2012	2011	Var. 12/11
	(millones de pesos)	(millones de pesos)	
Balance			
Colocaciones comerciales	10.489.021	9.287.585	12,9%
Colocaciones para vivienda	5.271.580	5.115.663	3,0%
Colocaciones de consumo	3.115.479	2.943.846	5,8%
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	18.876.080	17.347.094	8,8%
Provisiones	(550.122)	(523.689)	5,0%
Total colocaciones netas *	18.325.957	16.823.405	8,9%
Inversiones financieras **	2.164.445	2.071.075	4,5%
Activos totales	24.761.627	24.651.962	0,4%
Depósitos totales	14.082.232	13.334.929	5,6%
Instrumentos de deuda emitidos	4.571.289	4.623.239	1,1%
Patrimonio	2.169.925	2.035.023	6,6%
Resultados			
Ingreso financiero neto	1.042.734	972.300	7,2%
Comisiones netas	270.572	277.836	(2,6%)
Resultado operaciones financieras	82.299	94.197	(12,6%)
Ingresos operacionales	1.415.363	1.371.433	3,2%
Provisiones netas	(366.702)	(282.527)	29,8%
Gastos de apoyo y otros gastos de operación	(605.241)	(567.578)	6,6%
Resultado operacional	443.420	521.328	(14,9%)
Utilidad consolidada del ejercicio	392.592	440.015	(10,8%)
Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales del Banco	387.967	435.084	(10,8%)

INDICADORES	2012	2011	Var. 12/11
Rentabilidad y eficiencia			
Margen de interés neto	5,11%	5,08%	+ 3 pb
Rentabilidad sobre patrimonio promedio	18,9%	23,0%	- 404 pb
Rentabilidad sobre activos promedio	1,57%	2,26%	- 69 pb
Eficiencia (costos / ingresos)	40,0%	38,4%	+ 161 pb
Recurrencia (comisiones / costos)	50,1%	55,5%	- 537 pb
Calidad de la cartera			
Costo del crédito (gasto en provisiones / colocaciones)	1,93%	1,62%	+ 31 pb
Cartera morosa / colocaciones	3,15%	2,93%	+ 22 pb
Provisiones / colocaciones (pérdida esperada)	2,90%	3,00%	- 10 pb
Provisiones / cartera morosa (cobertura)	92,0%	102,4%	- 1.040 pb
Capitalización y estructura del capital			
Patrimonio efectivo / activos ponderados por riesgo	13,7%	14,7%	- 101 pb
Capital básico / activos ponderados por riesgo	10,7%	11,0%	- 26 pb
Capital básico / activos	7,7%	7,4%	+ 38 pb
Colocaciones a clientes / depósitos totales ***	101,6%	95,4%	+ 616 pb
Colocaciones a clientes / activos totales	76,2%	70,4%	+ 586 pb

* No incluye créditos interbancarios. Bruto de provisiones / ** Incluye instrumentos para negociación e instrumentos disponibles para la venta.

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

Administración 2012



Gabriel Montoya Benavides
Controller Financiero

Juan Fernández Fernández
Gerente División Clientes y Calidad

Elke Schwarz Kusch
Gerente Comunicaciones
Corporativas y Sostenibilidad

Cristián Florence Kauer
Gerente División Jurídica

José Manuel Manzano Tagle
Chief Risk Officer (CRO)

Ángel Rebolledo Lemus
Gerente División Medios

Javier Montero León
Gerente División Auditoría

Julián Acuña Moreno
Gerente Empresas y Distribución Retail

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

Cabe mencionar que en 2012 se crearon dos nuevas áreas:

- División Personas y Medios, liderada por Francisco Murillo.
- División Comunicaciones, Estudios, Políticas Públicas y Sostenibilidad, cuya dirección fue asumida por Pablo Correa.

Con esta iniciativa, la empresa se posiciona como el primer actor de la industria que adquiere un rol más proactivo en este ámbito.



Miguel Mata Huerta
Chief Financial Officer (CFO)

Francisco Murillo Quiroga
Gerente División Personas y Medios

Fernando Cloppet Monneret
Gerente División Banca Comercial

Claudio Melandri Hinojosa
Gerente General

Fred Meller Sunkel
Director General Santander GBM

Alejandra Mehech Castellón
Gerente División Personas

Luis Camarena Torres
Gerente División Riesgo

Pablo Correa González
Gerente División Comunicaciones,
Estudios y Políticas Públicas

Asociaciones

En 2012, Banco Santander mantuvo su adhesión a diversas iniciativas externas, las que plasman el compromiso con la sostenibilidad y potencian el aporte que hace la empresa al desarrollo y al bienestar de la sociedad. Ello le ha permitido al Banco forjar relaciones de largo plazo, de mutuo beneficio y que constituyen un aporte real a la comunidad.

Compromiso con la RSE

Desde hace ocho años que Fundación PROhumana viene evaluando la gestión integral de la RSE en más de 300 empresas de diversos tamaños y rubros para elaborar un Ranking de RSE, el que además tiene por objetivo convocar a la mayor cantidad posible de compañías a repensar, construir, colaborar, dialogar y crear el futuro sostenible de Chile. En 2012, Banco Santander avanzó tres puestos respecto del año anterior, obteniendo el 5º lugar en el Ranking RSE.

Este logro refleja la consciencia que tiene la empresa respecto de su responsabilidad en el desarrollo social, ambiental y cultural del país, y de la necesidad de crear beneficios individuales y colectivos para quienes viven en una sociedad que se enfrenta al desafío de la sostenibilidad.

1

Acción RSE

2

Asociación de Bancos e
Instituciones Financieras
(ABIF)

3

Cámara Chileno
Norteamericana de
Comercio (AmCham)

4

Cámara Española
de Comercio

5

Comunidad
Mujer

6

Fundación Paz
Ciudadana

7

Generación
Empresarial

8

Icare, Instituto Chileno
de Administración
Racional de Empresas

9

Pacto Global de
Naciones Unidas

10

PROhumana

11

Unión Social de
Empresarios Cristianos
(USEC)

Compromiso con la transparencia

Las políticas y medidas pro-transparencia que Banco Santander ha venido implementando para entregar información clara, precisa, oportuna y relevante a sus stakeholders, recibieron un fuerte respaldo a través del segundo lugar obtenido en el ranking global "Transparencia Corporativa" 2012 y número uno en el sector financiero, subiendo además respecto del tercer lugar alcanzado en 2011.

Esta iniciativa, organizada por la Facultad de Comunicaciones de la UDD en

conjunto con Chile Transparente, KPMG y la consultora Inteligencia de Negocios, analiza la proactividad de las compañías chilenas en la entrega de información a sus stakeholders.

En 2012 indagó en 106 empresas la existencia de contenidos relevantes puestos a disposición del público, la autoridad y los inversionistas en las plataformas corporativas on-line de cada una de ellas, incluyendo una estimación del grado de credibilidad. La información

fue contrastada con aquellos datos proporcionados por cuarenta compañías internacionales, definiendo de esta forma un estándar internacional.

Banco Santander está consciente que el negocio del sector financiero se basa en la confianza, por lo que se compromete a seguir fortaleciendo la transparencia, generar empatía para entender las necesidades reales de los clientes y garantizarles relaciones justas y equilibradas.

Reconocimientos 2012

Banco Santander recibió importantes distinciones que reconocen los esfuerzos realizados en diversos ámbitos.

**BANCO N°1 EN
TRANSPARENCIA,
2º EMPRESA MÁS
TRANSPARENTE DEL PAÍS**
Reconocimiento por
cumplir con el estándar
internacional de
transparencia corporativa
(ver página anterior).

**MEJOR GOBIERNO
CORPORATIVO DE CHILE**
Reconocimiento entregado por
la revista británica Euromoney.

01

MEJOR BANCO DEL MUNDO
Reconocimiento entregado por
la revista británica Euromoney
por la diversificación
internacional y su eficiencia.

02

03

**TOP 5 EN RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL**
Medalla de plata (5º lugar) en
el Ranking RSE PROhumana
2012 (ver página anterior).

04

05

**ENTRE LAS MEJORES
EMPRESAS PARA TRABAJAR
EN CHILE**
Lugar 17º en ranking Great
Place to Work.





06

SELLO PROPYME

Certificado otorgado por segundo año consecutivo por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, por pago a proveedores Pyme en menos de 30 días.



08

RECONOCIMIENTO POR CONTRIBUIR A DISMINUIR BRECHA DIGITAL

Distinción entregada por ser la empresa que más computadores ha donado en los diez años de existencia de la Fundación Chilenter.



09

06

07

08

09

10

SELLO MÁS POR CHILE

Distinción entregada por el Ministerio de Desarrollo Social en reconocimiento a la labor de Banco Santander y Techo en la contribución a la superación de la pobreza y la integración de las personas más vulnerables del país.

PREMIO CAPITAL HUMANO

Entregado por DUOC UC a las empresas comprometidas con el perfeccionamiento de la Educación Superior Técnico-Profesional.

PREMIOS QUEVEO 2012

Medalla de Plata por incentivar valores en la sociedad a través de la publicidad de Banco Santander.

11

ENTRE LOS PRIMEROS TRES LUGARES EN LIRA 2012

Santander fue el único banco premiado en la primera versión de los Latin American Investor Relations Awards (LIRA), que distinguen la mejor relación con los inversionistas.

Diálogo con los Grupos de Interés

Enfoque de gestión

La empresa mantiene un diálogo constante, fluido y transparente con sus grupos de interés, los que han sido definidos a través de las relaciones que ha establecido Banco Santander con su entorno.

Esta comunicación se realiza a través de canales desarrollados para este fin, y que son gestionados por distintas áreas del Banco con el siguiente objetivo:

Hitos

- Creación de nuevos canales de comunicación.
- Análisis de los canales internos.

1

Responder adecuadamente a las necesidades reales de los distintos stakeholders.

2

Detectar oportunidades de mejora en la gestión del Banco.

3

Construir relaciones de largo plazo.

4

Lograr un desempeño sostenible.

Canales de diálogo en evolución

ACCIONISTAS

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

EMPLEADOS

- Centro de Atención Virtual (CAV) y Presencial (CAP).
- Intranet corporativa de actualización diaria.
- Revista IDEAS INFORMA y ediciones especiales: publicaciones internas en formato impreso y digital.
- E-mails masivos.
- Santander TV: canal de televisión interno que se transmite vía intranet.

CLIENTES

- Página web corporativa.
- Sistema de Atención de Clientes (SAC) para centralizar solicitudes y reclamos.
- Sitio web de transparencia.
- Sistema de telefonía.
- Encuestas (vía internet, teléfono, focus group).
- Información sobre campañas y productos enviados vía mail.
- Perfiles en redes sociales: Facebook, Twitter y Youtube.

SOCIEDAD

- Diálogo permanente con fundaciones socias en torno a proyectos de sostenibilidad.
- Memoria de Sostenibilidad.
- Informes anuales.
- Redes sociales.

PROVEEDORES

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

En 2012, y en el contexto del proceso de transformación fijado por el Plan Estratégico de Banco Santander, se lanzaron nuevos canales de comunicación para el público externo e interno.

PÚBLICO EXTERNO

Santander Comprometidos

El news digital "Comprometidos con la Sociedad" es una publicación mensual que se lanzó en agosto, destinada a informar a todos los clientes de Banco Santander acerca de las diversas acciones en las que la empresa y sus equipos se comprometen por un Chile sostenible, creando espacios abiertos de colaboración en ámbitos de educación, cultura, comunidad y negocios responsables (educación financiera).

Sala de Comunicación

Este portal comenzó a operar en noviembre para informar a los medios de prensa, clientes y a la comunidad acerca de las últimas actividades y noticias de Banco Santander. Cabe destacar que durante el período comprendido entre el 15 de noviembre 2012 y el 15 de enero 2013, se reportaron 10.795 visitas, con un total de 56 artículos publicados.

PÚBLICO INTERNO

Plataforma Hola

Red social interna que permite un contacto permanente entre los casi doce mil empleados de la empresa de Arica a Punta Arenas, gracias a un interfaz simple y funcionalidades similares a Facebook y Twitter. De este modo, cada persona interesada crea un perfil y/o genera comunidades, para conversar, compartir buenas prácticas y subir fotos de las actividades de la empresa.

A diciembre, se habían registrado seis mil usuarios y creado más de 180 grupos de empleados. Junto con la función de red interna, "Hola" también cuenta con un centro de contacto de personas donde se entregan respuestas on-line.

Noticiero Buenas Noticias

Informativo quincenal que incluye notas a equipos, campañas, noticias del negocio, hitos del Banco, panoramas y secciones estables donde los protagonistas son las personas. El mismo formato de noticiero se replicó para Banefe, con una periodicidad mensual.

News División Personas

Boletín digital mensual que da cuenta de los panoramas deportivos, culturales, beneficios, campañas y actividades en las que pueden participar los empleados y sus familias.

Público interno

Con el objetivo de lograr niveles y canales de comunicación cada vez más eficientes, la compañía llevó a cabo dos iniciativas que refuerzan este propósito.

RED DE REPORTEROS INTERNOS

Se eligieron 33 funcionarios como corresponsales de Santander para que identifiquen, reporteen y generen noticias de sus áreas con el fin de difundirlas a través de los medios internos. De este modo se le dará mayor dinamismo y se lograrán plasmar de mejor modo los logros de los equipos en el apoyo al Plan Estratégico y al proceso de transformación. Los noveles reporteros obtuvieron datos prácticos en el "Primer Encuentro de Corresponsales Santander".

EVALUACIÓN DE MEDIOS INTERNOS

El estudio "Santander Medios Internos", realizado por el Instituto de Sociología de la Universidad Católica (ISUC), tuvo por objetivo:

- Conocer las audiencias: temas de interés generales y de la empresa.
- Evaluar y estudiar el impacto de los medios internos.
- Analizar la apropiación de campañas y contenidos claves.
- Estudiar el uso de redes sociales.



LAS CONCLUSIONES GENERALES MÁS RELEVANTES FUERON:

1

La audiencia está interesada en una amplia variedad de contenidos y, mientras más jóvenes, muestran mayor interés. Sobre todo en los siguientes temas:

- Vida sana y bienestar: tema más valorado y transversal.
- Contenidos funcionales: los más relevantes internamente.

2

Hay buenas evaluaciones que también entregan espacio de mejoras en:

- Medios internos.
- Campañas internas.
- Cuidar la consistencia interna/externa de la comunicación.

3

La gestión comunicacional ha logrado un alto nivel de información sobre noticias internas.

4

La intranet es el medio principal de información y valorada positivamente por sus atributos. Es sinérgico a la cultura organizacional.

5

Internamente, el Banco tiene una buena imagen.

6

El mayor desafío es relacionarse con los grupos más jóvenes.





Gobierno Corporativo

Enfoque de gestión

Banco Santander está permanentemente preocupado por mantener los más altos estándares de Gobierno Corporativo y adelantarse a los posibles cambios regulatorios.

Para ello ha estructurado su gestión en torno a la transparencia y la ética, de manera de proveer los mecanismos necesarios para proteger los intereses de la compañía y los accionistas, y así asegurar la creación de valor y el uso eficiente los recursos. De esta manera,

la empresa proporciona información relevante de manera oportuna, completa y veraz, lo que permite entregar confianza a las personas y seguridad al mercado. Banco Santander sostiene que generar y mantener esa confianza es la mejor garantía para crear valor en el largo plazo.

Hitos

- Certificación del Modelo de Prevención de Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de Cohecho.
- Creación del cargo de Chief Risk Officer (CRO).

Banco Santander tiene una estrategia de Gobierno Corporativo de alto nivel y ha establecido procedimientos y políticas que garantizan los derechos de todos sus accionistas, con prácticas de administración fundadas en principios éticos y legales. Lo anterior es clave en la estrategia de sostenibilidad del Banco, ya que promueve la gestión eficaz y eficiente de los recursos, creando un ambiente de control interno saludable que aporta a la creación de valor para sus accionistas y públicos interesados.

El Gobierno Corporativo es liderado por un Directorio cuyos integrantes participan en los diferentes Comités, lo que les permite informarse en detalle de la gestión del Banco.

Datos relevantes

1

Máximo órgano de gobierno compuesto por once Directores Titulares y dos Suplentes.

2

12 reuniones de Directorio.

3

107 reuniones de Comités.

Pilares del Gobierno Corporativo

1

Directorio de gran prestigio, conformado mayoritariamente por profesionales externos al Grupo Santander.

2

Suscripción de un Código de Conducta para prevenir conflictos de interés y uso de información privilegiada, que se aplica a empleados de la organización que se relacionan con el mercado de valores.

3

Activa participación de los Directores en los principales Comités de Gestión del Banco.

4

Principales decisiones crediticias y de mercado adoptadas en Comités.

5

Chief Risk Officer dependiente del Comité de Riesgos del Directorio y área de auditoría interna independiente de la administración.

6

Cumplimiento de las medidas exigidas por la Ley Sarbanes Oxley (SOX) de Estados Unidos.

7

Adopción de criterios de Basilea II.

8

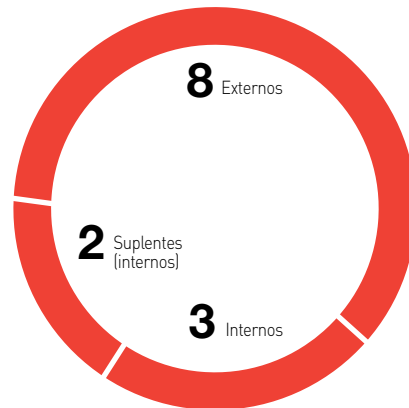
Estricta segregación de funciones comerciales y operativas.

9

Igualdad de derechos para todos los accionistas: una sola serie de acciones, una acción, un voto en las juntas de accionistas.

Composición del Directorio

(Número de personas)



Directorio

El Gobierno Corporativo de Banco Santander se estructura a través de un Directorio que es el máximo órgano ejecutivo del Banco y representa los intereses de todos los accionistas. Está integrado por trece Directores, once Titulares y dos Suplentes, todos ellos con una importante trayectoria profesional y de reconocido prestigio nacional e internacional.

Cada uno de los Directores aporta a la buena marcha de la institución desde su ámbito de especialidad. Además, integran diversos Comités de Trabajo donde se informan en detalle de la gestión de la empresa.

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

Retribución

Conforme a lo resuelto por la Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 24 de abril 2012, los Directores reciben una remuneración mensual. Durante el ejercicio, se les remuneró con cargo al resultado del ejercicio una suma total de M\$ 1.033.977.

Comunicación con el Directorio

Los empleados pueden recurrir a los canales regulares como jefatura inmediata, o tienen la posibilidad de transmitir sus inquietudes a través del Comité de Directores y Auditoría, el que recibe denuncias y sugerencias a través de un buzón creado especialmente para ello.

Directorio



PRESIDENTE

Mauricio Larraín Garcés

Preside el Banco Santander desde el año 2002. Es Segundo Vicepresidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, Presidente de Universia Chile, miembro del Consejo Consultivo de Fundación Paz Ciudadana y Director de la Fundación Nacional de Orquestas Juveniles e Infantiles, Director de Inversiones Volcán Choshuenco S.A. y Presidente de Santander Chile Holding S.A.. También es Director General del ESE Business School de la Universidad de Los Andes.

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

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



PRIMER VICEPRESIDENTE

Jesús María Zabalza Lotina

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

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

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

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

Es Ingeniero Superior Industrial.



SEGUNDO VICEPRESIDENTE

Oscar von Chrismar Carvajal

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

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

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



DIRECTOR

Víctor Arbulú Crousillat

Ha trabajado para JP Morgan por más de 25 años en Europa, EE.UU. y Latinoamérica. Fue Managing Director de JP Morgan, miembro de su Comité de Dirección para Europa y responsable de las actividades del Banco en México, Centroamérica, el Caribe y Chile; y ejecutivo máximo para España y Portugal.

Antes de incorporarse a JP Morgan, fue funcionario del Banco Interamericano de Desarrollo en Washington D.C. y trabajó como consultor y ejecutivo de empresas en España y Latinoamérica.

Es Ingeniero y tiene un Máster en Administración de Negocios.



DIRECTOR

Marco Colodro Hadjes

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

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



DIRECTOR

Vittorio Corbo Lioi

Investigador Asociado Senior del Centro de Estudios Públicos (CEP).

Es Director también de Banco Santander España y Banco Santander México, de CCU S.A. y de Endesa Chile; Presidente del Directorio de la Compañía de Seguros SURA Chile y asesor económico de importantes empresas. También es miembro del Consejo Consultivo del Economista Jefe del Banco Mundial, del Grupo Consultivo sobre Política Monetaria y Cambiaria del Departamento de Mercados Monetarios y de Capital del FMI y miembro del Consejo Resolutivo de Asignaciones Parlamentarias del Congreso Nacional de Chile. Fue Presidente del Banco Central de Chile (2003-2007) y Presidente del Comité Asesor para revisar la regla fiscal nombrado por el Ministro de Hacienda (2010).

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

Ha publicado y editado varios libros y más de cien artículos en revistas y otras publicaciones especializadas de economía. Reconocimientos: Economista del Año (El Mercurio, 2003); Ingeniero Comercial del Año (Fundación de Egresados de la Universidad de Chile, 2004); Presidente de Banco Central del Año a nivel mundial (Global Finance Report Card, 2006).

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



DIRECTOR

Roberto Méndez Torres

Es Director y Presidente de Adimark GfK. Además del cargo de Director en Banco Santander Chile, es Director de Enx y Vicepresidente del Directorio de Universia.

