

Queremos contribuir al progreso de las personas y de las empresas



2014

Informe de Sostenibilidad  
Banco Santander Chile



2014

-----  
Informe de Sostenibilidad  
Banco Santander Chile



Este Informe de Sostenibilidad 2014  
de Banco Santander Chile también  
está disponible en versión on line  
[www.santander.cl](http://www.santander.cl)

# Informe de Sostenibilidad 2014



04	Grupo Santander y la Sostenibilidad
12	Visión General
16	Carta del Gerente General
18	Gobierno Corporativo

24	Relación con Grupos de Interés
25	Empleados
30	Clientes
35	Accionistas

36	Inversión en la Comunidad
50	Medio Ambiente
53	Proveedores
56	Información Complementaria

# Grupo Santander y la Sostenibilidad

## Principales Magnitudes

### Indicadores financieros

Balance y resultados (Millones de euros)	2014	2013*
Créditos a clientes (neto)	734.711	684.690
Depósitos de clientes	647.628	607.836
Recursos de clientes gestionados y comercializados	1.023.437	946.210
Fondos propios	80.806	70.326
Margen bruto	42.612	41.920
Beneficio antes de provisiones (margen neto)	22.574	21.762
Beneficio atribuido al Grupo	5.816	4.175

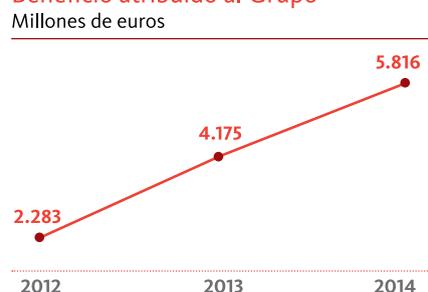
\* La información de 2013 ha sido ajustada considerando la toma de control a comienzos de 2014 de Santander Consumer USA y la pérdida de control de las sociedades gestoras llevada a cabo al cierre de 2013, al objeto de facilitar una mejor comparativa de la gestión realizada.

### Ratios

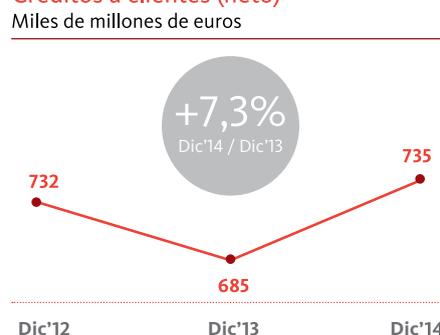
(%)	2014	2013
Eficiencia (con amortizaciones)	47,0	48,1
ROE *	7,0	5,8
ROTE *	11,0	9,6
Tasa de morosidad	5,2	5,6
Cobertura de morosidad	67,2	64,9

\* En enero, dato proforma incluyendo ampliación de capital de enero de 2015 por 7.500 millones de euros

### Beneficio atribuido al Grupo



### Créditos a clientes (neto)



### Empleados



### Clientes



### Accionistas



### Comunidad



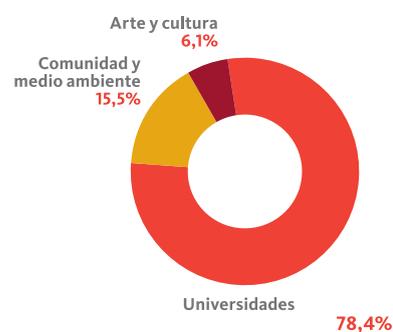
### Evolución de la inversión social

Millones de euros (importes brutos antes del efecto fiscal)



### Distribución de la inversión social sobre el total

%



## Contribución económica a la sociedad

---

### Retribución al empleado

---

**10.242**

millones de euros  
en gastos de personal



Banco Santander cuenta con un equipo de 185.405 profesionales. Con una edad media de 37,7 años y una antigüedad media de 9,72 años. Santander además fomenta el empleo estable, un 96% de sus contratos son de carácter indefinido.

### Crédito concedido

---

**734.711**

millones de euros en crédito  
concedido al cierre del ejercicio



En 2014, el crédito, y en especial la financiación a las familias y a las empresas, ha crecido en nueve de los diez principales países del Grupo. Además, el Banco financia en Brasil, Chile y El Salvador a 250.286 microemprendedores. Asimismo, Santander es líder en la financiación de proyectos de energías renovables. En 2014 Santander financió proyectos con una capacidad total instalada de 5.197 MW.

### Retribución a accionistas e inversores

---

**7.738**

millones de euros  
de retribución total  
al accionista (efectivo y acciones  
nuevas)



En total en 2014 la rentabilidad total al accionista se sitúa en el 17,1%, asumiendo un porcentaje de solicitudes de efectivo del 16%.