Fue Presidente del Directorio del Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas, ICARE. Se desempeña en el Consejo Asesor de Fundación Paz Ciudadana.

Es Profesor Titular de la Escuela de Economía y Administración de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Es Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, donde en 2010 recibió el Premio Ingeniero Comercial del Año. Se tituló de MBA en la Stanford University y tiene el grado de Ph.D. de la misma universidad, con especialización en Investigación del Consumidor.



DIRECTOR

Carlos Olivos Marchant

Es Socio del estudio de abogados Guerrero, Olivos, Novoa y Errázuriz. Fue elegido Director de Banco Santiago en 1987 y fue Presidente del Directorio de la entidad entre 1999 y 2002. También ha sido Fiscal del Banco Central de Chile, Presidente del Directorio de Banco Osorno y miembro de los Directorios de diversas empresas.

Es Abogado de la Universidad de Chile y tiene un Máster en Jurisprudencia de la Escuela de Derecho de la Universidad de Nueva York.



DIRECTORA

Lucía Santa Cruz Sutil

Es Decana de la Facultad de Artes Liberales de la Universidad Adolfo Ibáñez; Directora del Instituto de Capacitación y Administración Racional de Empresas (ICARE), de la Compañía de Seguros Generales y de Vida La Chilena Consolidada y del Consejo Asesor de Nestlé Chile.

Pertenece al Consejo de Autorregulación de las Compañías de Seguros.

Es Historiadora y Máster en Filosofía de la Universidad de Oxford. Obtuvo el título de Doctor Honoris Causa en Ciencias Sociales en King's College, Universidad de Londres.



DIRECTOR

Lisandro Serrano Spoerer

Es Socio del estudio de abogados Serrano, Weinstein; miembro del Comité Regulador de la Bolsa de Comercio de Santiago y del Comité de Autorregulación de la Bolsa Electrónica de Chile.

Fue Abogado de la Fiscalía de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), Socio del Departamento de Asesoría Tributaria de PricewaterhouseCoopers (1977- 1997), y Socio Principal de PricewaterhouseCoopers (1997- 2003). Fue Director de la sucursal chilena del Hong Kong & Shanghai Bank.

Actualmente es Prorector de la Universidad Gabriela Mistral; es Profesor titular de la Facultad de Derecho y de las cátedras Tributación de la Empresa y Reestructuración de Empresas del Programa LLM en Economía y Finanzas.

Obtuvo el Premio al Mejor Profesor 1986 y 1987 del Programa de Postgrado en Administración de Empresas (ESAE) de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Es Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile y con Postgrado en Administración de Empresas, Programa ESAE, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Pontificia Universidad Católica de Chile.

DIRECTOR

Roberto Zahler Mayanz

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

Entre 1991 y 1996 fue Presidente del Banco Central de Chile.

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

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

DIRECTOR SUPLENTE

Raimundo Monge Zegers

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

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

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

DIRECTOR SUPLENTE

Juan Pedro Santa María Pérez

Ha sido Director Jurídico Corporativo del Grupo Santander en Chile y Fiscal del Banco Santander Chile, Fiscal del Banco O'Higgins y Fiscal del Banco Santiago.

Ha sido Presidente del Comité Jurídico de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras por más de 20 años y Presidente pro tempore del Comité de Derecho Financiero de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).

Es miembro del Consejo Académico del Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux y miembro del Consejo del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago de la Cámara de Comercio de Santiago.

Es Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Comités del Directorio

Tienen por objetivo garantizar la aplicación de las prácticas de gobernabilidad y transparencia, en pos de la sostenibilidad y beneficio de todos los públicos interesados. Están integrados por Directores y Ejecutivos del Banco.

Con la creación del cargo de Chief Risk Officer se reformuló el Comité de Riesgo. Además se revisó el funcionamiento y los estatutos de todos los Comités para estandarizar la información y velar por una gestión eficaz y eficiente de los recursos, que garantice independencia y objetividad en las decisiones.

PRINCIPALES COMITÉS	INTEGRANTES	FRECUENCIA	Nº SESIONES
Comité de Directores y Auditoría	Presidente: Carlos Olivos. Miembros Directorio: Víctor Arbulú, Lisandro Serrano.	Mensual	12
Comité de Revelaciones	Presidente: Claudio Melandri. Miembro Directorio: Oscar von Chrismar.	Trimestral	4
Comité de Recursos Humanos y Directivos	Presidente: Mauricio Larraín. Miembro Directorio: Oscar von Chrismar.	Cuatrimestral	3
Comité de Análisis y Resolución CAR	Presidente: Juan Pedro Santa María. Miembro Directorio: Lisandro Serrano.	Mensual	12
Comité de Mercados	Presidente: Oscar von Chrismar. Miembros Directorio: Oscar von Chrismar, Roberto Zahler, Marco Colodro, Vittorio Corbo.	Trimestral	4
ALCO, Asset Liabilities Committee (Activos y Pasivos)	Presidente: Mauricio Larraín. Miembros Directorio: Oscar von Chrismar, Roberto Zahler, Vittorio Corbo, Marco Colodro, Raimundo Monge.	Mensual	12
Comité de Clientes y Calidad	Presidente: Oscar von Chrismar. Miembro Directorio: Roberto Méndez.	Trimestral	4
Comité de Marketing, Comunicaciones e Imagen Institucional	Presidente: Mauricio Larraín. Miembros Directorio: Roberto Méndez, Lucía Santa Cruz, Oscar von Chrismar.	Trimestral	4
Comité de Riesgo	Presidente: Oscar von Chrismar. Miembros Directores: Marco Colodro, Vittorio Corbo, Roberto Méndez, Raimundo Monge.	Mensual	12
Comité Ejecutivo de Créditos	Presidente: Mauricio Larraín. Miembros Directorio: Oscar von Chrismar, Marco Colodro, Roberto Méndez, Juan Pedro Santa María.	Quincenal	24
Comité Universidades y Universia	Presidente: Mauricio Larraín. Miembros Directorio: Roberto Méndez, Lucía Santa Cruz.	Trimestral	4
Comité de Planificación Estratégica	Presidente: Mauricio Larraín. Miembros Directorio: Oscar von Chrismar, Jesús Zabalza, Juan Pedro Santa María, Roberto Méndez, Raimundo Monge.	Semestral	2
Comité de Transparencia	Presidente: Juan Fernández. Miembros Directorio: Juan Pedro Santa María, Raimundo Monge.	Trimestral	4

Cumplimiento y prevención de delitos

Banco Santander tiene el compromiso y la responsabilidad de cumplir con todas las normas y procedimientos que eviten riesgos de diversa índole en materia de cumplimiento y de prevención del blanqueo de capitales, ambos temas sensibles y que afectan a toda la industria financiera nacional e internacional.

Durante el período, la gestión del Área de Cumplimiento se centró principalmente en desarrollar un plan para implementar la normativa FATCA y la Ley Dodd Frank, además de la Certificación en Prevención de Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de Cohecho.

El FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) tiene como propósito evitar que los contribuyentes estadounidenses, personas naturales o jurídicas, eludan el pago de impuestos por las rentas obtenidas en otros países.

De este modo, en 2012 se realizó un plan para implementar y cumplir con la normativa FATCA y prevenir los riesgos asociados. La aplicación de la norma entrará en vigencia el 2013.

Ley Dodd Frank

Con la próxima entrada en vigencia de la Ley Dodd Frank, el Grupo Santander ha decidido aplicar un único modelo de adaptación a la normativa en todas sus filiales. Para ello se ha creado un PMO Global de Governance, que establecerá las directrices a seguir por todas las geografías. El PMO Global se estructura en 14 workstream diferentes que abarcan todas las áreas y procesos afectados por la normativa.

La Ley Dodd-Frank -de reforma financiera y de protección de los consumidores refrendada el 2010 en Estados Unidos- acomete una profundísima reforma financiera, abarcando casi todos los aspectos de la industria de los servicios financieros a nivel internacional. Algunos de los objetivos principales de esta norma son: reducir el riesgo, incrementar la transparencia y promover la integridad del mercado.

Certificación en prevención de delitos

Santander reconoce la importancia de la lucha contra los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho. Es así como durante el año trabajó fuertemente para certificar sus políticas, procedimientos y sistemas que apuntan a la prevención de los delitos indicados.

La empresa ICR Clasificadora de Riesgo Limitada certificó que:

- El modelo de prevención de los delitos referidos, adoptado e implementado por Banco Santander y sus filiales, posee todos los elementos que se indican en la ley.
- El modelo es ampliamente conocido por toda la organización.
- El Banco cumplió con su deber de dirección y supervisión al adoptar e implementar un modelo de prevención.

La empresa certificadora se encuentra debidamente inscrita en el registro correspondiente de la Superintendencia de Valores y Seguros.

La Ley 20.393 establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Es decir, las empresas pueden ser juzgadas penalmente por delitos que cometan sus empleados. Específicamente, esta ley contempla el lavado de activos, cohecho y el

financiamiento del terrorismo. Asimismo se establecen sanciones que van desde multas por hasta veinte mil UTM, prohibición de contratar con el estado, pérdida de beneficios fiscales y penas accesorias, hasta la disolución de la empresa.

Cumplimiento

Las funciones del Área de Cumplimiento son:

- Gestionar las normas contenidas en el Código de Conducta en el Mercado de Valores y resolver potenciales conflictos derivados de su aplicación.
- Tratar información sensible.
- Monitorear el uso de información privilegiada y el manejo de conflictos de interés a través de los responsables de cumplimiento.
- Gestionar la aprobación y seguimiento en la comercialización de productos y servicios.
- Participar en el análisis de fraudes internos y externos.
- Participar en el Comité Local de Productos y el Comité de Transparencia de la Información al Público, donde actúa como Secretaría.
- Capacitar constantemente en los temas enunciados.

Prevención de blanqueo de capitales

Los objetivos de la unidad responsable son:

- Prevenir y detectar operaciones sospechosas de lavado de dinero.
- Implementar y desarrollar constantemente herramientas tecnológicas de monitoreo y control de estas operaciones (Sistemas BlanCa I y II).

- Capacitar permanentemente a los empleados del Grupo.
- Presentar periódicamente al Comité de Análisis y Resolución (CAR) de todas aquellas materias que requieran de su aprobación.
- Presentación anual de los resultados de su gestión al Directorio.

Riesgos abordados

- De cumplimiento: la posibilidad de incurrir en incumplimientos de disposiciones legales, normas, estándares de conducta adoptados por la entidad o códigos de conducta aplicables a sus actividades que pueden conllevar sanciones (riesgo regulatorio) tanto a la compañía como para sus ejecutivos.
- Reputacional: el riesgo derivado de la percepción que tienen del Banco los diversos grupos de interés – tanto internos como externos – en el desarrollo de su actividad (incluye aspectos jurídicos, económico

financieros, éticos, sociales y ambientales, entre otros). En ambos casos puede causar un impacto adverso en los resultados, el capital o las expectativas de desarrollo de los negocios del Banco.

- De los ejecutivos principales del Grupo y de todos aquellos que por su función se ven expuestos a conocer información sensible del mercado. Todas las personas que presten sus servicios en las áreas del Banco o de sus filiales que están directamente relacionadas con los mercados de valores (incluye Directivos y Alta Administración), eventualmente se pueden ver expuestos a información privilegiada. Por ello, es vital seguir ciertas pautas de comportamiento al operar de manera personal en los mercados de valores.



Chief Risk Officer

En 2012, se creó el cargo de Chief Risk Officer (CRO), un área adicional a las unidades de riesgo existentes que controla y monitorea integralmente los riesgos, informando al Directorio a través del Comité de Riesgos. Esta nueva unidad refuerza la gestión y supervisión del Directorio sobre el negocio y busca conseguir una vista amplia y efectiva de los riesgos, independiente de la línea ejecutiva, manteniendo al mismo tiempo la accountability de ésta sobre la gestión de los riesgos.

Este modelo corporativo tiene las siguientes fortalezas:

- Permite contar con una visión integral de los riesgos, permitiendo a las otras áreas mirar y controlar los riesgos de manera integral.
- Asegurar una independencia de visión al reportar directamente al Directorio.
- Controlar los riesgos de la empresa en una visión conjunta y en una instancia única.

La figura de CRO constituye una segunda línea de defensa para todos los dominios de riesgo, asegurando al Directorio y a los supervisores que todos los riesgos materiales sean correctamente identificados, medidos y controlados.

Ética

Banco Santander cuenta con diversos instrumentos que definen la conducta, principios y valores que deben tener todos los empleados en relación a los negocios y los grupos de interés.

Código General de Conducta: define los valores y principios del Banco que deben tener todos los empleados en su relación con los clientes, proveedores, autoridades públicas, superiores jerárquicos, compañeros de trabajo, el resto de la industria y la sociedad. Estos se basan en una conducta profesional, recta, imparcial, honesta conforme con los principios de responsabilidad social corporativa del Banco Santander.

Este documento se encuentra disponible en la Intranet corporativa de la compañía y en la carpeta virtual del funcionario. Su lectura es obligatoria y el cumplimiento de esta disposición tiene un seguimiento mensual.

Código de Conducta en el Mercado de Valores: busca prevenir los conflictos de interés y uso de información sensible. Adicionalmente, norma la operación de las personas que componen áreas claves dentro del Grupo. Cada uno de los empleados sujetos al código, realiza una declaración por escrito de todos sus posibles conflictos de interés y debe poner en conocimiento del Área de Cumplimiento cualquier situación que lo amerite.

Durante el período se registraron 25 operaciones con incumplimiento del Código de Conducta de Mercado de Valores y 28 amonestaciones, de las cuales 3 se relacionaron con el incumplimiento de otras normas. Todas fueron resueltas de acuerdo a los procedimientos internos que ha definido la organización.

Manual para la Prevención de Blanqueo de Capitales: su objetivo es dar a conocer a todas las personas que trabajan en el grupo cuales son las políticas, normas, organización y procedimientos que se deben aplicar y cumplir para establecer un adecuado sistema de prevención de blanqueo de capitales en todas las empresas del grupo. La lectura del documento es obligatoria, al igual que la realización de los cursos de capacitación para empleados nuevos y de actualización para empleados de Santander. Al 31 de diciembre, en el curso de ingreso y actualización fueron capacitadas 229 y 12.381 empleados respectivamente.

Durante el período Banco Santander no incumplió la normativa de la autoridad (UAF, SVS y SBIF), por lo tanto no se registraron multas y/o sanciones. Tampoco se registraron incumplimientos a nivel interno.

Buzón del Comité de Auditoría

Para garantizar que todos los empleados tengan la absoluta libertad de informar en forma privada acerca de situaciones irregulares o incómodas, Banco Santander dispuso esta canal de comunicación. Está a cargo del Comité de Directores y Auditoría, y cada vez que se da un caso, esta instancia

realiza un seguimiento y supervisa que sea atendido y resuelto adecuadamente.

En 2012 se presentaron 16 casos, de los cuales 15 fueron resueltos y uno quedó pendiente por encontrarse en proceso de análisis.



Actividad Sostenible

Cientes y Productos

Enfoque de gestión

El cliente es el centro del modelo de negocio de Banco Santander. Saber escuchar, entender sus necesidades, responder con soluciones innovadoras y construir relaciones de confianza a largo plazo, son las bases sobre las que se sustenta el compromiso de Santander con sus clientes.

Durante 2012, se enfocó en desarrollar un nuevo modelo de Banca Comercial. Este proceso de transformación le permitirá cumplir con el desafío propuesto: ser el mejor Banco para los clientes, dicho por ellos.

Hitos

- Transformación del modelo comercial.
- Simplificación y diferenciación de planes y productos.
- Apertura de la multicanalidad para gestión de reclamos.
- Canales complementarios para venta y postventa.
- Calidad de servicio y satisfacción.
- Transparencia.

Datos relevantes

1

Según SBIF: la tasa más baja de reclamos y el banco que responde de manera más rápida en comparación con la competencia relevante.

2

Aumento de la satisfacción de los clientes según benchmark corporativo Santander.

3

Por segundo año, líder en la entrega de créditos con garantía estatal a Pymes y microempresarios.



La transformación comercial



PROCESO TRANSVERSAL

El proceso de transformación implica un cambio cultural profundo en la forma de hacer las cosas. En tal sentido, se comenzó con un proceso de gestión del cambio liderado por el Comité de Transformación, que moviliza a todas las áreas de la organización a través de una estructura definida, roles claros y responsabilidades en todos los niveles.



Un banco simple y transparente

TRANSFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y PLANES

Para contar con productos diferenciados y accesibles a través de diversos canales, y con procesos de venta sencillos y expeditos, se realizó una segmentación de los clientes y se desarrolló una nueva oferta centrada en las siguientes características:

- Flexible y transparente: tener una oferta de productos simples, de fácil comprensión y focalizada en las necesidades de los clientes para facilitar su administración y gestión.
- De disposición multicanal: que todos los productos Santander estén disponibles en VOX e internet y se puedan comercializar en un 100% a través de éstos. Ello, después de pasar las pruebas de seguridad, la autenticación con IVR para VOX y SuperClave.
- Con procesos comerciales simples y automatizados: curse fácil, contrato web de planes y pre-evaluación online hipotecario.
- Innovadora: para detectar las oportunidades del mercado.

También se recogió la opinión de los clientes con el fin de detectar las oportunidades de mejora de los servicios asociados a cada producto:

- Se analizaron las quejas y reclamos más frecuentes.
- Se llevaron a cabo reuniones con los representantes de las redes.
- Se realizaron focus group y encuestas a clientes.

TARJETAS MÁS SEGURAS

Al cierre del año, Banco Santander presentó la nueva tarjeta de crédito con chip EMV, liderando la industria en el incremento de la seguridad en el uso de este medio de pago. Un segundo paso consiste en aplicar la nueva tecnología a las tarjetas de débito. La tarjeta EMV ofrece mayor seguridad y posee más capacidad de información, lo que reduce la posibilidad de fraudes, clonaciones y falsificaciones.

TRANSACCIONES PROTEGIDAS

Banco Santander se preocupa de la seguridad de sus clientes ofreciendo productos - como seguros que cubren diversos tipos de fraudes - y manteniendo un estricto control en diversos aspectos para minimizar este tipo de evento. Las medidas se encuentran descritas en la sección "Protege tus transacciones" de la página web para Personas, y en "Evita Fraudes: Infórmate aquí", de la página web de Pyme y Empresas.

LOS FOCOS DE LA TRANSPARENCIA

Para establecer lazos de confianza más profundos con los clientes, Banco Santander incorporó los siguientes hitos al proceso de transformación:

1

Un modelo de gobierno integrado por la Gerencia de Clientes y Transparencia y el Comité de Transparencia, que actúa de acuerdo a un estatuto claramente definido y a las políticas de transparencia establecidas.

2

Una campaña de comunicación externa y de difusión interna coherente y constante en el tiempo que refleja el compromiso público del Banco con los clientes. Creación del sitio de transparencia en la página pública (www.santander.cl); campaña de transparencia con foco en el uso responsable de productos de crédito y adecuación de la folletería de promoción / difusión de productos.

3

Formación y gestión del cambio para reorientar la cultura hacia la empatía con el cliente. Se incorporó un módulo de transparencia en todos los programas de inducción, y de manera permanente se realiza una campaña comunicacional dirigida al cliente externo y a los empleados.

4

Realización de iniciativas para mejorar procesos con alto impacto en la percepción del cliente y foco en la transparencia.

CAMPAÑAS SANTANDER

Además de apoyar los objetivos comerciales, la estrategia de marketing tuvo un rol importante en la generación de cercanía con los clientes y el uso responsable de los productos financieros.

MENSAJE	Un Banco preocupado de construir relaciones simétricas	Un Banco transparente, que informa de manera clara sobre los deberes y derechos	Un Banco que incentiva a los clientes a usar responsablemente los productos financieros.
CAMPAÑAS	Cliente y Banco, de igual a igual	Minisitio web.	"No te guíes por el cupo de tu tarjeta, guíate por el presupuesto."
		"Consejos al tomar un crédito hipotecario/ de consumo/ comercial".	"Saber cuándo puedes y cuándo no. Ése es el secreto de las tarjetas de crédito".
		"Consejos al usar tus tarjetas de crédito".	"No siempre se puede".
		"Consejos al tomar un plan de productos".	"Por más que uno quiera, a veces hay que saber esperar para cuando se pueda".
		"Todo lo que debes saber antes de tomar un seguro".	"Antes de comprarlo, pregúntate: ¿realmente lo necesito?".
		Campaña de recepción de reclamos: "SANTANDER ESCUCHA".	"Cuando no puedes esperar, igual tómate un tiempo para pensarlo bien".

De manera paralela a la campaña en medios masivos, la empresa estuvo presente en programas de TV con audiencia masiva. Durante tres meses, expertos hablaron diariamente sobre los derechos y deberes del cliente, cómo comportarse en relación a la nueva normativa del Sernac Financiero, y sobre el uso responsable de los productos financieros.

Estos conceptos también fueron reforzados por el minisito web "Derechos del Consumidor y Transparencia: Nos gusta cuando Cliente y Banco hablan de igual a igual", alojado en la página principal de la web corporativa. Durante marzo, esta sección fue vista 109.590 veces. Algunos de los contenidos relevantes para los clientes son:

- Qué revisar en tu cartola de cuenta corriente.
- Qué revisar en tus estados de cuenta.
- Guía práctica: cómo leer tus contratos.
- Revisa un ejemplo de cotización.
- Sugiérenos cómo hacerlo más simple.
- Cómo usar mejor tus productos.
- Conoce aquí tus nuevos derechos como cliente.

Además, el sitio ofrece un curso de endeudamiento responsable. "Prácticos consejos para hacer tu vida más fácil", está estructurado de manera simple, clara y comprensible a lo largo de cinco capítulos.

La página web Santander Joven, en tanto, pone a disposición videos que enseñan el uso responsable de los productos disponibles para este segmento bajo el lema "evita gastar más de lo que tienes".

PREMIO QUÉ VEO

La campaña del uso responsable de productos financieros - específicamente, el spot "Celular Padre-Hijo" - fue reconocido con la máxima distinción por la Fundación Qué Veo. Esta organización sin fines de lucro promueve el uso correcto de las pantallas para guiar a los padres en el aprovechamiento de los recursos tecnológicos en pro de los valores familiares y la formación integral de las familias. El comercial muestra cómo un padre le dice al hijo que no le comprará el celular con tarjeta de crédito a pesar de la insistencia de este último, con el mensaje de trasfondo "usa tus tarjetas de crédito para lo verdaderamente importante".

"SANTANDER ESCUCHA"

Otro hito relevante fue la campaña que se realizó para dar a conocer los canales de reclamos. Para ello, se difundieron mensajes como "Cada reclamo solucionado, nos hace un mejor banco", "Escuchar es el primer paso hacia la solución de un reclamo" y "¡Hola! Queremos escuchar tus reclamos y sugerencias. Cuando quieras hazlo en www.santander.cl/VOX (600) 320 3000 opción 5". Para esta instancia se potenció el uso de canales alternativos y se creó una plataforma de servicio al cliente, con opciones especiales en VOX y en la página web corporativa.

TRANSPARENCIA

El compromiso con la transparencia en la relación con los clientes se concreta en los objetivos propuestos de simpleza, educación financiera e información clara y precisa sobre los productos y servicios que ofrece Banco Santander.



Un banco ágil y disponible

CANALES REMOTOS

CANAL	Datos relevantes
INTERNET	<ul style="list-style-type: none">• 15 millones de clientes y no clientes visitan mensualmente el sitio institucional.• 78% de clientes cuentacorrentistas utilizan la web para realizar diversas consultas y transacciones de los productos cuenta corriente y tarjeta de crédito.• Cada cuentacorrentista ingresa un promedio de 16 veces al mes para revisar sus operaciones.• Un 65% lo usa para efectuar transacciones financieras.• Al cierre del año, el 40% de las transacciones financieras totales se efectuaba a través de Internet.
VOX	<ul style="list-style-type: none">• El 50% de los clientes cuentacorrentistas utiliza a lo menos una vez al semestre el canal VOX.• Cada mes lo utiliza recurrentemente un 20% de los cuentacorrentistas.• El uso más habitual es para consultar transacciones de los productos cuenta corriente y tarjeta de crédito.
ATM's	<ul style="list-style-type: none">• 2.001 cajeros automáticos en todo el país.• 12,5 millones de transacciones mensuales, lo que implica el 34,5% de las operaciones financieras realizadas a través de este canal por los bancos afiliados a Redbanc (exceptuando Banco Estado).• Segundo canal mejor evaluado del Banco y con los mejores indicadores de servicio de la industria en 2012.
MOBILE BANKING	<ul style="list-style-type: none">• Se duplicó el número de clientes Santander que usaron la versión móvil del sitio web para dispositivos telefónicos y tablets.• 17% penetración de los clientes del Banco con uso mensual de este nuevo canal.• Este canal emergente es utilizado por más de 80 mil clientes.

SUPERCAJA EN TU BARRIO

Durante el año, se sumó un nuevo canal de distribución y transaccionalidad a la red que permite estar en los barrios y, mediante tecnología de punta, llegar hasta los lugares más alejados del país, donde la conectividad es casi nula. Con ello facilita al comercio minorista, almacenes y minimarkets adheridos, así como a clientes y no clientes, el acceso a servicios bancarios como pago de cuentas, consulta de saldos y retiros de efectivo, entre otros, sin necesidad de acudir a una sucursal, disponiendo de un horario más flexible, todos los días de la semana (www.supercaja.cl).

A diciembre de 2012, había Supercajas habilitadas en 2.849 comercios de 208 comunas del país.



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Uno de los objetivos del Plan Estratégico 2012-2015 es posicionar la calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el centro de la gestión diaria. Para ello, el Banco cuenta con un modelo corporativo de gobierno y de gestión de calidad.

MODELO DE GOBIERNO

La principal característica de este modelo es la transversalidad, que integra la supervisión de la Alta Dirección y la ejecución de mesas de trabajo. Liderado por la División Clientes y Calidad, el modelo de gobierno se estructura en tres niveles jerárquicos con involucramiento de las distintas áreas, desde el Directorio hasta las Mesas de Calidad.

MODELO DE CALIDAD

Se basa en cuatro pilares:

1

VOZ DEL CLIENTE E INDICADORES OPERATIVOS

Conocer la “voz del cliente” implica obtener información objetiva sobre la opinión de éstos respecto de diversos atributos de los productos o servicios que provee el Banco, y los canales a través de los cuales se relacionan ambos. Se busca conocer el nivel de satisfacción con cada atributo, producto, servicio o canal, y las variables relevantes que inciden en ella. Los indicadores operativos, en tanto, se refieren a ciertas métricas construidas sobre la base de información interna y objetiva, con las cuales se puede monitorear la experiencia que está teniendo el cliente.

2

MODELO DE GOBIERNO

Se refiere a cómo se organiza la institución para garantizar la adecuada gestión del negocio. En materia de calidad, para la adecuada gestión del presente modelo, buen desarrollo de los planes de calidad, seguimiento de los avances y oportuna y suficiente información a la Alta Dirección, se ha establecido un modelo de gobierno en tres niveles jerárquicos, con involucramiento de las distintas áreas que van desde el Directorio hasta las Mesas de Calidad.

3

METAS E INCENTIVOS

El modelo corporativo de fijación de metas se denomina Meta 100. Considera la medición y objetivación de indicadores vinculados a la calidad, enfocados en tres aspectos: indicadores de negocio, indicadores de satisfacción e indicadores operativos. Los indicadores a incluir en Meta 100, así como los objetivos cuantitativos a alcanzar, se definen de manera consensuada entre los responsables del producto/canal a medir y, de ser necesario, se someten a revisión y ajuste al inicio de cada trimestre calendario.

4

FOMENTO DE LA CULTURA DE SERVICIO

La cultura de servicio es coherente con la política de calidad y transparencia del Banco Santander Chile y se materializa en un “Estilo Santander”. Éste dice relación con la actitud que deber tener cualquier empleado con un cliente. Consiste en una permanente actitud de escuchar con empatía al cliente, tratándolo como nos gustaría que nos trataran a nosotros, y demostrando en todo momento un sincero y legítimo interés por ayudarlo a buscar la mejor solución para sus necesidades.

El Manual de Servicio Santander (o guía Hola) contiene e ilustra cómo comportarse en diversas circunstancias en el contexto de la atención a un cliente. Asimismo, con el propósito de fomentar el “Estilo Santander”, la División Personas ha implementado la Escuela de Servicio, un plan anual de formación a través de E-Learning y módulos de calidad en cursos de inducción. La División Clientes y Calidad distingue a los funcionarios que son “Estrellas de Servicio” porque ponen en práctica el “Estilo Santander” con nuestros clientes.

Durante 2012 la gestión de calidad priorizó acciones focalizadas en aumentar los índices de calidad y de satisfacción de los clientes a través de:

- Apertura de la multicanalidad para la gestión de los reclamos, mejorando la contactabilidad de los clientes con los ejecutivos y fortaleciendo VOX en sus atribuciones.
- Incremento de la satisfacción y percepción de los clientes en relación al Banco.

Lo anterior permitió mejorar los indicadores de satisfacción de los clientes según el benchmark corporativo anual que realiza el Banco, y contener la escala de reclamos ante los reguladores, llegando a ser el menos reclamado ante la SBIF entre los bancos de mayor tamaño.



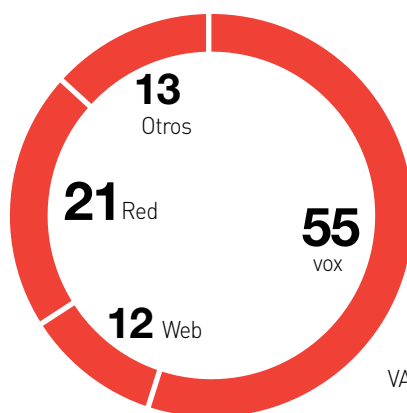
ATENCIÓN MULTICANAL DE RECLAMOS

El proyecto de multicanalidad en la atención de reclamos se inició en febrero 2012. Esta iniciativa consideró la habilitación de la opción 5 en VOX, para que el cliente deje su requerimiento o solicitud. En la web, el link "reclamos" quedó en un lugar más visible. Al facilitar el acceso para este tipo de acciones, se generó una mayor cercanía con el cliente ya que puede ingresar su requerimiento, accediendo por el canal que más le convenga.

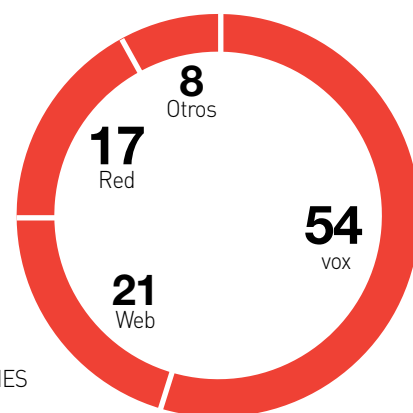
RESOLUCIÓN EN LA PUNTA VOX

La iniciativa de facultar a VOX para resolver en línea los requerimientos más frecuentes de los clientes tuvo un alto impacto en la percepción de los clientes. Esto se consiguió tras un trabajo multidisciplinario que permitió disminuir los tiempos de respuesta al cliente para sus diferentes solicitudes o requerimientos.

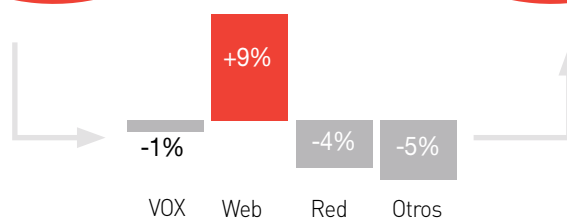
Antes de la multicanalidad (%)



Después de la multicanalidad (%)



VARIACIONES



Fuente: División Clientes y Calidad



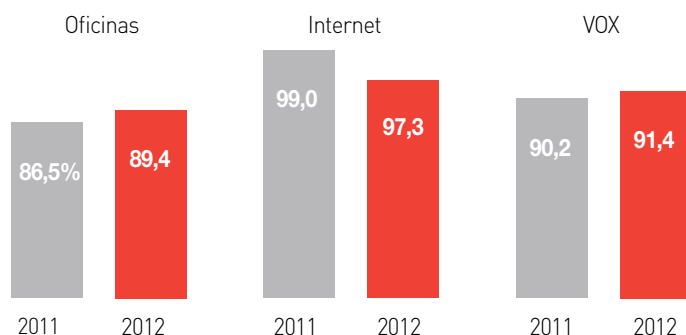
INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RECLAMOS

Satisfacción de clientes

AÑO	2011	2012
Satisfacción de clientes	77,4%	79,7%

Fuente: benchmark corporativo 2ª ola 2011 y 2012

Satisfacción general canales



Fuente: Gerencia de Clientes y Transparencia

SERNAC FINANCIERO

La tasa de reclamos ante el Sernac Financiero llegó a 5,7 reclamos por cada diez mil deudores, cifras al cierre del 2º cuatrimestre de 2012. El alza respecto del período anterior se explica por el lanzamiento del Sernac Financiero. Respecto de la gestión de reclamos, solo el 0,3% de los reclamos fueron respondidos fuera de plazo.

INDICADOR	2011	2012
Tasa de reclamos	3,2	5,7
Gestión de reclamos	0,4	0,3

Fuente: Sernac. Datos corresponden al 2º cuatrimestre 2011 y 2012

MENOR TASA DE RECLAMOS DE LA BANCA

La tasa de reclamos ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), tuvo un descenso respecto del 2011, llegando a ser el Banco menos reclamado de la competencia relevante, con 3,9 reclamos por cada diez mil deudores. Las cifras de tiempo de respuesta a la SBIF se mantuvieron en siete días como promedio.

INDICADOR	2011	2012
Tasa de reclamos	4.3	3,9
Nº de días de respuesta	7	7

Fuente: SBIF Datos corresponden al 4º trimestre 2011 y 3º trimestre 2012

INCIDENCIAS MASIVAS

Una incidencia masiva es la ocurrencia de falla o error sistémico u operativo que interrumpe algún proceso regular del Banco y que afecta el servicio a más de 50 clientes. Durante 2012, Banco Santander enfrentó dos eventos de este tipo. Sin embargo, gracias a la inmediata reacción de la empresa se pudieron resolver de manera satisfactoria.

CONTINGENCIA POR CLONACIÓN

Catorce bancos fueron afectados en julio por una clonación masiva de tarjetas de crédito en Temuco, que implicaron \$ 690 millones extraídos desde las cuentas. Entre ellos, se encontraban 617 clientes del Banco Santander. Gracias a la actuación proactiva de la empresa, se tomaron las siguientes medidas:

- Reembolso inmediato del monto defraudado.
- Se reintegró al cliente todo gasto, cobro o comisión derivada de la transacción fraudulenta.
- Se evitó tempranamente la continuación del fraude haciendo un blanqueo preventivo de tarjetas potencialmente afectadas.
- Se estableció un procedimiento para el cambio obligatorio de claves por parte del cliente.
- Se bloqueó el uso de la tarjeta de débito en el extranjero, dado que las transacciones fraudulentas fueron organizadas desde fuera de Chile.

SERVICIO DE PAGO

El 31 de octubre se produjo un retraso en el abono de remuneraciones de 36.778 clientes debido a una falla tecnológica. Banco Santander tomó de inmediato las siguientes medidas para reducir los efectos de esta incidencia en el menor tiempo posible:

- Se trabajó en reparar la falla y en abonar a los clientes en el menor tiempo posible. El primer día hábil siguiente, estaba efectuado el 95% de los abonos.
- Las oficinas extendieron su horario de atención hasta las 20.00 hrs., el mismo día de la incidencia. Al día siguiente (un feriado), se abrieron 41 oficinas en todo Chile.
- Se llegó rápidamente a acuerdo con el ente regulador sobre un plan integral de compensaciones para los clientes afectados.
- El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) destacó la forma en cómo la empresa enfrentó el hecho: el Banco tuvo una reacción proactiva y ofreció soluciones inmediatas, acordando con el organismo regulador la compensación para los afectados en el corto plazo.

APOYO A MICROEMPRESARIOS

Banco Santander ha desarrollado una serie de iniciativas que apoyan la gestión y el desarrollo de negocios de los microempresarios:

CURSO ONLINE

Una de las preocupaciones de la compañía ha sido la educación financiera, con el fin de guiar y ayudar a los empresarios de este segmento a que tengan un crecimiento sostenible. En 2012, Banefe presentó "Creciendo con tu negocio", un curso gratuito en formato de E-Learning, alojado en el sitio web de Banefe, y dirigido a feriantes y comerciantes (sean clientes o no). Se trata de una herramienta de capacitación que busca entregar conceptos técnicos básicos para lograr un mayor entendimiento de cómo administrar el negocio y manejar los productos financieros para potenciar las capacidades de las pequeñas y medianas empresas. Asimismo, la iniciativa permitirá a los participantes capacitarse en temas de administración, endeudamiento responsable e imagen de marca.

PÁGINA WEB PARA PYMES

El proyecto Pyme Online busca incrementar el número de empresas de tamaño mediano y pequeño que cuentan con su propia página web, considerada una herramienta fundamental en la gestión de negocios. Por ello, lanzó en noviembre esta iniciativa que crea gratuitamente una página web autogestionable para aquellos clientes de este segmento que contraten el Office Banking (plataforma de información y transacciones financieras online). Alrededor de 250 clientes ya cuentan con su página web, y más de mil se encontraban en el proceso de creación.

CIRCUITO PYME

Durante el año continuaron desarrollándose los Circuitos Pyme y Empresas a lo largo del país. Cerca de 500 clientes de esta categoría pudieron escuchar las exitosas experiencias de diversos emprendedores como modelo para el desarrollo de sus negocios.

TARJETA DE CRÉDITO PARA MICROEMPRESARIOS

Dentro de los productos lanzados durante el año se encuentra la tarjeta de crédito Visa Microempresario. Con un costo de mantención bajo (cerca de dos mil pesos), permite realizar compras en más de 70 mil comercios, acceder a beneficios y descuentos enfocados en los rubros más utilizados para ellos, como también pagar contribuciones e impuestos. De este modo, los microempresarios pueden contar con un producto financiero que permita ordenar y controlar los gastos, además de consolidar los pagos en una sola fecha.

PREMIO MUJER EMPRENDEDORA

Ver pg. 90.

PYMES

El segmento de las Pymes atendidas por Banco Santander comprende a aquellas empresas que tienen ventas de entre \$ 36 millones y \$ 2 mil millones anuales. Se trata de un sector vital para la economía chilena, que da empleo a cerca de un 80% de la masa laboral del país.

Para Banco Santander se trata de un segmento estratégico, ya que a través del apoyo a las Pymes, también se impulsa el desarrollo económico y la empleabilidad del país.

De acuerdo a esta política, en 2012 Banco Santander alcanzó un stock de casi treinta millones de UF en créditos con garantía estatal (CORFO, FOGAPE y SGR), logrando mantenerse como líder indiscutido en este ámbito.

Este segmento fue uno de los que mostró mayor incremento en términos de clientes y colocaciones. Al cierre del 2012, los clientes Pymes habían crecido un 5,1%, en tanto que los préstamos otorgados a este segmento se elevaron un 11%. Así el Banco se mantiene como líder de mercado en préstamos a este segmento, con una participación estimada del 25%.



Procesos Sostenibles

Huella ambiental y plan de ahorro energético

Enfoque de gestión

Santander cuenta con procesos internos transversales que le permiten desarrollar su actividad de forma sostenible y eficiente. Para ello ha implementado las siguientes acciones:

- El control de sus impactos ambientales.
- El uso de tecnologías eficientes.
- Un plan de eficiencia energética implementado en sus instalaciones.

Hitos

- Cálculo de la huella de carbono.
- Recertificación de la ISO 14.001.
- Compensación de las emisiones CO2 de la Convención de Directivos.

Datos relevantes

1


Cálculo de la huella de carbono en 496 sucursales.

2

17,8% ahorro en consumo de agua.

3

12,9% menos desplazamientos aéreos.



Principios del Ecuador

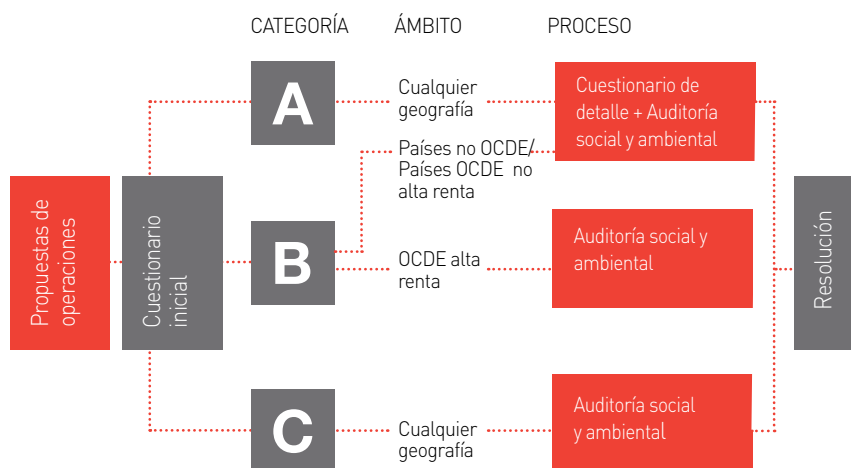
Para concretar su gestión ambiental, Grupo Santander ha adherido a nivel corporativo a los compromisos internacionales más relevantes en materia ambiental, como UNEP Finance Initiative, Carbon Disclosure Project (CDP) y el Pacto Global de las Naciones Unidas. También ha suscrito los Principios del Ecuador, por lo que incorpora aspectos sociales y ambientales en los procesos de análisis de riesgos y toma de decisión en sus operaciones de project finance, para todos aquellos proyectos que superen los diez millones de dólares.

El Comité de Riesgos es quien evalúa los impactos ambientales y sociales de los proyectos según los Principios del Ecuador, para su aprobación de conformidad con las políticas del Grupo.

En 2012, Banco Santander financió un proyecto pro medio ambiente estructurado según esta modalidad (project finance). Se trata de un parque eólico que se emplazará en la comuna de Dalcahue, Chiloé, y cuya primera etapa tendrá un costo de US\$ 77 millones.

Procedimiento del análisis del riesgo social y ambiental según los Principios del Ecuador en project finance

(Con importes superiores a 10 millones de dólares)



A: Project finance con un impacto negativo significativo y de mayor riesgo.

B: Project finance con un impacto negativo medio y de menor riesgo.

C: Project finance con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo.

Control de los impactos medioambientales

Para la aplicación y desarrollo de la política medioambiental en Chile, Banco Santander implementó en 2003 un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA), reflejo del compromiso que adquirió el Grupo Santander con las Naciones Unidas bajo el alero de desarrollar actividades con el mayor respeto al medioambiente.

El SGMA abarca las actividades y procesos realizados en los edificios corporativos y es liderado por el Comité de Medio Ambiente. Durante 2012, la responsabilidad de este organismo quedó radicado en la División de Comunicaciones, Estudios, Políticas Públicas y Sostenibilidad con el fin de asimilar la estructura a nivel corporativo.

Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA)



Recertificación ISO 14.001

Como una segunda consecuencia de la puesta en marcha del SGMA, Banco Santander obtuvo en 2003 la certificación ISO 14.001, que proporciona un sistema para identificar los principales impactos ambientales de una empresa y procedimientos específicos para controlar y medirlos en una espiral de mejoramiento continuo. En el caso del Banco, los aspectos principales son: uso eficiente de la energía eléctrica y del agua potable; el reciclaje de papel y otros insumos de oficina nocivos para el medio ambiente.

Durante el período reportado, Banco Santander se recertificó nuevamente en la norma ISO 14.001.

Indicadores medioambientales

Los siguientes son los principales indicadores relacionados con la actividad en los edificios centrales de Banco Santander, así como en la red de sucursales (Banco Santander y Banefe).

Indicador	Unidad	2010	2011	2012	Variación	
Consumo de papel	tons.	3.401	2.597	3.108	-23,64%	1
Consumo de energía	kWh	34.123.077	33.791.854	34.626.112	-0,97%	
Consumo de agua	m ³	294.791	320.680	263.432	17,8%	2
Emisiones totales CO2	tons.	19.276	18.523	en cálculo		
Desplazamientos terrestres	kms.	5.667.921	5.716.950	5.533.125	0,87%	
Desplazamientos aéreos	kms.	27.263.654	25.943.271	22.600.249	-4,84%	3
Residuos electrónicos (E-Waste)	tons.	5,6	10,5	24,5	133,78%	4
Residuos reciclables (latas, vidrio, plásticos)	tons.	6,2	4,2	3,9	-7,14%	

Explicación de las variaciones más relevantes:

1. La variación se explica por el cambio en el peso específico de algunos artículos considerados (formularios, rollos, cuadernillos, etc.).
2. La diferencia se produce en SS.CC. Donde se registró una baja debido a que los datos fueron reales y no estimados como en 2011.
3. La disminución se explica en parte debido al incentivo en el uso de videoconferencias.
4. El alza se debe al envío de servidores "mainframes", de aprox. 400 kgs. cada uno.

Fuente: Gerencia de Administración, diciembre 2012

Convención “Carbón Neutral”

Para dar cumplimiento a su política de protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, Banco Santander midió y compensó la huella de carbono de la Convención de Directivos celebrada en mayo.

Las emisiones totales sumaron 66 toneladas de CO₂, generadas principalmente por el consumo eléctrico, el uso de papel, transporte y el traslado de materiales. La compensación se concretó mediante la inversión en bonos de carbono para la generación de energía por biomasa

del proyecto de sustitución energética Puerto Montt, Termal Energy Project (esta iniciativa neutralizará en total unas 19.250 toneladas de dióxido de carbono).

Por esta convención se recibió el sello “Carbón Neutral” otorgado por The CarbonNeutral Company, garantizando de este modo que las emisiones netas de dióxido de carbono generadas a raíz del desplazamiento de los Directivos para asistir al evento, fueron igual a cero.

Esta actividad además tuvo el fin de sensibilizar a los principales ejecutivos de la organización acerca de la importancia de la gestión ambiental.

Huella de carbono

Nº SUCURSALES	2012
Zona Norte	50
Zona Central	89
Zona Sur	105
RM	252

Las emisiones de CO₂ de 2011 cayeron un 3,4% respecto a las del año anterior (19,2 mil tons en 2010 versus 18,5 mil tons. en 2011). Ello, a raíz de las medidas implementadas por el Plan de Eficiencia Energética. Las emisiones de CO₂ correspondientes a 2012 aun se encuentran en cálculo.

Banca electrónica

Con el fin de disminuir el consumo de papel, el Banco fomenta el envío de documentación, como por ejemplo cartolas de cuenta corriente, por correo electrónico. En 2012, cerca de 700 mil clientes habían suscrito este programa de envío, y el 41% del volumen total de entrega de información escrita se realizó mediante esta vía, lo que corresponde a 12.386.517 envíos.

Reciclaje de cajeros automáticos

Al reciclaje de productos electrónicos y de residuos como lata, vidrio y plástico, también se suma el de los cajeros automáticos (ATM). Una vez que son dados de baja, se venden para que sean fundidos y esta nueva materia prima sea empleada en la fabricación de algún producto. De esta manera, durante 2012 se reciclaron 600 cajeros automáticos.

PEE y el uso de tecnologías eficientes e innovadoras

El Plan de Eficiencia Energética (PEE) se implementa con el fin de gestionar y disminuir el consumo eléctrico, lograr un cambio cultural en los empleados y buscar soluciones innovadoras. Para dar cuenta de este último objetivo, la empresa llevó a cabo un programa de proyectos pilotos durante 2011, y que fueron evaluados a lo largo del 2012. Las iniciativas sometidas a análisis fueron las siguientes:

1. AGUA CALIENTE PARA EL CASINO DEL EDIFICIO CORPORATIVO

Proyecto termosolar para alimentar el circuito de agua caliente.

Beneficios:

- Disminución consumo anual: 30.040 kWh.
- Reducción en emisiones de carbono: 11.085 kgs.

2. CAJEROS AUTOMÁTICOS ALIMENTADOS POR ENERGÍA EÓLICA EN SUCURSAL COYHAIQUE

Para alimentar el circuito de cajeros automáticos durante las 24 horas. Además contempla iluminación interior.

Beneficios:

- Disminución consumo anual: 3.400 kWh.
- Reducción en emisiones de carbono: 1.255 kgs.

3. CAJEROS AUTOMÁTICOS ALIMENTADOS POR ENERGÍA FOTOVOLTAICA EN LA SUCURSAL LA SERENA-HUANHUALÍ

Para suministrar energía limpia las 24 horas.

Beneficios:

- Disminución consumo anual: 2.300 kWh.
- Reducción en emisiones de carbono: 849 kgs.

4. PROYECTO DE ILUMINACIÓN EXTERIOR EN EDIFICIOS DE BODEGAJE EN QUILÍN

Reemplazo de equipos de iluminación halógena por LED, e incorporación de sistema autónomo de iluminación que combina LED y sistema fotovoltaico con baterías de almacenamiento de energía.

Beneficios:

- Disminución consumo anual: 2.884 kWh.
- Reducción en emisiones de carbono: 1.064 kgs.

RESUMEN DE BENEFICIOS DEL PROGRAMA DE PROYECTOS PILOTOS

Ahorro de energía en kWh	38.624
Emisiones evitadas CO2 (kgs./anual) (Ref. Chilectra 2010)	14.252
Hectáreas de reforestación (anual)	10,57
Reducción de contaminación (Nº autos/anual)	2,72



Procesos Sostenibles

Cadena de Suministro

Enfoque de gestión

Para lograr una gestión sostenible y generar beneficios compartidos, Banco Santander tiene por objetivo desarrollar una cadena de valor que permita optimizar la gestión y la calidad de los bienes y servicios que entregan sus proveedores, a la vez que pone énfasis en el respeto y la ética en el trato. De este modo, se generan relaciones de largo plazo y basadas en la transparencia de los procesos de evaluación y selección.

Hitos

- Segunda certificación del Sello PROPyme.
- 13ª premiación de proveedores.

Datos relevantes

1

543 proveedores en total y 325 proveedores estables.

2

218 proveedores evaluados.

3

Seis empresas proveedoras premiadas.



Relaciones normadas por procesos

Con el fin de construir una relación definida por la transparencia, la igualdad la oportunidades y la inclusión de criterios sociales y medioambientales, la empresa ha establecido dos ejes principales para definir el perfil de un proveedor:

MODELO GLOBAL DE COMPRAS

Establecido por Grupo Santander a nivel corporativo, esta iniciativa relacionada con los proveedores tiene por fin garantizar el cumplimiento de los siguientes parámetros:

- La ética y el respeto mutuo.
- La calidad y disponibilidad de los productos y servicios
- Impulsar la mejora en la relación con los proveedores.
- Abrirse a la participación de nuevas empresas.
- Fomentar el dinamismo de la base de proveedores.

En 2012, se homologaron 358 proveedores a través de este modelo.

BASES DE LICITACIÓN

En 2003, la compañía adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas, incluyendo a partir de entonces una serie de indicaciones para sus proveedores, los que dicen relación con el cabal cumplimiento los siguientes principios:

- Derechos humanos.
- Normas laborales.
- Medio ambiente.
- Lucha contra la corrupción.

Desde que la compañía adhirió al Pacto Global, los proveedores de Banco Santander se hacen partícipes en el cumplimiento de estos principios.

Este proceso de homologación se aplica a todos los proveedores de Santander, y está definido por los siguientes criterios:

Selección por requisitos

La empresa cuenta con una política de proveedores, que señala las consideraciones que se deben tener en cuenta en la calificación de un proveedor del Grupo Santander en Chile. El Banco privilegia la contratación de proveedores locales.

Durante el período 2008-2012, el 98% de la cartera de proveedores correspondió a proveedores locales, considerando que su oferta de productos y servicios es más eficiente y competitiva.

Para ser proveedor de Banco Santander, la compañía acepta la postulación de cualquier empresa que cumpla con los siguientes requisitos:

1

Estar de acuerdo y cumplir con las prácticas y políticas establecidas por la compañía. Éstas han sido diseñadas para asegurar que se cumpla con la legislación establecida, con las exigencias laborales y los requisitos fiscales del estado chileno. Por ende, la compañía prioriza a aquellos proveedores que se destaquen por tener habilidades técnicas, un costo competitivo y un adecuado desempeño ambiental y social.

2

Aprobar un proceso de selección que compruebe el estado financiero y que establece los requisitos legales para minimizar los riesgos como lavado de dinero, actividades ilícitas, prácticas no sostenibles o problemas financieros.

El Banco Santander, a través de la incorporación de proveedores locales del segmento Pyme, aporta a la generación de empleos y fomenta las oportunidades de trabajo que garantizan un estándar mínimo.

Objetivo

- Garantizar que se cumplan las condiciones mínimas exigidas en todos los ámbitos por el Grupo Santander.
- Mitigar posibles riesgos en la externalización/prestación de servicios.

Ámbito y validez

- Todos los proveedores del Grupo deben pasar por este proceso.
- La homologación debe ser validada anualmente.

Responsables

- Aquanima está a cargo de la homologación de proveedores.

Elementos de análisis

- Técnicos básicos.
- Financieros.
- Legales.
- Fiscales.

Evaluaciones y control de calidad

Los monitoreos al cumplimiento de las obligaciones sociales y visitas de representantes a proveedores se realizan de la siguiente manera:

REVISIÓN EXTERNA		REVISIÓN INTERNA
AUDITORIAS	SISTEMA DE VISITAS	PLATAFORMA DE EVALUACIÓN
MENSUALES A los proveedores de aquellos servicios calificados como críticos (53), a los sujetos a la ley de subcontratación y a un 20% aleatorio de los restantes. Se verifica su situación financiera y el pago de leyes sociales, de acuerdo a los riesgos que puedan existir para la continuidad de los servicios.	PLAN DE VISITAS ANUALES Para conocer en terreno las instalaciones, capacidad de producción y planes de contingencia de acuerdo al tipo de producto o servicio. Permiten detectar incumplimientos en esta área y comunicarse con el proveedor correspondiente para alertarlo sobre esta situación. Solo una vez superada, puede seguir entregando servicios al Banco Santander.	Otorga un puntaje ponderado que permite monitorear y generar incentivos a la gestión, y que crea un ranking para los administradores de los servicios.
ANUALES Aquellos proveedores críticos en aspectos relativos a calidad de servicio, certificaciones y leyes sociales; además de los proveedores con significancia y recurrencia, sumado a los sujetos a ley de subcontratación. Éstos se evalúan respecto de la calidad del servicio entregado.		Los factores evaluados son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de calidad del producto o servicio entregado. • Capacidad de respuesta ante emergencias. • Cumplimiento de los plazos comprometidos. • Nivel de flexibilidad o adaptación a nuevas situaciones planteadas.

Durante 2012, estos procesos de revisión incluyeron:

- A los 218 proveedores calificados como "recurrentes".
- A un 20% de los proveedores elegidos en forma aleatoria mensualmente, incluyendo los tipificados acorde a la ley de subcontratación y aquellos asociados a procesos críticos.

No se han detectado violaciones a los derechos humanos, casos de trabajo infantil o de colaboradores expuestos a trabajos peligrosos en Banco Santander desde que entraran en vigencia estas normas y exigencias.

De esta manera se ha podido garantizar que el proceso de adquisición de productos y servicios de la empresa se lleva a cabo de manera eficiente, ética, efectiva y exenta de riesgos operacionales que pudieran afectar a Banco Santander o a sus clientes. Dado el significativo volumen de este tipo de empresas - 325 en 2012 - la implementación de estas regulaciones resulta de importancia para la compañía.

SAP: una gestión más eficiente

SAP, el ERP ("Enterprise Resourcing Planner") implementado a partir de 2011 para dar robustez al modelo corporativo de Gestión Integral del Gasto (GIG), ha permitido la optimización de los procesos y obtención información de manera rápida, precisa y eficiente para la gestión del ciclo de presupuesto, compra, facturación y pago.

Indicadores relevantes

Al 31 de diciembre de 2012, Banco Santander mantenía relaciones comerciales estables con 325 proveedores agrupados en seis categorías principales, como se puede apreciar en los siguientes cuadros:

PROVEEDORES POR CATEGORÍA	2010	2011	2012
Marketing	24,6%	23,5%	10,1%
Tecnología	19,3%	18,5%	17,9%
Servicios	17,1%	19,8%	33,9%
Suministros	19,8%	18,1%	16,5%
Infraestructura	16,8%	17,2%	20,2%
Gastos descentralizados	2,4%	2,9%	1,4%

Fuente: Gerencia de Administración, Banco Santander

	2008	2009	2010	2011	2012
	Total país	Total país	Total país	Total país	Total país
Nº de proveedores (base prov. fact. >MM\$)	650	630	660	710	543
Facturación anual (MM\$)	225 mil	250 mil	257 mil	267 mil	389 mil
Proveedores locales	98%	98%	98%	98%	98%
Proveedores evaluados	192	179	210	220	218

Nota: La diferencia apreciada entre 2011 y 2012 obedece a una reclasificación de los proveedores.

Fuente: Gerencia de Administración, Banco Santander

Nº de proveedores por facturación	2008	2009	2010	2011	2012
MM \$600	50	46	50	79	71
MM\$ 180 < MM\$ 600	70	51	63	85	74
MM\$ 30<MM 180	158	153	137	160	180
Total	278	250	250	324	325

Fuente: Gerencia de Administración, Banco Santander

Sello PROPyME

Por segundo año consecutivo, Banco Santander se acreditó con el Sello PROPyME después de que KPMG Auditores nuevamente le otorgara la Certificación de Plazo de Pago Verificado (CPPV). Es así como Banco Santander cumple con los pagos a proveedores dentro de los 30 días corridos desde la recepción de la factura correspondiente.

La iniciativa, lanzada el año pasado por el Ministerio de Economía y que en 2012 fue otorgado a 57 grandes compañías, tiene por fin impulsar:

- Las buenas prácticas económicas en relación a los pequeños empresarios.
- La creación de las condiciones necesarias para alcanzar el desarrollo inclusivo.
- La creación y mantención de empleo.
- El espíritu emprendedor.

La relevancia del Sello PROPyME radica en asegurar el oportuno pago de facturas, lo que constituye un apoyo importante ya que entre los principales desafíos que debe enfrentar este tipo de empresas está el financiamiento de liquidez y de capital de trabajo. Este segmento conforma una de las principales fuerzas de la economía

nacional, que representa cerca de un 24% del PIB y más del 90% del total de empresas que existen, empleando más del 60% de la fuerza de trabajo nacional.

De este modo, Banco Santander da cumplimiento a su política de sostenibilidad corporativa, contribuyendo al desarrollo de la sociedad en la que opera.



Premiación y reconocimientos

En la 13ª ceremonia realizada por Banco Santander para premiar a sus proveedores más destacados, se distinguieron seis empresas por sus productos y servicios de alta calidad:

- Central de Restaurantes Aramark (empresa multiservicio).
- Turismo Cocha (agencia de viajes).
- Roensa (imprenta).
- Romero y Asociados (estudio jurídico).

- Global Management Solutions (servicios empresariales).
- Tsoft (ingeniería en software).

En la ocasión Roberto Zahler, ex Presidente del Banco Central y Director de Banco Santander, expuso acerca de la economía mundial y su impacto en Chile. De esta manera, se pudo entregar información y proyecciones de interés para el desempeño financiero a mediano plazo.



The image features a vibrant, abstract geometric pattern composed of various colored triangles and rectangles. The colors include shades of orange, yellow, red, purple, green, blue, and grey. The pattern is symmetrical and repeats across the top and bottom of the page. A solid red horizontal band is positioned in the center, containing the text "Inversión Social".

Inversión Social

Santander Universidades

"CUALQUIER ESTRATEGIA DIRIGIDA A FACILITAR A LAS PRÓXIMAS GENERACIONES UNA SOCIEDAD MÁS JUSTA Y SEGURA, SOBRE LAS BASES DEL MÉRITO Y EL ESFUERZO PERSONAL, PASA POR INVERTIR EN EDUCACIÓN".

EMILIO BOTÍN
PRESIDENTE GRUPO SANTANDER

Enfoque de gestión

Para Grupo Santander, la educación superior es el eje fundamental del progreso social y económico de los países donde está presente. Este compromiso se concreta a través del Programa de Apoyo a la Educación Superior, y constituye una de las señas de identidad del Banco.

Hitos

- 6º Premio al Emprendimiento.
- Nuevos convenios con las universidades de Tarapacá, del Bío Bío, de Valparaíso y de los Andes.
- IX Encuentro de Rectores de Universidades Chilenas.

Datos relevantes

1

Convenio activo con 60 universidades.

2

300 becas de movilidad internacional adjudicadas.

3

Premios al emprendimiento y la innovación.

Santander Universidades es una de las seis divisiones globales de Banco Santander, siendo la responsable de gestionar el Programa de Apoyo a la Educación Superior y Universia.

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

Las actividades 2012 se estructuraron en torno a las siguientes líneas de trabajo:

1

Convenios integrales de colaboración con instituciones de educación superior.

2

Plan de becas de movilidad internacional.

3

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

4

Apoyo al emprendimiento y la implementación de tecnologías de punta, como la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI) para 38 universidades a lo largo del país; o la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, el portal más significativo sobre patrimonio cultural iberoamericano, disponible en la red.

IX Encuentro de Rectores de Universidades Chilenas

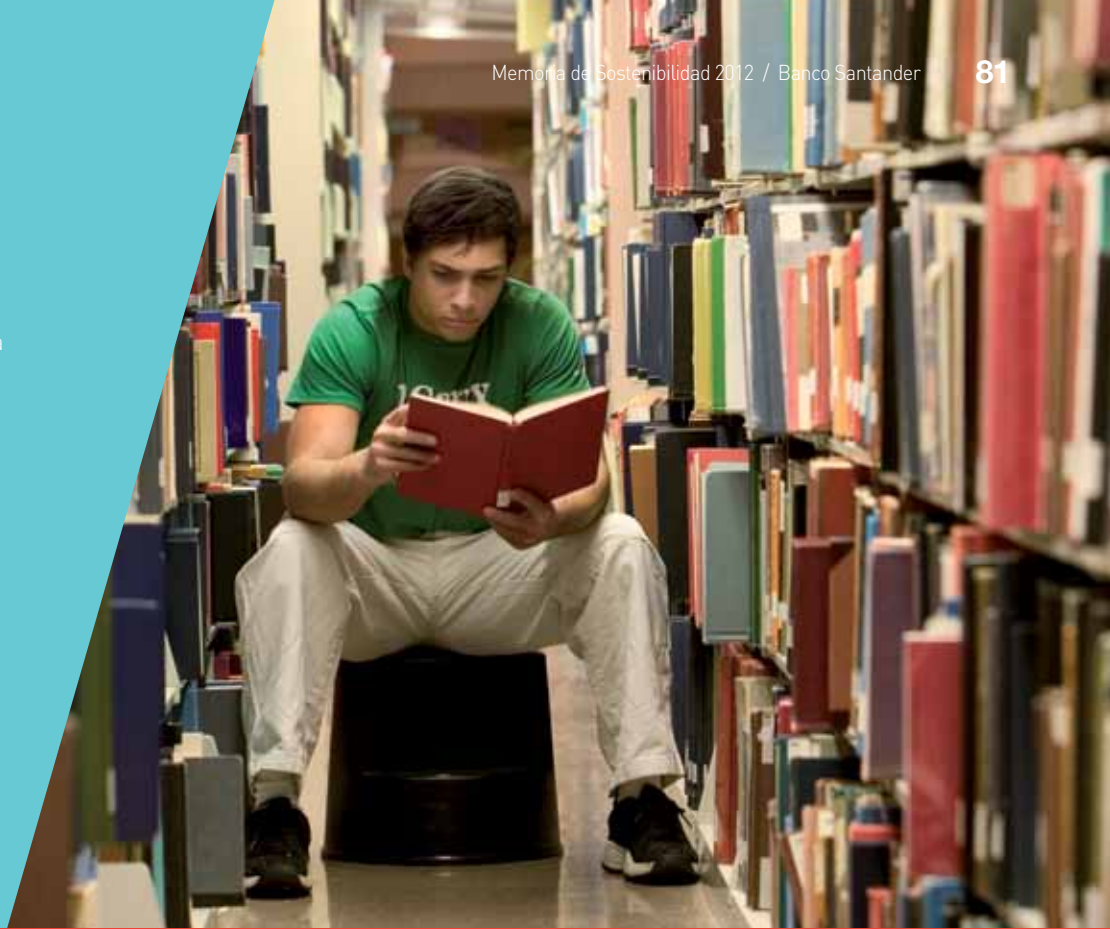
En agosto se realizó el IX Encuentro de Rectores de Universidades Chilenas, instancia que, desde 2004, reúne a las máximas autoridades académicas de las casas de estudios para analizar los tópicos que marcan la contingencia nacional.

La actividad contó con la participación del Ministro de Educación, Harald Beyer, quien se refirió a los lineamientos generales; entre ellos, el marco regulatorio, el financiamiento estudiantil, así como el acceso, selección y costo de las carreras. También expusieron los rectores de la Universidad de Santiago de Chile y de la Universidad de los Andes, Juan Manuel Zolezzi y Orlando Poblete, respectivamente.

La jornada finalizó con la ceremonia de entrega de becas de movilidad internacional Santander Universidades 2012, instancia en que se reconoció a cien destacados jóvenes universitarios provenientes de todo el país, quienes cursarán un semestre académico en universidades extranjeras. Con ello se completan 300 becas entregadas en el año. Para el período 2012-2015 se considera el aporte de 1.380 becas de movilidad internacional de un semestre de duración, con una inversión de US\$ 6 millones.

Movilidad internacional

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



Apoyando el emprendimiento

Por sexto año consecutivo, Santander Universidades entregó el "Premio Visión Emprendedora 100K" a proyectos innovadores patrocinados por las universidades a través de sus incubadoras o centros de emprendimiento. El objetivo es apoyar el emprendimiento e impulsar el nacimiento de empresas con alto potencial de crecimiento y valor agregado para el país, generando incentivos adecuados y atractivos para los emprendedores.

En la categoría "Empresas en crecimiento" el premio fue para LemSystem, por su servicio de monitoreo inalámbrico que busca optimizar procesos y disminuir pérdidas en agricultura y minería. La propuesta fue presentada por la incubadora de negocios 31E, de la Universidad Santa María. En la ceremonia se entregaron además dos menciones honoríficas a Ideame y Nectia Cloud Solutions.

También se otorgaron becas de financiamiento a cinco entidades finalistas en la categoría "Empresas semilla":

1. Nixpic de Incuba UC, de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
2. Bioxiplas de Austral Incuba, de la Universidad Austral de Chile.
3. Publiverde de CRE-ando, de la Universidad del Bio-Bio.
4. Consensus de Iner Los Lagos, de la Universidad de los Lagos.
5. Paneles de Hormigón de Innova USACH, de la Universidad de Santiago de Chile.

En total, se entregaron US\$120.000 a los emprendimientos que resultaron ganadores en las diferentes categorías.

Premio Iberoamericano a la Innovación y el Emprendimiento

La Secretaría General Iberoamericana, SEGIB, con sede en Madrid, convocó durante 2012 a jóvenes de la región a postular a los "Premios Iberoamericanos a la Innovación y el Emprendimiento", recibiendo propuestas de distintos puntos de América Latina y el Caribe mediante las redes que mantienen acuerdos con la entidad.

En Chile, la asociación se realizó con Banco Santander a través del "Premio Visión Emprendedora 100K". Esta instancia fue organizada por Universia Chile, obteniendo el segundo lugar el Centro de Espermogramas Digitales Asistidos por Internet, CEDAI. El premio consistió en 20.000 euros, suma que le permitirá insertarse en el mercado nacional y, a futuro, lograr su internacionalización.

Universia

Desde su creación en el 2000, Universia se ha consolidado como la mayor red universitaria del mundo y también de Chile, donde congrega 60 casas de estudios superiores. Una de las claves de su gestión ha sido la construcción de puentes entre el ámbito universitario y la sociedad, atendiendo importantes demandas como el primer empleo, la relación universidad-empresa, la formación, las redes sociales o el ocio responsable.

Una de las actividades destacadas es la colaboración entre Universia y Trabajando.com para apoyar la inserción de los jóvenes universitarios mediante portales de empleo, siendo los creadores de la comunidad laboral más importante del país. De este modo, en 2012 se gestionaron 230.393 empleos para universitarios iberoamericanos a través de 643 portales del segmento universidades pertenecientes a la comunidad laboral Universia y Trabajando.com.

Becas para preuniversitario

En el marco del 1º Ensayo PSU UANDES 2012, y con el fin de apoyar a los postulantes a la educación superior en su proceso de admisión 2013, la Universidad de los Andes, Preuniversitario UC y Universia entregaron 100 becas para cursos intensivos para el segundo semestre de 2012 a estudiantes de IV EM de diversas comunas de Santiago.

CIFRAS CHILE 2012

113.173

Empleos universitarios gestionados.



37.609

Primer empleo.



4.816

Prácticas profesionales.



45.666

Empleos part-time.



25.083

Empleos para profesionales universitarios.



112

Portales en universidades, facultades e institutos.



676.262

CV's recibidos.



282.932

Vacantes de empleo publicadas en 2012.



42

Universidades tienen portal de empleo con la plataforma creada por Universia y Trabajando.com.



ACTIVIDADES 2012	INSTANCIA	PARTICIPANTES	DESARROLLO/OBJETIVO
ENCUENTROS	6º Encuentro de Directores de Comunicación de Universidades Chilenas	Representantes de casas de estudio de Arica a Punta Arenas.	Tema: "Redes Sociales: Contenidos, audiencias y efectividad". Presentaciones: <ul style="list-style-type: none"> • "Cambios gatillados por los movimientos sociales de 2011 y sus repercusiones". • "Cómo generar audiencias y contenidos para redes sociales". • "Manejo de crisis en redes sociales". • "Métricas, análisis y efectividad e redes sociales". • "La evolución del SEO". • "Comunicación con alumnos vía smartphone: Mooestro, un caso de éxito".
	2º Encuentro de Postgrados de Universidades Chilenas	Diversas casas de estudio del país.	Reunir en un solo lugar las alternativas de las distintas áreas del conocimiento, en lo que respecta a postgrado y formación continua. En paralelo, se lanzó el primer Campus Iberoamericano Virtual de Estudios de Postgrado (CIVEP), que ofrece una amplia oferta de posibilidades de formación superior en la región.
TOURES UNIVERSIA	Tour Universia Skate Park	3 mil alumnos universitarios.	Actividad que durante marzo recorrió cinco casas de estudios promoviendo el skate como deporte universitario.
	Campeonato de Taca-taca Universitario 2012	150 mil alumnos de educación superior.	El primer campeonato de este tipo creó un nuevo punto de encuentro para una de las actividades deportivas-recreativas más representativas de nuestro país. El torneo duró dos meses y contó con el apoyo de directivos universitarios, centros de alumnos y federaciones.
	Tour Universia C-Vive Consalud	Más de 6.500 alumnos de educación superior.	Todos los alumnos mayores de 21 años de las trece universidades participantes, concursaron automáticamente por una beca de estudios para aprender inglés en Norteamérica, mientras que los menores de 21 años participaron en el sorteo de una TV 3D.
PREMIOS	3ª versión Premio Líderes del Futuro 2012	Egresados de Ingeniería Comercial de 50 casas de estudios.	Para distinguir a los mejores egresados de Ingeniería Comercial de las universidades chilenas, Universia Chile y el diario Estrategia reconocieron a cien jóvenes profesionales. La iniciativa cuenta con el aporte de Santander Universidades y la División Personas del Banco Santander, a través de su campaña "Santander puedes ser tú".
DEPORTE	3ª Copa Universia Rugby 2011	20 universidades y 600 universitarios inscritos.	Torneo de rugby desarrollado en Santiago. Por 3º año consecutivo se coronó campeón la U. de Chile.
	9ª Copa Universia de Fútbol	36 equipos de fútbol.	Creado en 2004, este torneo se ha transformado paulatinamente en el campeonato universitario de fútbol más importante de Chile, logrando congregarse a 36 equipos en su 9ª versión. En 2012, la UDLA se tituló campeón.
FORMACIÓN	1º Curso Universia -CINDA	30 directivos de universidades a cargo de aseguramiento de la calidad.	Curso que consideró 30 horas de formación, con la temática de "Tendencias de la Educación Superior: El contexto del aseguramiento de la calidad", a cargo del profesor Raúl Atria, abogado.
ACTIVIDADES EN TORNO A LA PRUEBA DE SELECCIÓN UNIVERSITARIA (PSU)	Ensayos PSU UANDES	3.600 postulantes a la educación superior chilena.	Organizados por la Universidad de los Andes, Universia y el Preuniversitario UC.
		En tres años, más de 10 mil jóvenes beneficiados	Organizado por la red de 60 instituciones de educación superior y Preuniversitario UC, por sexto año consecutivo.
	Diario Universia PSU 2012	Público objetivo: 160.000 postulantes a la educación superior.	<ul style="list-style-type: none"> • 1ª edición en noviembre: distribuido a 150 establecimientos educacionales de Santiago y regiones. 50 mil ejemplares. • 2ª edición el 3 de diciembre: entregado a 120 mil postulantes que realizaron el reconocimiento de salas el día previo a la rendición de la PSU.
	Expo Orienta 2012	Más de 100 mil usuarios únicos.	Feria virtual de universidades, de gran utilidad en especial para aquellos jóvenes que viven en lugares apartados.
	Entrega de resultados PSU	Visitantes a www.universia.cl	Por 9º año consecutivo entregó los resultados de la PSU en calidad de sitio autorizado por el Departamento de Evaluación, Medición y Registro Educacional de la Universidad de Chile.
	5ª versión de Expo Orienta	400.000 visitantes de la sección en www.universia.cl	Se sortearon dos becas de estudios por un monto de \$2.000.000 cada una. Los ganadores fueron: Sebastián Molina, alumno de Ingeniería en Ejecución en Minas en la Universidad de Santiago de Chile. Hans Morales, estudiante de Prevención de Riesgo en el Centro de Formación Técnica Santo Tomás, sede Los Ángeles

Inversión en la Comunidad

Enfoque de gestión

A través de proyectos que promueven la educación, la inclusión financiera, el emprendimiento y la cultura, Santander apoya a las comunidades en las que está presente para contribuir a su fortalecimiento y desarrollo social y económico.

Hitos

- Premio Mujer Emprendedora.
- Presentaciones de Plácido Domingo en Chile.
- Doce años de apoyo a Fundación Belén Educa.

Datos relevantes

1

2.019 equipos computacionales entregados a través del programa "Computadores para la comunidad".

2

54 instituciones apoyadas.

3

12.845 personas beneficiadas (niños, jóvenes y adultos).





Impulso de programas para contribuir al desarrollo del país

Las iniciativas y proyectos que lleva a cabo la empresa en este ámbito, tienen como objetivo constituirse en un agente relevante en la transformación de la sociedad, apoyando a los sectores más desfavorecidos y vulnerables de la comunidad. Para lograr esta meta, la empresa ha estructurado su actuar en torno a tres ejes:

1. ALIANZAS CON EL TERCER SECTOR

(ONG, fundaciones y otras entidades sin fines de lucro), lo que durante el período reportado se materializó de la siguiente manera:

Distribución aportes 2012 (%)



3ª CORRIDA SOLIDARIA SANTANDER-TECHO

Ocho mil personas participaron en la 3ª Corrida Solidaria Santander-Techo, logrando reunir \$44 millones para la Fundación Techo, que a través de su campaña nacional aporta al desarrollo y la superación de la pobreza en el país. Esta versión congregó a autoridades como el Ministro de Educación, Harald Beyer; el ex Titular de Hacienda, Andrés Velasco; funcionarios del Banco, miembros de organizaciones sociales y familias completas.

OLIMPIADAS SOLIDARIAS SANTANDER-FUNDACIÓN PARÉNTESIS

Más de 200 personas de los siete centros abiertos de la organización sin fines de lucro participaron en la nueva versión de las "Olimpiadas Solidarias Santander-Fundación Paréntesis". Durante la jornada se realizaron actividades recreativas y deportivas, pero también se buscó apoyar a la comunidad de Manresa, la que se vio afectada por un incendio que destruyó completamente el centro masculino. Esta organización acoge y acompaña a personas en situación de pobreza con consumo problemático de alcohol y drogas.

2. IMPULSO A LA EDUCACIÓN

Desde el 2000, la empresa mantiene un programa de apoyo a la educación de excelencia para jóvenes y niños de escasos recursos. Dicha labor se concreta a través de una alianza con Fundación Belén Educa, la que cuenta con ocho colegios en zonas

vulnerables de la Región Metropolitana. Junto con ello, Banco Santander también fue activo en otros ámbitos de apoyo a la educación. Durante 2012, las principales actividades fueron:



FUNDACIÓN BELÉN EDUCA Becas de excelencia	Por octavo año consecutivo se hizo entrega de las becas de excelencia académica a ocho alumnos de la Fundación Belén Educa, que obtuvieron resultados destacados en la PSU. Carreras relacionadas con Pedagogía e Ingeniería fueron los programas escogidos mayoritariamente por los jóvenes premiados, quienes gracias a esta beca están cursando su primer año de estudios en algunas de las principales universidades del país.
FUNDACIÓN BELÉN EDUCA Prácticas 2012	El período de prácticas de 26 jóvenes provenientes de los colegios de Fundación Belén Educa se realizó en las divisiones corporativas del Banco Santander. Los alumnos, provenientes de la especialidad de Administración, finalizaron su proceso de egreso de la Enseñanza Media técnico-profesional con esta experiencia para adecuarse de mejor forma a los requerimientos del mercado laboral.
FUNDACIÓN BELÉN EDUCA V Seminario de Emprendimiento y Empleabilidad	Alumnos de III y IV EM de tres colegios participaron en el V Seminario de Administración "Factores claves para la continuidad de estudio y el camino a la empleabilidad", organizado por la propia entidad educativa, Banco Santander y Empresas Copec. La jornada tuvo como ejes la mirada empresarial y el liderazgo, y contó con las exposiciones de directivos del mundo empresarial y académico chileno.
FUNDACIÓN CHILENTER Disminución de la brecha digital	En la celebración de su décimo aniversario, Fundación Chileter reconoció a Banco Santander como una de las instituciones más comprometidas con reducir la brecha digital en el país. Ello, porque es la empresa que ha donado el mayor número de computadores en estos diez años, superando las 7.500 unidades.



**SECRETARÍA
EJECUTIVA DE
CAMPAMENTOS
“Conecta tu sede”**

Banco Santander donó 50 computadores para la realización de un concurso que convocó a todos los campamentos del país a proponer ideas para el uso de estos equipos, con el fin de habilitar las sedes sociales. Se premió a quince campamentos con tres computadores para cada uno, entregados en agosto. Esta iniciativa, que tiene por objetivo apoyar a los ganadores para que puedan contar en sus sedes sociales con herramientas tecnológicas, beneficia a la comunidad en su totalidad aminorando la exclusión digital a la vez que reconoce y potencia el rol de los dirigentes sociales.

**GIMNASIO LICEO
DE EXCELENCIA DE
PANGUIPULLI**

El Presidente del Banco Santander, Mauricio Larraín y el Ministro de Educación, Harald Beyer, pusieron la primera piedra de lo que será un moderno gimnasio para el desarrollo integral de la actividad deportiva en el Liceo de Excelencia Bicentenario Altamira, de Panguipulli. Éste obtuvo el segundo lugar entre los Liceos Bicentenarios en rendimiento a nivel nacional.

**FUNDACIÓN INTEGRA
Mesa de Empresarios
por la Infancia**

La compañía se sumó a un grupo de seis organizaciones que conforman la Mesa Nacional de Empresarios por la Infancia. La instancia, que cuenta con el apoyo de UNICEF, OEA y OEI, tiene por objetivo recoger la visión del sector privado sobre las implicancias que el fortalecimiento de la calidad educativa de jardines infantiles y salas cuna tiene para el futuro del país.

La declaración de principios de la iniciativa fomenta acciones que favorezcan la construcción de entornos de equidad, justicia y respeto a la primera infancia, junto con involucrar e impulsar estrategias de sensibilización entre los grupos de interés de las empresas implicadas.

3. APOYO A LA CULTURA

La difusión cultural también forma parte del apoyo a la sociedad, por lo que la compañía realiza diversas iniciativas que buscan acercar el arte y el conocimiento a la comunidad a través de dos líneas de acción:

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



Libro “Histórica Relación del Reyno de Chile” del Padre Alonso de Ovalle

Con el objetivo de aportar al rescate del patrimonio nacional por medio de la literatura, la empresa colaboró con la reedición de “Histórica Relación del Reyno de Chile” del Padre Alonso de Ovalle. Se trata de la primera crónica sobre Chile que fue impresa, en la cual se describe al país desde cinco temas fundamentales: la naturaleza, los indígenas, la conquista, la Guerra de Arauco y la evangelización. Un ejemplar de esta edición fue entregada al Rey Juan Carlos de España durante su visita a Chile en junio de 2012.

Orquesta Sinfónica Nacional Juvenil

En el marco de la visita a Chile de Plácido Domingo, invitado por Banco Santander y el Teatro Municipal de Santiago, el destacado cantante fue recibido en el Palacio de La Moneda por el Presidente de la República, Sebastián Piñera, y su señora, Cecilia Morel. Acompañados por el Ministro de Cultura, Luciano Cruz-Coke, asistieron a una presentación de la Orquesta Sinfónica Nacional Juvenil. En la ocasión, el artista sorprendió a los jóvenes al dirigir algunas piezas interpretadas por ellos.





Plácido Domingo: un espectáculo de nivel mundial en Chile

En el contexto de las iniciativas que desarrolla Banco Santander para acercar la cultura y el arte a la comunidad en forma permanente, masiva y gratuita, en 2012 se presentó Plácido Domingo en Chile. Con colaboración del Teatro Municipal y la Municipalidad de Santiago, el destacado tenor dio un gran concierto abierto a la comunidad en el Movistar Arena.

Ante cerca de 12 mil personas, el tenor español hizo gala de sus dotes como intérprete con una selección de fragmentos de óperas, zarzuelas, canciones populares españolas y un segmento de la ópera *Il Postino*. La soprano portorriqueña Ana María Martínez y la Orquesta Filarmónica de Santiago, dirigida por el estadounidense Eugene Kohn, acompañaron al tenor quien fue calurosamente ovacionado.





Apoyo al emprendimiento

Otro eje fundamental de la acción social de Banco Santander es el apoyo al emprendimiento, lo que se concreta a través de diversas formas. Uno de los hitos más relevantes consiste en la premiación al esfuerzo de las mujeres microempresarias, una iniciativa inédita en el país, que se ha llevado a cabo ininterrumpidamente desde 2001.

PREMIO MUJER EMPRENDEDORA BANEFE & SANTANDER

La undécima versión del premio que reconoce el esfuerzo y la capacidad emprendedora de las microempresarias, cambió de nombre, sumó una categoría e incorporó a Banco Santander en la convocatoria. Así, a partir de 2012, la iniciativa se denomina “Premio Nacional Mujer Emprendedora” y distingue las categorías “Microempresaria” y “Pyme”, con el fin de incluir también a aquellas empresarias que han formado emprendimientos que sean un aporte

importante a la creación de empleos, desarrollo social y familiar.

Después de una selección realizada a las 32 mil postulantes, las ganadoras de este año fueron Elizabeth Arias (“Pyme”) e Ingrid Guzmán (“Microempresa”). Norma León, en tanto, recibió una mención especial por su “Espíritu Emprendedor”. La ceremonia de premiación se realizó en el Centro Cultural Palacio de La Moneda y estuvo encabezada por Mauricio Larraín, Presidente Banco Santander; Claudio Melandri, Gerente General Banco Santander; los Ministros Carolina Schmidt del Servicio Nacional de la Mujer, y Pablo Longueira, de Economía.

Los dos premios nacionales recibieron \$ 6 millones, los seis premios regionales, \$ 4 millones, y las ocho finalistas, \$ 1 millón. En tanto, las 16 finalistas recibieron cursos de capacitación y becas para carreras técnicas impartidas por la Universidad Tecnológica de Chile, Inacap. Además, fueron premiadas con la

estatuilla “Mujer en Vuelo”, de la escultora Pilar Landerretche, por los valores que Banco Santander busca fomentar.

En la última versión de este premio se registró un récord de postulaciones, sumando 32 mil mujeres provenientes de Arica a Tierra del Fuego. A lo largo de once años, han postulado 180 mil mujeres, y 55 han sido premiadas.

A través de esta instancia, Banco Santander genera un reconocimiento a las emprendedoras para incentivarlas a seguir desarrollándose comercialmente, además de fomentar la creación de una identidad y de conciencia de sus logros en el mundo empresarial. De este modo, el Banco produce un impacto económico indirecto positivo, el que se materializa a través de este constante aporte para fomentar la inclusión financiera y sociolaboral de personas que son el motor de desarrollo de sus familias y del país.



GANADORAS 2012

MICROEMPRESA	Regional Norte	Leticia Castro	Fábrica de empanadas vegetarianas
	Regional Centro	Margarita Chávez	Repostera y banquetera
	Regional Sur	Silvia Nova	Restorán
	Regional Metropolitana	Ingrid Guzmán (1º lugar)	Taller de confecciones
PYME	Regional Norte	Lidia Navarrete	Servicios de aseo
	Regional Centro	Marcela Fernández	Taller de bordados
	Regional Sur	Elizabeth Arias (1º lugar)	Seguridad vial
	Regional Metropolitana	Magali Gómez	Productos hidropónicos



Política de derechos humanos

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

Estos lineamientos definen la posición de Santander en materia de derechos humanos y establece los principios que inspiran su compromiso en todas sus actividades y ámbitos de actuación. Todo ello, según lo declaran algunas de las principales declaraciones internacionales:

- La Declaración Universal proclamada en 1948 por la Asamblea General de Naciones Unidas.
- La Declaración Tripartita de la Organización Internacional del Trabajo sobre empresas multinacionales y la política social.
- Las Normas de la ONU para las Empresas en Derechos Humanos.
- Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- Los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Los Principios del Ecuador, de los que Santander es firmante (ver pgs. 15 y 16).

Se aplica a todas las actividades de Banco Santander, con independencia de su naturaleza y del lugar donde se desarrollen. El compromiso del Grupo con la protección y el respeto a los derechos humanos se extiende a sus profesionales, a sus clientes y proveedores y a las comunidades en las que ejerce su actividad.

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

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





Voluntariado corporativo

FORTALEZAS DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO

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



El voluntariado corporativo es uno de los aspectos relevantes de la política de sostenibilidad de Banco Santander.

En el período reportado, se realizaron las siguientes actividades:

FUNDACIÓN BELÉN EDUCA Programa de Tutorías 2012

Por cuarto año consecutivo, ejecutivos de la empresa se comprometieron con alumnos de III EM de la Fundación Belén Educa para acompañarlos durante un año a través de un programa de tutorías con orientación personalizada en relación con la continuidad de estudios superiores y la construcción de un proyecto de vida. La iniciativa tiene por objetivo que los jóvenes cuenten con modelos que les orienten para escoger el camino que seguirán una vez que egresen de IV EM.

PRIMER VOLUNTARIADO COLECTIVO EMPRESARIAL DE CHILE

Durante noviembre, PROhumana junto a su Red PROhumana Empresarial, llevaron a cabo el Primer Voluntariado Colectivo Empresarial de Chile. Esta iniciativa logró reunir a 300 voluntarios, entre ellos representantes de Banco Santander, quienes se dieron cita para construir un nuevo parque para los vecinos de la Villa Oro Olímpico de Colina. La construcción de esta área verde benefició a 300 hogares, un promedio de 1.170 personas que habitan en el ámbito de influencia de la Villa Oro Olímpico de Colina, y significó una intervención de 2.500m², creando una nueva área verde en la Región Metropolitana.

Empleados

Enfoque de gestión

En este ámbito, la transformación definida por el Plan Estratégico consiste en construir el mejor lugar para trabajar. Para ello se diseñan políticas que reconocen y promueven el talento, mejoran la calidad de vida laboral y enfatizan la meritocracia, ya que se le asigna un valor fundamental al desarrollo profesional y a la gestión de personas.

Además, y con el fin de apoyar este proceso y lograr el cambio cultural implícito, se ha reforzado la formación con el fin de que los empleados cuenten con las herramientas necesarias para entregar una experiencia de servicio diferenciadora, simple y ágil, que genere mayores niveles de satisfacción.

Hitos

- Iniciativas para lograr bienestar en el trabajo impulsados por VIVE Santander.
- Aumento en los reconocimientos.
- Intensificación de programas de formación.

Datos relevantes

1

Avance al lugar
nº 17 en GPTW.

2

15% de baja en el índice
de rotación general, y
caída del 27% en rotación
de carteras.

3

47% incremento de
personas reconocidas
2011-2012.

4

Mejora en índices relevantes (período 2010-2012):
a) "Satisfacción de los empleados" subió de 69% a 73%.
b) "Identificación y compromiso" creció de 77% a 85%.
c) "Reconocimiento" aumentó de 61% a 75%.

La transformación en la División Personas

Convertir a Banco Santander de aquí al 2015 en el mejor lugar para trabajar, dicho por los propios empleados.

Mejorar la calidad del servicio a los clientes para llegar a ser el mejor banco para los clientes, dicho por ellos.

El mejor lugar para trabajar

Para construir el mejor lugar para trabajar, la División Personas realizó varios focus group y encuestas internas a empleados. Éstos arrojaron varias oportunidades de mejora e importantes avances en algunas materias, como reconocimientos.

Durante 2012 se incrementaron los reconocimientos y también el número de personas distinguidas, de acuerdo a lo que define el Plan Estratégico y a los valores que Banco Santander quiere destacar:

	2011	2012
Nº de conductas	11	14
Nº de personas	3.725	5.472

+ 47%

Conductas destacadas	2012
Actitud positiva Santander	59
Compromiso	220
Disponibilidad	983
Empatía	945
Mejor compañero	1120
Mejor líder Santander	360
Mejor primer tiempo	647
Trabajo en equipo	43
Apoyo a la transformación	46
Mejor gestión	192
Buena disposición	51
Calidad de servicio	21
Mejores ejecutivos	133
Otras conductas	652
Total empleados premiados	5.472

Fuente: División Personas, 2012

INSTANCIAS DE RECONOCIMIENTO

Para generar satisfacción, lealtad y permanencia en la organización, la empresa ha creado una amplia gama de distinciones que reconocen a aquellos funcionarios en tres áreas: por representar los Valores Santander, por buen desempeño o por las mejores prácticas.

Se dan a conocer a través de los siguientes medios:

- Portal de reconocimiento de los supervisores.
- Campañas de reconocimiento: cuatro campañas anuales que promueven conductas clave.
- Actividades de reconocimientos: ceremonias masivas por áreas de negocio y reuniones de reconocimiento de la División Personas. Por ejemplo, "Semanas de Reconocimiento", "Ceremonia de Compromiso y Fidelidad" y "Estrellas de Servicio". En 2012 se sumó una nueva actividad, "RRHH Awards", que reconoce a quienes se destacaron como gestores de personas y equipos, y que hacen del Santander el mejor lugar para trabajar.

Para Banco Santander, la meritocracia es un valor esencial y estratégico, y todos sus empleados son tratados con este criterio, que implica reconocer y diferenciar el talento de los trabajadores de acuerdo a su desempeño individual.

De esta forma, para acceder a cualquiera de las alternativas de desarrollo, que incluye la formación en MBA, diplomados y estudios universitarios o técnicos, entre otros, se debe haber demostrado un buen desempeño en los períodos anteriores de evaluación.

Otras alternativas de desarrollo ya más orientadas a los profesionales de buen desempeño y potencial, son:

- Pasantías internacionales.
- Diplomados in-house, dictados por la Universidad Católica y financiados por Santander. En 2012, finalizó la tercera versión del Diplomado en Dirección y Gestión Comercial del Banco Santander.
- Estudios de post grado como MBA o magíster de especialidad (cofinanciados por la empresa). En 2012, 28 funcionarios estaban cursando una de estas alternativas de estudio.
- También se impulsa la excelencia a través del otorgamiento de una beca, que financia gran parte de los estudios universitarios o técnicos de los empleados. Como requisito se debe tener un buen desempeño académico y laboral.
- Programas de desarrollo internacional como Santander Executive Training Programme (STEP) y Futuros Directivos (FUDIS).
- Programas de desarrollo a nivel nacional como ALAS y DELTA, para destacar y potenciar el talento de jóvenes profesionales.

Programa de formación y desarrollo de talento	2011		2012	
	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones
Programa ALAS	124	4	156	5
Programa DELTA	79	2	79	2
Total	203		235	

Programa	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones
Step	3	2	4	3
Fudi (en Chile)	45	11	51	12
Fudi (chilenos en el extranjero)	24	8	29	9
Pasantías (chilenos en el extranjero)	34	2	42	3
Total	106		126	

Fuente: División Personas, 2012

PROMOCIONES

Otro elemento relevante de la meritocracia son las promociones, las que en 2012 beneficiaron a 1.263 personas.



EVALUACIONES

Para desarrollar una cultura basada en la meritocracia es necesario realizar evaluaciones. Solo midiendo el desempeño de los empleados se puede implementar la política de reconocimientos y desarrollo profesional que aplica el Banco. Por ello, una vez al año, se analiza el desempeño de los empleados a la luz de factores como trabajo en equipo, iniciativa y flexibilidad. También toma en cuenta las metas, la evaluación global y las oportunidades de mejora.

El resultado de las evaluaciones se da a conocer a los empleados con el fin de que puedan conocer sus avances, y también sirve para detectar necesidades de formación y gestionar oportunidades de desarrollo profesional. Aquellos trabajadores que tienen un cumplimiento bajo lo esperado, deben participar en un plan de trabajo que cuenta con seguimiento. Las personas bien evaluadas (ubicadas en el 30% superior), son tomadas en cuenta por los gestores de personas para ser incluidas en alguno de los programas de gestión de talentos.

En 2012, el 90% de las personas evaluadas obtuvieron resultados entre "esperado" y "superior", por lo que este porcentaje de empleados tienen la posibilidad de acceder a todas las alternativas de formación y capacitación que Banco Santander ofrece.

También se aplica una evaluación ascendente, en la que todos los empleados del banco analizan a sus supervisores. En el período, 1.491 supervisores fueron evaluados por sus equipos (2011: 1.369).

COMPENSACIONES

Durante el ejercicio 2012, la compensación total percibida por los empleados del Banco y filiales alcanzó los MM\$ 300.708. Los planes de compensación de todos los funcionarios tienen componentes variables, las que están ligadas al cumplimiento de metas y objetivos. Además, toman en cuenta la equidad interna, la competitividad y la valoración del puesto de trabajo. Se someten a evaluación trimestral y/o anual.

El ingreso mínimo de un empleado de Banco Santander asciende a \$ 490.000, suma que supera en un 269% al ingreso mínimo mensual fijado por el Ministerio del Trabajo en julio de 2012 (\$ 182.000).

Evaluación de desempeño	2009	2010	2011	2012
	Total país	Total país	Total país	Total país
Nº de evaluados	10.631	10.483	10.666	10.610
% de evaluados	98,7%	99%	99%	98%

Nota: Las cifras presentadas no coinciden con el número total de empleados, ya que el universo al que se aplica dicha evaluación no abarca el 100% de los funcionarios Santander.

Fuente: División Personas, 2012



CONSTRUYENDO BIENESTAR

Otro eje en la construcción del mejor lugar para trabajar apunta a lograr una óptima calidad de vida laboral, que contribuya efectivamente al bienestar de los empleados. Para lograr este objetivo, se creó una mesa de trabajo llamada VIVE Santander.

Esta iniciativa está integrada por diversas áreas, y su función consiste en mejorar el ejercicio laboral de los casi doce mil funcionarios del Banco Santander, potenciar las buenas prácticas existentes y acoger propuestas de los propios empleados, para lo cual se creó un correo específicamente destinado a estas funciones. Además, lleva estas propuestas a acciones concretas y facilita su uso, de

modo tal que todos los empleados de la empresa puedan tomar decisiones informadas y correctas, que optimicen el potencial del beneficio.

CLIMA LABORAL

El clima organizacional tiene una directa influencia en el nivel de motivación, compromiso y satisfacción de los empleados, lo que en el contexto de la meta de convertirse en el mejor lugar para trabajar cobró especial relevancia en 2012.

Las herramientas que miden este índice son las evaluaciones de Clima Organizacional, Ascendente y de Desempeño. También se organizan focus group y monitoreos, y como benchmark nacional se usa el estudio "Mejores

Empresas para Trabajar en Chile" de Great Place to Work Institute. En 2012, la empresa mejoró un lugar con respecto al año anterior, quedando en el lugar n° 17.

Todas las acciones orientadas a crear ambientes laborales positivos que se implementaron durante 2012 se vieron reflejadas en los resultados de la encuesta de clima laboral enviada a 9.270 empleados (86% de la planilla total), ya que hubo un alza de un 1,86 puntos con respecto al año anterior.

De las 14 dimensiones evaluadas, 13 tuvieron alzas respecto de la evaluación realizada en 2011, destacando sobre todo "Condiciones de trabajo" (variación positiva de 6,4 puntos) y "Reconocimiento" (alza de 4,3 puntos).

VIVE SANTANDER

Analizar el estado actual de los empleados y proponer mejoras, sobre todo en relación a ambiente laboral, uso eficiente del tiempo y conciliación vida laboral-familiar.

Disminuir la rotación de funcionarios generada principalmente en sucursales.

Acompañar la transformación del negocio potenciando la mirada de los empleados hacia los empleados.

INICIATIVAS 2012

Tres tardes libres al año

Más de dos mil empleados habían usado este beneficio a diciembre 2012.

Día de la red

Celebrado el 9 de octubre en todas las sucursales de Banco Santander y Banefe para reconocer el trabajo diario realizado en las sucursales. Altos directivos visitaron y compartieron durante el día con diversas sucursales.

Jeans day

Realizados en los edificios corporativos los días 30 de noviembre, 7 y 14 de diciembre, también fueron motivo para reunir fondos para Manresa, de la Fundación Paréntesis del Hogar de Cristo, ya que se solicitó un aporte de \$ 500 a quienes usaron esta prenda. De este modo se reunieron \$2 millones, monto que fue entregado a comienzos de 2013.

Programa "Cruza las fronteras"

Iniciativa creada a partir de focus group con empleados, consistente en un programa para estudiar inglés durante dos meses en el extranjero, con mantención del puesto de trabajo y la renta. Al primer llamado postularon 540 personas y quedaron seleccionados 14 empleados, los que realizarán sus estudios en 2013.

Mejorar la calidad de servicio a los clientes

Para lograr el segundo objetivo propuesto por el proceso de transformación - convertirse en el mejor banco para los clientes, dicho por ellos - la División Personas reforzó la formación. Ello, con el fin de lograr una experiencia de servicio diferenciadora y que genere mayores niveles de satisfacción entre los clientes.

FORMACIÓN

La formación de los empleados es una preocupación permanente, ya que constituye una herramienta fundamental de apoyo para el éxito de la gestión y negocio del Banco y, además, para el desarrollo personal y profesional de sus funcionarios. Por esta razón, la empresa está constantemente preocupada de identificar el talento interno, atraer el talento externo, asegurar su desarrollo y compromiso, y evaluar y compensar de manera adecuada a los empleados.

Existen numerosos programas de formación, entre los que destacan:

“ENTRÉNATE”

Una herramienta de autogestión que ofrece cursos para actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades en ofimática y formación bancaria.

“ENTRÉNATE, FORMACIÓN A TU MEDIDA”

Durante 2012, el programa “Entrénate” sumó un programa de formación en competencias claves para el desempeño de tareas para apoyar a aquellos empleados que tienen competencia evaluadas bajo lo esperado, o que quieran desarrollar aún más sus fortalezas.

“ON BOARDING”

Esta iniciativa también se creó en el período reportado, ofreciendo orientación al supervisor respecto de cómo guiar a un empleado recién llegado al puesto de trabajo en el procesos de inserción. Por su parte, el funcionario puede acceder a cursos presenciales o virtuales con el mismo fin: adecuarse de la mejor manera a sus nuevas responsabilidades y entorno laboral.

ESCUELA DE SERVICIO

Iniciativa lanzada en 2011 en el marco del “Año de Servicio”, y que en 2012 estuvo enfocada en aquellos segmentos más relevantes por su influencia sobre los índices de calidad. Participaron sucursales de la Red Banco, sucursales Prime y áreas de Servicios Centrales (SS. CC). En sucursales, se realizó el taller “Facilidad de contacto”, mientras que en SS.CC. se impartió el taller “Mejorando continuamente la calidad de servicio”, así como cápsulas de E-Learning sobre “Mejores prácticas” y “Nuevos derechos del consumidor”.

SUCURSAL ESCUELA BANEFE

Modelo formativo implementado en marzo, en el cual se destinó una sucursal real con atención a público para la correcta formación de nuevos ejecutivos. Se trata de la primera “sucursal escuela” implementada en la banca chilena. Durante el año, participaron 120 ejecutivos, los que tuvieron mejores rendimientos - 27% en promedio - en los meses posteriores a la pasantía.

Debido a la intensificación de estas actividades, en 2012 el 90% de la plantilla de empleados participó en algún tipo de formación. Ello muestra un crecimiento respecto de 2011, cuando esta cifra alcanzó un 79%. Gracias a una implementación mejor estructurada, empleando menos horas y menos recursos, pero incrementando el porcentaje de participación, la inversión por este concepto alcanzó la suma de M\$ 1.810.000.

SISTEMÁTICA COMERCIAL

Uno de los desafíos más relevantes del año consistió en la implementación de un nuevo modelo comercial en la red Prime, denominado Sistemática Comercial, el cual incluye el modelo de venta relacional. De agosto a diciembre, se capacitó la totalidad de ejecutivos, agentes y zonales (260 participantes) de esta red.

La Sistemática Comercial se irá implementando paulatinamente en todas las sucursales. Está apoyada en herramientas comerciales que automatizan la administración del negocio de la red.

Indicadores de formación	2009	2010	2011	2012
Inversión anual (M\$)	1.220.546	1.525.000	1.928.000	2.199.451
Horas de formación desglosadas por categoría de empleados				
Administrativos	22	24	35	38
Profesionales	21	35	32	37
Supervisores	21	26	37	32
Porcentaje de participantes sobre la plantilla	76%	82%	79%	90%
Distribución de participantes por segmento				
Administrativos	54%	47%	47%	58%
Profesionales	33%	43%	40%	28%
Supervisores	13%	10%	13%	14%
Evaluación de satisfacción de los participantes (1 al 7)	6,6	6,7	6,7	6,8
Horas lectivas (total)	271.586	312.406	334.450	305.104

Fuente: División Personas, 2012

RESULTADOS POSITIVOS

Como consecuencia del conjunto de medidas implementadas por Banco Santander, varios indicadores 2012 mostraron resultados positivos.

1

El avance de Banco Santander en el Ranking Great Place to Work: en 2012 mejoró un lugar, ubicándose en el n° 17 del ranking general, y en el segundo lugar entre las empresas de más de cinco mil empleados. Este resultado se logró gracias al compromiso de la empresa y de sus supervisores por construir un buen clima laboral, y su fuerte compromiso con el entorno.

2

El índice de rotación general bajó de 13,8% en 2011 a 11,7% en 2012. Además, una de las palancas del Plan Estratégico - disminuir la rotación de cara al cliente ya que se requiere estabilidad en los equipos para poder establecer relaciones duraderas - decreció en un 24% al cerrar el 2012. En esta caída tuvo un rol importante la decisión de establecer un mínimo de permanencia de 18 meses en el lugar y puesto actual de trabajo.

3

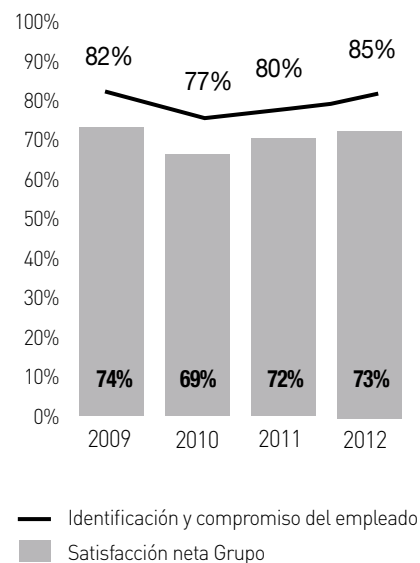
El incremento en el número de conductas premiadas y empleados que recibieron algún tipo de reconocimiento se vio reflejado en mejores índices en la evaluación de clima anual. Cabe destacar que ya de 2010 a 2011 se aumentó el número de distinciones. Así, la dimensión "reconocimientos" creció 14 puntos en tres años: 61% en 2010; 71% en 2011 y 75% en 2012.

4

La identificación y compromiso de los empleados superaron la marca máxima alcanzada en 2009, como se puede ver en el gráfico a continuación.

El mejor banco para el empleado

Encuesta de clima - satisfacción neta



INDICADORES DEMOGRÁFICOS (Total país)

Dotación	2009	2010	2011	2012	
Total de dotación	11.118	11.001	11.566	11.713	100%
Total de hombres	5.069	5.027	5.285	5.347	46%
Total de mujeres	6.049	5.974	6.281	6.366	54%
Total contrato indefinido	11.118	10.924	11.502	11.661	100%
Contrato indefinido hombres			5.244	5.304	45%
Contrato indefinido mujeres			6.258	6.357	55%
Total contrato plazo fijo	0	77	64	52	0,4%
Contrato plazo fijo hombres			41	43	83%
Contrato plazo fijo mujeres			23	9	17%
Total jornada completa	11.118	11.001	11.566	11.317	97%
Jornada completa hombres			5.285	5.260	46%
Jornada completa mujeres			6.281	6.057	54%
Total nuevas contrataciones	896	945	1.817	1.607	
Total contrataciones hombres			874	731	45%
Total contrataciones mujeres			943	876	55%
Promedio antigüedad (años)	8,3	8,7	8,63%	8,76	
Promedio antigüedad hombres				9,93	
Promedio antigüedad mujeres				7,78	

INDICADORES DE EDAD	2011	2012
Total menor de 30	3.009	2.820 24%
Hombres menores de 30	1.179	1.167 41%
Mujeres menores de 30	1.830	1.653 59%
Total entre 30 y 40	4.330	4.368 37%
Hombres entre 30 y 40	1.793	1.718 39%
Mujeres entre 30 y 40	2.537	2.650 61%
Total entre 40 y 50	2.682	3.018 26%
Hombres entre 40 y 50	1.417	1.536 51%
Mujeres entre 40 y 50	1.265	1.482 49%
Total más de 50	1.142	1.507 13%
Hombres más de 50	713	926 61%
Mujeres más de 50	429	581 39%
Total promedio de edad		37,9
Total promedio de edad hombres	39,3	39,4
Total promedio de edad mujeres	36,5	36,6

Fuente: División Personas, 2012

DESGLOSE POR CARGO	Nº	%
Total directivos	413	3,5
Hombres	310	75,1
Mujeres	103	24,9
Total supervisores *	1.347	11,5
Hombres	687	51,0
Mujeres	660	49,0
Total profesionales	3.260	27,8
Hombres	1.423	43,7
Mujeres	1.837	56,3
Total administrativos	6.693	57,1
Hombres	2.927	43,7
Mujeres	3.776	56,3

(*) Los supervisores son todos aquellos funcionarios que tienen personas a cargo pero que no cuentan con un título de gerente o subgerente

Indicadores de sindicalización	2008	2009	2010	2011	2012
N° de empleados	5.790	6.488	6.425	7.538	7.771
Porcentaje de sindicalización	45%	57%	58%	65%	66%
N° de sindicatos	19	20	20	21	21
Porcentaje de empleados cubiertos por contrato colectivo	100%	100%	100%	100%	100%
Tasa de sindicalización (Chile)	11,9%	12,5%	11,70%	11,8%	S/I

Fuente: División Personas y "Compendio de Series Estadísticas 1990-2011" de la Dirección del Trabajo

RELACIÓN CON LOS SINDICATOS

Banco Santander sostiene que la libertad de asociación de todos sus empleados es un derecho irrenunciable. Por ello, y con el fin de generar un clima positivo, se ha preocupado de fomentar relaciones laborales basadas en la confianza y la cooperación entre la administración y los dirigentes sindicales.



SINDICATOS Y FEDERACIONES

La tasa de sindicalización de Banco Santander ha ido creciendo a través de los años, superando siempre ampliamente la media nacional. Al 31 de diciembre de 2012, el grupo registraba un 66% de empleados sindicalizados, agrupados en 21 sindicatos con aproximadamente 120 dirigentes. Éstos, a su vez, se agrupan en las federaciones Banco Santander, Grupo Santander y Autónoma.

CANALES DE DIÁLOGO

Se han instaurado diversos canales de diálogo con los sindicatos:

1

El proceso de negociación colectiva permite debatir sobre las condiciones de trabajo y las relaciones entre la organización y sus empleados.

2

Política de puertas abiertas y reuniones permanentes, generadas a través de:

- Un Comité Laboral, donde participan gerentes de varias Divisiones de la empresa junto a representantes de los sindicatos para conocer las necesidades e inquietudes, y definir soluciones y proyectos de mejora.
- Reuniones permanentes de la Gerencia de Relaciones con el Personal, con la Federación Banco Santander, Federación Grupo Santander, Federación Autónoma y todos los sindicatos para anticiparse a los problemas y aclarar dudas.

3

También se realizan otras iniciativas:

- Perfeccionamiento de los dirigentes sindicales a través de seminarios en los que se les entrega herramientas para entender la información que la empresa les otorga y puedan negociar de manera informada.
- Seminarios en los cuales se analizan temas de actualidad económica, desarrollo personal, calidad y servicio a clientes, desarrollo del negocio y temas de Recursos Humanos. Durante 2012, dirigentes sindicales de todo el país asistieron a la charla “¿De qué crisis me hablan?”, realizada por Pablo Correa, gerente División Comunicaciones, Estudios y Políticas Públicas.

5.347

Hombres



39 años
Edad promedio.

9,8 años
Antigüedad promedio.

6.366

Mujeres



36 años
Edad promedio.

7,6 años
Antigüedad promedio.

1,7

Hijos promedio por funcionario.



667

¿Sabías qué?

Mujeres trabajan en VOX.



1.600

Más de

Hijos de funcionarios han sido premiados con becas universitarias o premios en dinero.



¿Qué edad tiene el supervisor más joven del Grupo?

22 años

Supervisor cobranza telefónica.

ROTACIÓN MEDIA

2012

Rotación media	11,6%
Rotación media hombres	11,1%
Rotación media mujeres	12,2%



145

extranjeros trabajan en Chile.

24	peruanos	10	mexicanos	2	bolívianos
20	colombianos	8	ecuatorianos	1	francés
17	argentinos	5	uruguayos	1	alemán
17	españoles	4	cubanos	1	panameño
14	venezolanos	3	chinos	1	portorriqueño
13	brasileños	3	nicaragüenses	1	coreano

EQUIDAD DE GÉNERO

Banco Santander no cuenta con una política explícita de equidad de género, pero sus valores corporativos se basan en el respeto de los derechos fundamentales, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la aplicación de criterios de meritocracia. Los resultados de la aplicación de estos criterios se pueden ver en los gráficos abajo (ver recuadro), donde se puede apreciar el incremento de la presencia femenina.

Un estudio 2012 de la SBIF¹ refrenda estos resultados, ya que concluye que el sistema financiero exhibe indicadores de equidad de género superiores a los de la economía chilena en general y que, a pesar de que quedan importantes oportunidades de mejora para el país en general, este rubro en particular ha logrado reducir la brecha de participación global femenina durante el período evaluado (2007-2012).

1. "Resultados Encuesta de Antecedentes de Género", Departamento de Estudios - Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), 2012.

BENEFICIOS

Banco Santander ha instaurado una amplia gama de beneficios para fomentar una vida personal saludable, activa, recreativa y familiar en sus empleados. Durante el período reportado, invirtió MM\$ 26.502 bajo este concepto (esta suma no incluye los convenios colectivos). Además, y con el fin de proporcionar la información necesaria para que los trabajadores puedan maximizar estos beneficios y responder consultas, la empresa posee varios canales de comunicación:

CENTRO DE CONTACTO VIRTUAL (CAV)

Es el principal canal de comunicación entre el funcionario y la División Personas. Se encuentra disponible en la intranet (CAV y Plataforma Hola), permite conocer los diversos contenidos en materia de RRHH y consultar con especialistas asignados por tema. Cuenta con certificación ISO 9001:2000, que establece un plazo máximo de atención de 48 horas. En promedio, se reciben 2.300 consultas mensuales.

CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL FIJO DE LA DIVISIÓN PERSONAS

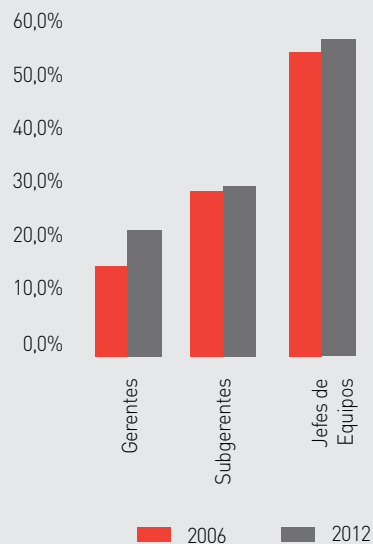
Atiende las inquietudes de los funcionarios de la Región Metropolitana en quince módulos de atención de la División Personas y empresas externas; y también recibe consultas telefónicas. En promedio atiende a 4.860 funcionarios mensuales (230 consultas diarias).

CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL MÓVIL (CAP MÓVIL)

El Centro de Contacto Presencial recorre distintas sucursales de Santiago y de regiones para facilitar la realización de trámites sin tener que acudir a los Servicios Centrales: atención en línea de isapres, cajas de compensación, compañías de seguros, fondos de bienestar y AFP. También se realizan charlas acerca de los distintos beneficios del Grupo y sobre la prevención de enfermedades.

CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO

Tiene como finalidad potenciar el modelo de cercanía y cordialidad. Trabaja en base a campañas informativas y de fidelización, tales como saludos en el día del cumpleaños y campañas informativas ad-hoc como la realizada para todas las mamás que estaban afectas a la nueva ley parental (post-natal), entre otras iniciativas.



BENEFICIOS	Desglose	Recuento 2012
Generales	<p>Bonos para Fiestas Patrias, matrimonio, vacaciones, nacimiento y por carga.</p> <p>Remuneración completa en caso de licencia.</p> <p>Banca única (sucursal exclusiva para empleados).</p>	<p>Se entregaron 814 por nacimiento, 289 por matrimonios y 227 por fallecimientos de familiares.</p> <p>El personal de renta fija tiene garantizado su sueldo cuando está con licencia médica.</p> <p>Ofrece productos y servicios a sus funcionarios con tasas preferentes, en créditos de consumos y créditos hipotecarios.</p>
“Panoramas en tu área”	Programa que apunta a equilibrar mejor la vida laboral y la familiar.	Se realizaron 56 actividades con 2.408 participantes.
Programa de Orientación al Empleado (POE)	Servicio de información, orientación y apoyo en diversas situaciones, como charlas para la familia, atención psicológica gratuita y confidencial. Mesas redondas que refuerzan gestión de supervisores.	Se realizaron charlas con un total de 270 participantes. Se atendieron 1.386 personas en todo Chile. En las mesas participaron 80 personas.
Programa “Apoyo a la Maternidad”	Charlas para orientar sobre el tema e informar sobre los beneficios que entrega la empresa.	Se realizaron siete charlas: cuatro en SS.CC. para el personal de Santiago, y tres en regiones (Los Ángeles, Concepción y Rancagua).
Programa “Trabajo&Familia”	Sala cuna especial Serviparvus (servicio domiciliario), sala cuna de libre elección, reducción de jornada luego del postnatal, 7 días post-natal para padres, cumpleaños en familia, Vitamina (centro educativo para Santander), día de trabajo con hijos.	Sala cuna especial: 229 empleados; postnatal para padres: 120 funcionarios; Vitamina: 63 funcionarias usaron sala cuna y 71, el jardín infantil; día de trabajo con hijos: 740 niños.
Horarios	Permiso especial plus, horario flexible, súper viernes.	
Panoramas Santander	Deporte y recreación, Club Santander en Santiago y regiones, olimpiadas, centro recreacional Las Cascadas, formación de líderes.	A lo largo de Chile, 8.738 personas participaron en diversas actividades y campeonatos deportivos.
Actividades culturales	Para la familia en Santiago y regiones; grupos artísticos permanentes, información cultural y convenios, talleres de teatro, meses temáticos, concurso proyectos culturales regionales.	24 actividades con 2.099 beneficiados. Proyectos premiados: 32 (16 de regiones), con 350 participantes en total.
Programa “Tu salud nos importa”	Beneficios, seguros complementarios de salud, fondos para salud y sobrevivencia, exámenes preventivos, guía de salud, programa “Calidad de Vida”, actividad física y alimentación saludable, policlínico para funcionarios Santander, gimnasios corporativos, gimnasia laboral.	Gimnasia laboral en 18 sucursales, con 360 participantes. El 95% de los funcionarios tiene un seguro complementario o pertenece a uno de los tres Fondos de Bienestar. Se cuenta con un Club con más de cuatro mil socios donde se practican deportes y actividad física. En octubre se celebró el mes de la salud, donde participaron tres mil funcionarios y 17 empresas en convenio. Se registraron más ocho mil visitas a los módulos de los diferentes proveedores de salud y previsión social.
Impulso a la excelencia	Becas universitarias y técnicas para funcionarios, becas de escolaridad, becas preuniversitaria, premios mejores puntajes PSU, premios “Excelencia Académica”.	Se premiaron 2.730 hijos de funcionarios por estímulo escolar, se entregaron 2.103 becas a funcionarios.
“Santander por siempre”	Beneficio para trabajadores mayores de 50 y con diez años de antigüedad, una vez que se retiran de la empresa.	Se incorporaron 28 ex funcionarios con este beneficio.
Permisos especiales	Por matrimonio, fallecimiento, examen de grado, especial familiar.	Hicieron uso de permisos por examen de grado: 205 personas; matrimonio: 201 personas; nacimiento: 214 personas; permiso postnatal: 168 personas; permisos especiales familiares: 8.296 personas; por fallecimiento: 224 personas. En total, se acogieron 9.208 empleados a este beneficio (4.944 mujeres y 4.264 hombres).

SALUD Y SEGURIDAD

Para salvaguardar el bienestar de los empleados y disminuir las probabilidades de accidentes o enfermedades profesionales, el área de salud y prevención de riesgos laborales de la empresa cuenta con una política que asegura la mantención de altos niveles de calidad de servicio y productividad. Además, en conjunto con la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción, el Banco desarrolló un plan de prevención de riesgos que aborda seis áreas.

También se ha implementado un portal en la intranet, donde se pone a disposición de los funcionarios información, datos y campañas de prevención. A ello se suma una capacitación implementada por medio de los Jefes de Operación Virtual, entregando los materiales audiovisuales que son preparados para este propósito.

1

Emergencias.

2

Ergonomía.

3

Prevención de riesgos en oficinas.

4

Evaluaciones ambientales.

5

Programas de salud y primeros auxilios.

6

Plan de control de las empresas contratistas.

INDICADORES SALUD Y SEGURIDAD	2009	2010	2011	2012
% total de colaboradores representados en comités paritarios	100%	100%	100%	100%
Horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral	715.977	853.817	701.293	700.102
Tasa de ausentismo	3,9%	3,6%	3,40%	3,6%
Días no trabajados por accidentes del trabajo (no acontecidos en trayectos)	3.200	2.986	4.058	3.601
Incidencia de accidentes mortales	0	0	0	0

Fuente: División Personas, 2012

Entre las principales actividades desarrolladas en el año, destacan:

- Desarrollo del Plan Director: Se capacitó a 1.416 personas a nivel nacional.
 - Evaluación de riesgos en la red: A 287 sucursales de regiones y 287 y en la Región Metropolitana, se le realizaron en total 305 exámenes y análisis de salud.
 - Programa "Calidad de Vida, Riesgo Persona" orientado a detectar hábitos y factores de riesgo cardiovasculares en las personas. Gracias a la promoción de estilos saludables y control de exámenes sanguíneos, evaluación por médico y nutricionista, se realizaron 1.500 exámenes de salud anuales.
 - Charlas sobre manejo del estrés, dictadas por psicólogos de la Mutual de Seguridad a lo largo del país. Se realizaron 10 charlas y participaron 800 funcionarios.
 - Campaña de vacunación contra la influenza y gripe estacional para todos los funcionarios del Grupo:
- 6.000 trabajadores se acogieron a este beneficio.
- Programa de Alimentación Saludable: Uno de los tres casinos de Santander ofrece un menú basado en la dieta mediterránea. Para 600 personas que asiste diariamente en los casinos, se prepararon 158.221 menús cardiosaludables.
 - Mes de la salud (octubre): Se realizaron diferentes actividades en los edificios corporativos orientadas a la prevención de salud de sus trabajadores. Participaron tres mil funcionarios y 17 empresas en convenio con la empresa. Se registraron más de ocho mil visitas a los módulos de proveedores de salud y de previsión social.
 - Programa Paréntesis: Programa de prevención y asistencia en el uso problemático de tabaco, alcohol y drogas.
 - Taller para dejar de fumar: Iniciativa gratuita para funcionarios y sus cónyuges que quieren dejar de fumar. Durante 2012 participaron catorce personas.

Accionistas

Enfoque de gestión

La relación entre Banco Santander y sus accionistas está estructurada en torno a dos ejes fundamentales: la creación de valor a largo plazo y transparencia informativa. La empresa respeta la igualdad de derecho de todos los accionistas, y potencia un diálogo fluido con éstos.

Hitos

- Junta General de Accionistas celebrada el 14 de abril 2012.

Datos relevantes

1

Creación de valor por US\$ 8.220 MM desde fines de 2008.

2

Incremento de 111% de la acción en el mismo período.

3

Un controlador con participación de 67,18% de las acciones y 25 accionistas principales.

Información oportuna y permanente

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

Relación

El área de Relación con Inversionistas está a cargo de los inversionistas institucionales o personas naturales que invierten o quieren invertir acciones de Banco Santander. También es responsable de elaborar toda la información financiera que es distribuida al público incluyendo la página web de Investor Relations y las llamadas en conferencia con el mercado, que son abiertas a todo público y transmitidas vía webcast en pos de la transparencia en la entrega de la información. Durante 2012, esta área se reunió en más de 600 oportunidades con inversionistas institucionales.

Comunicación

Existen diferentes mecanismos de comunicación creados para los diferentes tipos de accionistas:

- Los inversores institucionales locales o extranjeros se pueden contactar por medio de canales formales (reuniones).
- Los accionistas minoritarios pueden participar en la Junta Anual de Accionistas, o en reuniones masivas que se realizan dos a tres veces al año con representantes de la Administración.

En el caso de las Juntas Anuales de Accionistas, la legislación y los estatutos de Grupo Santander regulan la periodicidad de las reuniones, las formas de convocatoria, las materias de discusión y los mecanismos de deliberación.

- También cuentan con los siguientes canales:
 - Teléfono de atención exclusiva (02 2320 22 22).
 - Buzón del accionista (accionistas@santander.cl).
 - Sección "Accionistas" de la página web www.santander.cl, donde se publican una serie de datos relacionados

con información corporativa, sostenibilidad, cobertura de analistas, hechos relevantes, Junta General de Accionistas, preguntas frecuentes y la información relacionada con Investor Relations. Además, se encuentran disponibles diversos datos sobre la acción BSantander, los dividendos, precios, distribución y operaciones de capital y la presencia en índices.

- Envío de formulario de contacto alojado en la misma sección.

Evolución del mercado

En 2012 los mercados accionarios se vieron afectados por la crisis mundial que se desató en Europa. La acción del banco, incluyendo el dividendo pagado, cayó un 6,6% contra una leve alza de 3% del IPSA. Por otra parte, el ADR del Banco aumentó en un 1,3% incluyendo dividendos.

Cabe destacar que desde fines de 2008, cuando comenzaron los problemas financieros a nivel mundial, Santander Chile ha creado valor por US\$8.220 mm y la acción ha subido en un 111% sin aumentos de capital en el periodo.



Estructura accionaria

El capital básico del Banco al 31 de diciembre de 2012 estaba dividido en 188.446 millones de acciones de serie única, sin preferencias de ningún tipo. El principal

accionista es Grupo Santander, con un control sobre el 67,18% de la propiedad. Los principales accionistas de Banco Santander Chile al cierre de 2012 eran:

Accionista	Acciones	Propiedad
Santander Chile Holding S.A.	66.822.519.695	35,46%
Teatinos Siglo XXI Inversiones S.A.	59.770.481.573	31,72%
Grupo Santander	126.593.001.268	67,18%
ADRs	35.111.060.871	18,63%
Banco Santander por Cuenta de Inversionistas Extranjeros	3.373.117.269	1,79%
Banco de Chile por Cuenta de Terceros	3.364.381.444	1,79%
Banco Itaú por Cuenta de Inversionistas	3.124.234.595	1,66%
AFP Habitat S.A. para Fondo de Pensiones	715.780.059	0,38%
AFP Capital S.A. Fondo Tipo C	702.660.008	0,37%
AFP Provida S.A. para Fondo de Pensiones	630.235.113	0,33%
Banchile Corredores de Bolsa	598.403.699	0,32%
AFP Habitat S.A. Fondo Tipo B	570.159.233	0,30%
AFP Capital S.A. Fondo Tipo B	501.188.888	0,27%
MBi Arbitrage Fondo de Inversión	495.766.248	0,26%
AFP Capital S.A. Fondo Tipo A	484.374.244	0,26%
Santander S.A. Corredores de Bolsa	477.547.351	0,25%
AFP Cuprum S.A. para Fondo de Pensiones	456.957.670	0,24%
AFP Cuprum S.A. Fondo Tipo A	430.813.788	0,23%
AFP Habitat S.A. Fondo Tipo A	429.122.007	0,23%
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	404.871.327	0,21%
AFP Provida S.A. Fondo Tipo B	367.541.030	0,20%
Otros 12.156 Accionistas	9.614.910.682	5,10%
Totales	188.446.126.794	100%



Clasificaciones de riesgo

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

CLASIFICACIONES INTERNACIONALES

En la actualidad son tres las empresas que clasifican al Banco: Moody's, Standard and Poor's y Fitch Ratings.

CLASIFICACIONES NACIONALES

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

Moody's	Rating
Depósitos en moneda extranjera	Aa3
Bonos senior	Aa3
Bonos subordinados	A1
Depósitos en moneda local	Aa3
BFSR	C+
Corto-plazo	P- 1

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

Fitch	Rating
Rating de largo plazo moneda extranjera	A+
Rating de largo plazo en moneda local	A+
Rating de corto plazo moneda extranjera	F1
Rating de corto plazo moneda local	F1
Viabilidad	A+

Local ratings	Fitch Ratings	Feller Rate
Acciones	1CN1	1CN1
Corto plazo	N1+	N1+
Largo plazo	AAA	AAA
Letras hipotecarias	AAA	AAA
Bonos senior	AAA	AAA
Bonos subordinados	AA	AA+
Perspectivas	Negativas	Estables



Sobre esta Memoria

En 2012 Banco Santander cumplió una década publicando documentos de esta naturaleza, demostrando de esta manera su compromiso permanente con la transparencia, el desarrollo sostenible y la difusión de una cultura corporativa que se hace cargo de los temas sociales y aquellos relacionados con el medio ambiente.

La presente memoria corresponde a la gestión comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre 2012, y constituye la herramienta más destacada para comunicar la información relacionada con la sostenibilidad a los diferentes grupos de interés de la empresa. De este modo, pone a disposición los datos más relevantes del desempeño económico, social y ambiental de Banco Santander durante el período reportado, y también proporciona cifras de años anteriores para facilitar la comparabilidad.

Los contenidos desarrollados en estas páginas fueron definidos por la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI) y el Suplemento del Sector Financiero (FSS) de la misma entidad. Banco Santander también es miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas desde 2003, por lo que este reporte además incluye la Comunicación en Progreso (CoP), la cual se indica en la Tabla GRI.

Los límites de cobertura y alcance de la información presentada en esta memoria corresponden a las operaciones de Banco Santander en Chile, aunque se dan a conocer de manera general las políticas corporativas y cifras globales 2012 del Grupo Santander - expresadas en euros -

para graficar su presencia a nivel mundial. Los números relativos a las operaciones en el país están en pesos chilenos, y fueron desarrolladas bajo el mismo estándar de cálculo, normas y principios contables que se aplican al Informe Anual. No hubo cambios significativos en este período reportado.

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

Definición del contenido

La elaboración de la memoria se desarrolló bajo la supervisión de la División Comunicaciones, Estudios, Políticas Públicas y Sostenibilidad. Para reunir la información requerida participaron las divisiones Banca Comercial, Clientes y Calidad, Comunicaciones, Estudios, Políticas Públicas y Sostenibilidad, Personas y Medios, Planificación Estratégica y Financiera y la Dirección Jurídica, quienes validaron y documentaron los datos presentados.

Si bien esta memoria no cuenta con una verificación externa, las cifras fueron extraídas del Informe Anual de Banco Santander, cuyos estados financieros fueron auditados por Deloitte. Además se contó con la asesoría de especialistas en pautas GRI.

Para establecer el contenido de la memoria de sostenibilidad, se priorizaron aquellos temas que puedan influir o afectar el éxito de largo plazo de la gestión del banco; sobre todo los contenidos en la Plan Estratégico 2012-2015. También se tomaron en cuenta los permanentes diálogos sostenidos con los grupos de interés de Banco Santander y entrevistas realizadas a los principales ejecutivos de la compañía. Además, se realizó un benchmark de reportes sectoriales nacionales e internacionales, y se analizaron las noticias generadas en el período, referidas al Banco y al sector financiero en general.

De esta manera, se detectaron los siguientes temas que fueron considerados como los más relevantes:

- Temas específicos relacionados con la gestión.
- Asuntos mencionados directa o indirectamente por los grupos de interés internos y externos de la empresa.
- Desafíos del sector financiero nacional e internacional.
- Indicadores y temas señalados en la Guía G3.1 y el Suplemento Sectorial Financieros (SFF).

La Memoria de Sostenibilidad 2012 de Banco Santander se entrega junto al Informe Anual en la Junta de Accionistas que se celebra anualmente. Para esta ocasión, se imprimieron mil ejemplares, mientras que en la página web www.santander.cl también se encuentra disponible este documento.

Índice de contenidos GRI

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Capítulo	Página	Principio Pacto Global
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Carta del Presidente	4	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades de sostenibilidad.	Visión del Gerente General Santander en el Mundo y la Sostenibilidad	6 12,13	
		Perfil de Nuestra Empresa	25, 26, 27	
2. PERFIL				
2.1	Perfil organizacional.	Información General	123	No se especifica este Principio en una CoP.
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Banco Santander entrega productos financieros a personas naturales, micro, pequeñas, medianas empresas, grandes corporaciones e instituciones.	Ver memoria financiera 2012.	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Perfil de Nuestra Empresa	30, 31	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Información General	123	
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	Santander en el Mundo y la Sostenibilidad	10, 11	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Accionistas Información General	110 123	
2.7	Mercados servidos	Santander en el Mundo y la Sostenibilidad Perfil de Nuestra Empresa	10, 11 24	
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Santander en el Mundo y la Sostenibilidad Perfil de Nuestra Empresa	10,11 28, 29	
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria.	Anexo: Sobre esta Memoria	113	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Perfil de Nuestra Empresa	34, 35	
3. PARÁMETROS DEL REPORTE				
PERFIL DEL REPORTE				No se especifica este Principio en una CoP.
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Anexo: Sobre esta Memoria	113	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Anexo: Sobre esta Memoria	113	
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	Anexo: Sobre esta Memoria	113	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Información General	123	
ALCANCE Y COBERTURA DEL REPORTE				
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Anexo: Sobre esta Memoria	113	No se especifica este Principio en una CoP.
3.6	Cobertura de la memoria.	Anexo: Sobre esta Memoria	113	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Anexo: Sobre esta Memoria	113	
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Los datos incluidos no afectan la comparabilidad respecto de reportes anteriores.		

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Capítulo	Página	Principio Pacto Global
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	Anexo: Sobre esta Memoria	113	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener cualquier reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, y sus razones.	No hay cambios por efecto de reexpresión de información de los indicadores, en relación a lo presentado en el punto anterior.		
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No se han realizado cambios sustantivos en relación a los métodos de valoración de los indicadores cuantitativos.		

ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI

3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Índice	3	
------	---	--------	---	--

VERIFICACIÓN

3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Banco Santander no aplicó una verificación externa.		
------	--	---	--	--

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

GOBIERNO

4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo	43, 44, 45, 46, 47, 48	P 1-10
4.2	Funciones del más alto ejecutivo.	Gobierno Corporativo	43	
4.3	Estructura directiva unitaria.	Gobierno Corporativo	43	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Perfil de Nuestra Empresa Gobierno Corporativo	37 43, 109	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Gobierno Corporativo	43	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo	41, 42, 50, 51	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo	43	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social.	Perfil de Nuestra Empresa Gobierno Corporativo	23 51	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	Santander en el Mundo y la Sostenibilidad Gobierno Corporativo	18, 19 49, 50, 51	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Santander en el Mundo y la Sostenibilidad Gobierno Corporativo	18, 19 49, 50, 51	

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Santander en el Mundo y la Sostenibilidad Gobierno Corporativo	18, 19 49, 50, 51	P 7
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos externos, así como cualquier otra iniciativa externa que la organización suscriba o apruebe.	Santander en el Mundo y la Sostenibilidad Inversión Social	20, 21 80, 81, 82, 83, 85, 86	P 1-10
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece y apoya.	Santander en el Mundo y la Sostenibilidad Perfil de Nuestra Empresa	20, 21 32, 33	

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Perfil de Nuestra Empresa	36, 37, 38, 39	No se especifica este Principio en una CoP.
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Perfil de Nuestra Empresa	36, 37, 38, 39	No se especifica este Principio en una CoP.
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Perfil de Nuestra Empresa	36, 37, 38, 39	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.	Perfil de Nuestra Empresa	36, 37, 38, 39	

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Capítulo	Página	Principio Pacto Global
5. DIMENSIÓN ECONÓMICA				
DMA ENFOQUE DE GESTIÓN ECONÓMICA				
Desempeño económico				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido .	Perfil de Nuestra Empresa	28, 29	No se especifica este Principio en una CoP.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Santander en el Mundo y la Sostenibilidad Actividad Sostenible	18, 19 65	P 7
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Banco Santander no registró este indicador durante el período.		No se especifica este Principio en una CoP.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Banco Santander no registró este indicador durante el período.		
Presencia en el mercado				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Empleados	97	P 1 y 6
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	Procesos Sostenibles/ Cadena de Suministro	71, 72, 73, 74, 75, 76	P 6
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	El Modelo Corporativo de Recursos Humanos del Grupo está orientado a atraer y retener a los mejores profesionales en los países en los que está presente.		
Impactos económicos Indirectos				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante.	Santander Universidades Inversión en la Comunidad	80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89	No se especifica este Principio en una CoP.
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Santander Universidades Inversión en la Comunidad	80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89	
6. DIMENSIÓN AMBIENTAL				
DMA EN	ENFOQUE DE GESTIÓN AMBIENTAL	Procesos Sostenibles/ Huella ambiental y plan de ahorro energético	64	
Materiales				
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Procesos Sostenibles/ Huella ambiental y plan de ahorro energético	67	P 8
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Procesos Sostenibles/ Huella ambiental y plan de ahorro energético	67	P 8 y 9
Aspecto: Energía				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Banco Santander no tiene consumo primario de energía. Esta es suministrada por empresas distribuidoras de energía a través del SIC/SING.		P 8
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Procesos Sostenibles/ Huella ambiental y plan de ahorro energético	67	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Procesos Sostenibles/ Huella ambiental y plan de ahorro energético	69	P 8 y 9
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Procesos Sostenibles/ Huella ambiental y plan de ahorro energético	69	P 8 y 9
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Procesos Sostenibles/ Huella ambiental y plan de ahorro energético	69	

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Capítulo	Página	Principio Pacto Global
Aspecto: Agua				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Procesos Sostenibles/ Huella ambiental y plan de ahorro energético	67	P 8
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Banco Santander no realiza captación directa de agua. Los servicios sanitarios provienen de las empresas concesionarias correspondientes a cada localidad.		
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Debido a la naturaleza de las operaciones de Banco Santander el consumo de agua es poco significativo por lo tanto el foco de las acciones están en su ahorro más que en el reciclaje y la reutilización.		
Aspecto: Biodiversidad				
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Todas las oficinas de Banco Santander se encuentran en terrenos urbanos, por lo cual no afectan espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad.		P 8
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.			
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.			
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.			
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.			
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Procesos Sostenibles/ Huella ambiental y plan de ahorro energético	67	P 8
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Banco Santander no emite otro tipo de gases de efecto invernadero.		
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Procesos Sostenibles/ Huella ambiental y plan de ahorro energético	68	P 7, 8 y 9
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Banco Santander no emite sustancias que destruyen la capa de ozono.		P8
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Banco Santander no emite NO y SO.		
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Todas las oficinas de Banco Santander se encuentran en terrenos urbanos, por lo que el agua se capta y vierte a través de la red urbana.		
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Procesos Sostenibles/ Huella ambiental y plan de ahorro energético	67	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Banco Santander no genera derrames.		P 8
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Banco Santander no transporta, importa ni exporta residuos peligrosos.		
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Por su naturaleza, Banco Santander vierte agua a través de la red urbana.		

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Capítulo	Página	Principio Pacto Global
Aspecto: Productos y servicios				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Banco Santander ofrece servicios financieros que no tienen impactos ambientales significativos.		P 7, 8 y 9
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Banco Santander ofrece servicios financieros por lo tanto sus actividades no generan volúmenes relevantes de productos con materiales susceptibles de ser recuperados.		P 8 y 9
Aspecto: Cumplimiento normativo				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Banco Santander no registra multas o sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental vigente.		P 8
Aspecto: Transporte				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Por su naturaleza, Banco Santander no genera impactos ambientales significativos.		P 8
Aspecto General				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Banco Santander no registró este indicador durante el período. Sin embargo evaluará su incorporación para el próximo ejercicio.		
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL				
DMA LA	Información sobre el enfoque de gestión social.	Empleados	94, 95	
Aspecto: Prácticas laborales y ética del trabajo				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Empleados	101, 104	No se especifica este Principio en una CoP.
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Empleados	101, 104	P 6
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Empleados	105, 106	No se especifica este Principio en una CoP.
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosado por sexo.	Banco Santander no realizó durante el período un registro de los días de licencias asociadas a permisos de maternidad y paternidad. Sin embargo evaluará su incorporación para el próximo período.		P 6
Aspectos: Relaciones empresas/trabajadores				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Empleados	102, 103	P 1 y 3
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Banco Santander no cuenta con una política relacionada a este aspecto. No obstante, cambios importantes en la organización son comunicados con anticipación.		P 3
Aspecto: Salud y seguridad laboral				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Empleados	107	P 1
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Empleados	107	
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. (ver tabla en protocolo)	Empleados	107	P 1
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Empleados	107	

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Capítulo	Página	Principio Pacto Global
Aspecto: Formación y educación				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Empleados	96, 103, 104	No se especifica este Principio en una CoP.
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Empleados	100, 99, 100	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Empleados	97	
Apecto: Diversidad e igualdad de oportunidades				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Empleados	101, 104	P 1 y 6
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	La política de compensaciones toma en cuenta la equidad interna y la competitividad de los empleados independiente de su género.	97	
Derechos humanos				
DMA HR	Información sobre el enfoque de gestión de derechos humanos.	Procesos Sostenibles / Cadena de Suministro Empleados	71 92	
Aspecto: Prácticas de inversion y abastecimiento				
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Procesos Sostenibles/ Cadena de Suministro	71, 72, 73, 74	P 1, 2, 3, 4, 5 y 6
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Procesos Sostenibles/ Cadena de Suministro	71, 72, 73, 74	P 1, 2, 3, 4, 5 y 6
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Gobierno Corporativo	51	P 1, 2, 3, 4, 5 y 6
Aspecto: No discriminación				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Durante 2012 no se registraron incidentes de discriminación.		P 1, 2 y 6
Aspecto: Libertad de asociación y negociaciones colectivas				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Empleados	102, 103	P 1, 2 y 3
Aspecto: Explotación infantil				
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Durante 2012, Banco Santander no identificó operaciones donde pudiese existir riesgo de trabajo infantil.		P 1, 2 y 5
Aspecto: Trabajos forzados				
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Durante 2012, Banco Santander no identificó operaciones donde pudiese existir riesgo de trabajo forzado.		P 1, 2 y 4
Aspecto: Prácticas de seguridad				
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Todos los empleados son capacitados en el Código de Conducta cuya lectura es obligatoria y el cumplimiento de esta disposición tiene un seguimiento mensual.		P 1 y 2
Aspecto: Derechos de los indígenas				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No existieron incidentes relacionados con violaciones a los derechos de los indígenas.		P 1 y 2

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Capítulo	Página	Principio Pacto Global
Aspecto: Evaluación				
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Procesos Sostenibles/ Cadena de Suministro	71, 72, 73, 74	P 1 y 2
Aspecto: Medidas correctivas				
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Durante 2012 no se recibieron quejas formales en materia de derechos humanos.		P 1 y 2
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD				
DMA S0	Información sobre el enfoque de gestión sociedad	Diálogo con Grupos de Interés Santander Universidades Santander y la Comunidad	36 79 84	
Aspecto: Comunidades locales				
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Banco Santander no cuenta con ningún programa formal para analizar los impactos en las comunidades en la entrada y/o salida de la empresa. Sin embargo, se llevan a cabo análisis específicos cuando los riesgos detectados así lo recomiendan. Como forma de maximizar los impactos positivos en la sociedad y mitigar los negativos, se desarrolla desde hace quince años el programa Santander Universidades.		No se especifica este Principio en una CoP.
S09	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.			
S010	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades.			
Aspecto: Corrupción				
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Gobierno Corporativo	51	P 10
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Gobierno Corporativo	51	
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Gobierno Corporativo	51	
Aspecto: Política pública				
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Perfil de Nuestra Empresa La relación de Banco Santander con las instituciones públicas se articula a través de las asociaciones sectoriales a las que pertenece. Adicionalmente creó durante 2012 la División Comunicaciones, Estudios, Políticas Públicas y Sostenibilidad.	31	P 10
Aspecto: Cumplimiento Normativo				
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .	Gobierno Corporativo	51	No se especifica este Principio en una CoP.
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS				
DMA PR	Información sobre el enfoque de gestión responsabilidad del producto	Actividad Sostenible / Clientes y Productos	53	
Aspecto: Salud y seguridad del cliente				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Actividad Sostenible / Clientes y Productos En el negocio de tarjetas y medios de pago, el Banco dispone de medidas de prevención del fraude así como de un conjunto de sistemas de seguridad contra el phishing.	55	P 1
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Capítulo	Página	Principio Pacto Global
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios				
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Actividad Sostenible / Clientes y Productos	55, 56	P 8
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	Actividad Sostenible / Clientes y Productos	62	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Actividad Sostenible / Clientes y Productos	59, 60, 61, 62	No se especifica este Principio en una CoP.
Aspecto: Comunicaciones y marketing				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Banco Santander es miembro de la Asociación Nacional de Avisadores, cuyas empresas asociadas adhieren voluntariamente al Código Chileno de Ética Publicitaria, aplicado por el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria.	56, 57	No se especifica este Principio en una CoP.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Gobierno Corporativo	51	
Aspecto: Privacidad del cliente				
PR8	Número total de reclamos debidamente fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Durante 2012 no se registraron reclamos relacionados a este aspecto.		P 1
Aspecto: Cumplimiento Normativo				
PR9	Importe de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Gobierno Corporativo	51	No se especifica este Principio en una CoP.
SUPLEMENTO SECTORIAL PARA SERVICIOS FINANCIEROS				
FS 1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocios.	Santander en el Mundo y la Sostenibilidad Gobierno Corporativo Procesos sostenibles	18, 19, 20, 21 49, 50, 51 65	
FS 2	Procedimientos para fijar y proteger las líneas de negocios de los posibles riesgos ambientales y sociales.	Santander en el Mundo y la Sostenibilidad Gobierno Corporativo Procesos sostenibles	18, 19, 20, 21 49, 50, 51 65	
FS3	Procesos para monitorear la implementación y consentimiento de los clientes sobre los requerimientos sociales y ambientales incluidos en los acuerdos transaccionales.	Santander en el Mundo y la Sostenibilidad Gobierno Corporativo Procesos sostenibles	18, 19, 20, 21 49, 50, 51 65	
FS4	Proceso (s) para mejorar las capacidades del personal en la implementación de políticas sociales y ambientales y de los procedimientos, según aplique a las líneas de negocios.	Gobierno Corporativo	51	
FS5	Interacción con los clientes/inversionistas/socios de negocios en relacion a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales.	Durante el ejercicio 2012 no se realizaron reuniones con inversores en relación a la Inversión Socialmente Responsable.		
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.:microempresas /PYMEs /grandes) y el sector de actividad.	Actividad Sostenible / Clientes y Productos Inversión Social	63 90, 91	
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Actividad Sostenible / Clientes y Productos Inversión Social	58 90, 91	
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Procesos Sostenibles/ Huella ambiental y plan de ahorro energético Informe de Sostenibilidad España www.santanderannualreport.com	65 38, 39	

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Capítulo	Página	Principio Pacto Global
Aspecto: Auditoría				
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Gobierno Corporativo	48, 49, 50, 51	
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Informe de Sostenibilidad España www.santanderannualreport.com	43	
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Informe de Sostenibilidad España www.santanderannualreport.com	43	
Aspecto: Comunidad				
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Perfil de Nuestra Empresa Actividad Sostenible / Clientes y Productos	24 58, 63	
FS 14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Actividad Sostenible / Clientes y Productos Inversión Social	58, 63 90, 91	
Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios				
FS 15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Actividad Sostenible / Clientes y Productos	55, 56	
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Actividad Sostenible / Clientes y Productos	57, 63	

Información General

BANCO SANTANDER CHILE

Banco Santander Chile es una sociedad anónima regida por la Ley General de Bancos contenida en el DFL N°3 del año 1997 y realiza todas las actividades que dicho texto legal autoriza a los bancos. Fue constituido por escritura pública de 7 de septiembre de 1977, otorgada en la Notaría de Santiago a cargo de Alfredo Astaburuaga Gálvez, bajo la razón social de Banco de Santiago, y su funcionamiento fue autorizado por Resolución N°118 del 27 de octubre de 1977, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, SBIF. Los estatutos fueron aprobados por Resolución N°103 del 22 de septiembre de 1977 de la SBIF. El extracto de los estatutos y la resolución que los aprobó fueron publicados en el Diario Oficial del 28 de septiembre de 1977 y se inscribieron a fojas 8825 N°5017 del Registro de Comercio de 1977 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

Banco Santander posee una red de distribución que cubre de Arica a Punta Arenas, incluyendo Isla de Pascua.

Banco Santander Chile
97.036.000-K
(56-2) 2 320 2000
Bandera 140, Santiago, Chile
www.santander.cl

DIVISIÓN COMUNICACIONES, ESTUDIOS, POLÍTICAS PÚBLICAS Y SOSTENIBILIDAD

Pablo Correa, Gerente División
Comunicaciones, Estudios
y Políticas Públicas

Elke Schwarz, Gerente Comunicaciones
Corporativas y Sostenibilidad

M^a Cristina Marcet, Gerente Sostenibilidad
cmarcet@santander.cl

RELACIÓN CON ACCIONISTAS E INVERSORES

Oficina de Relación con Accionistas
Estado 152, piso 8
Santiago, Chile

ATENCIÓN ACCIONISTAS

Desde Chile: (02) 2320 2222
Desde el extranjero: (+56 2) 2320 2222
accionistas@santander.cl

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

VOX (600) 320 3000
www.santander.cl

DEFENSORÍA DEL CLIENTE

www.defensoriadelclienteabif.cl



De acuerdo a la política medioambiental que busca disminuir los impactos ambientales de Banco Santander, el papel de esta memoria proviene de bosques manejados de manera sustentable y fuentes controladas.
www.pefc.org

EDICIÓN Y DESARROLLO DE CONTENIDOS

M^º Carolina Fonck L.
Constanza Arce C.

DISEÑO Y PRODUCCIÓN

Dioslascría
www.dioslascria.cl

IMPRESIÓN

Fyrma Gráfica



La propuesta artística de **Elisita Punto** se caracteriza ante todo por su visualidad arquitectónica y un lenguaje geométrico. Ambos se entrelazan para trabajar la repetición de patrones y la concepción de ritmos visuales, aprovechando el dinamismo de los colores y las formas para crear ilusiones ópticas e imágenes que generan movimiento.

En 2012, Banco Santander eligió a esta joven artista chilena para crear la gráfica que ilustra su Memoria de Sostenibilidad, ya que representa visualmente lo que el Banco ha venido desarrollando en el contexto de su Plan Estratégico 2012-2015: **cambios profundos y movimientos acertados, que apuntan a producir una genuina transformación.**