### Impuestos recaudados y pagados

---

**13.275**

millones de euros  
en impuestos y tasas  
recaudados y pagados



Grupo Santander contribuye económica y socialmente a los países en los desarrolla sus negocios a través del pago de los impuestos soportados directamente por el Grupo y de la recaudación de impuestos de terceros.

### Inversión social en la comunidad

---

**187**

millones de euros de  
inversión social en  
la comunidad



1.175 convenios con universidades. 28.443 becas y ayudas al estudio. Y 4.604 proyectos de colaboración con las universidades.

### Compras realizadas a proveedores

---

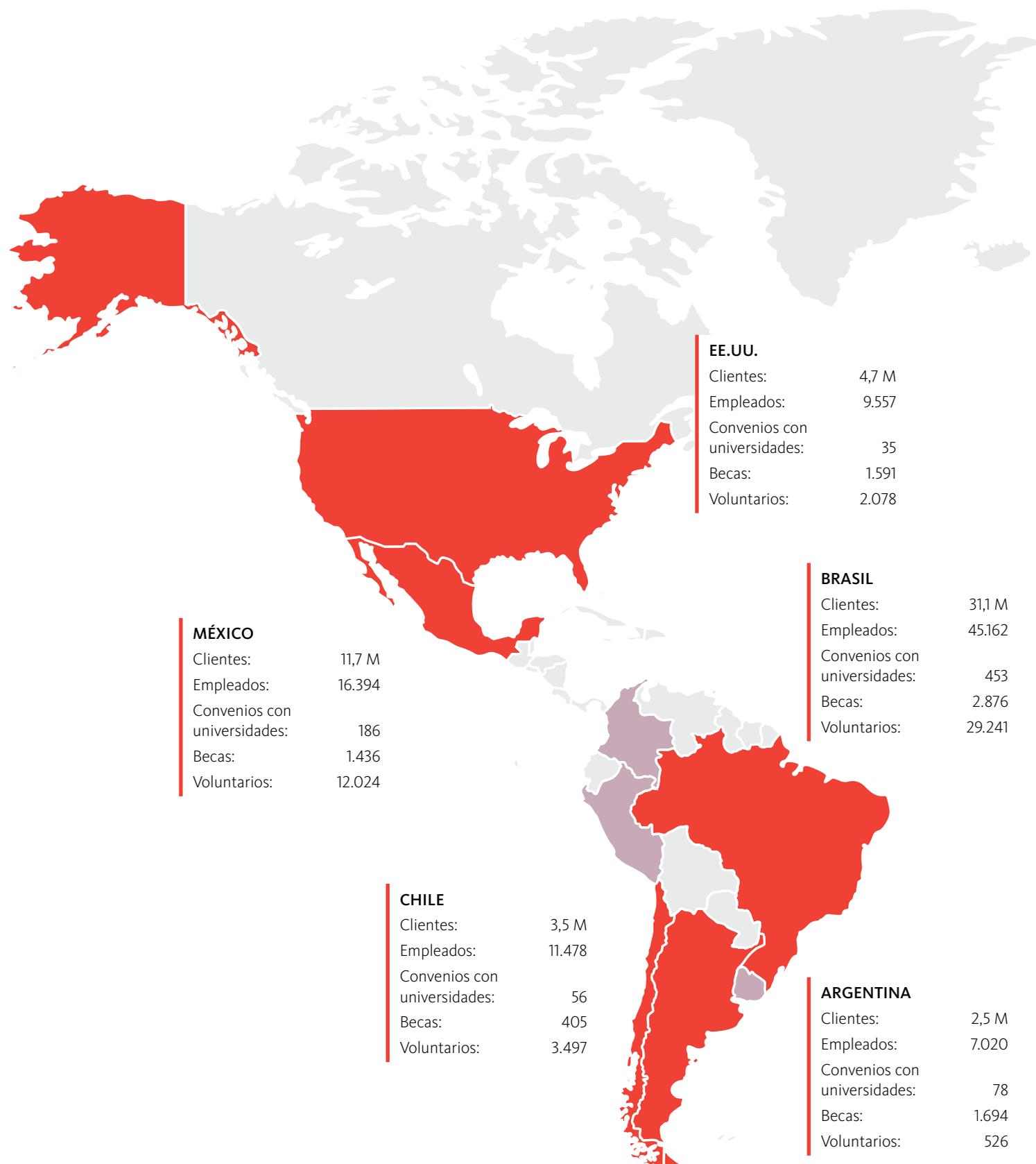
**4.270**

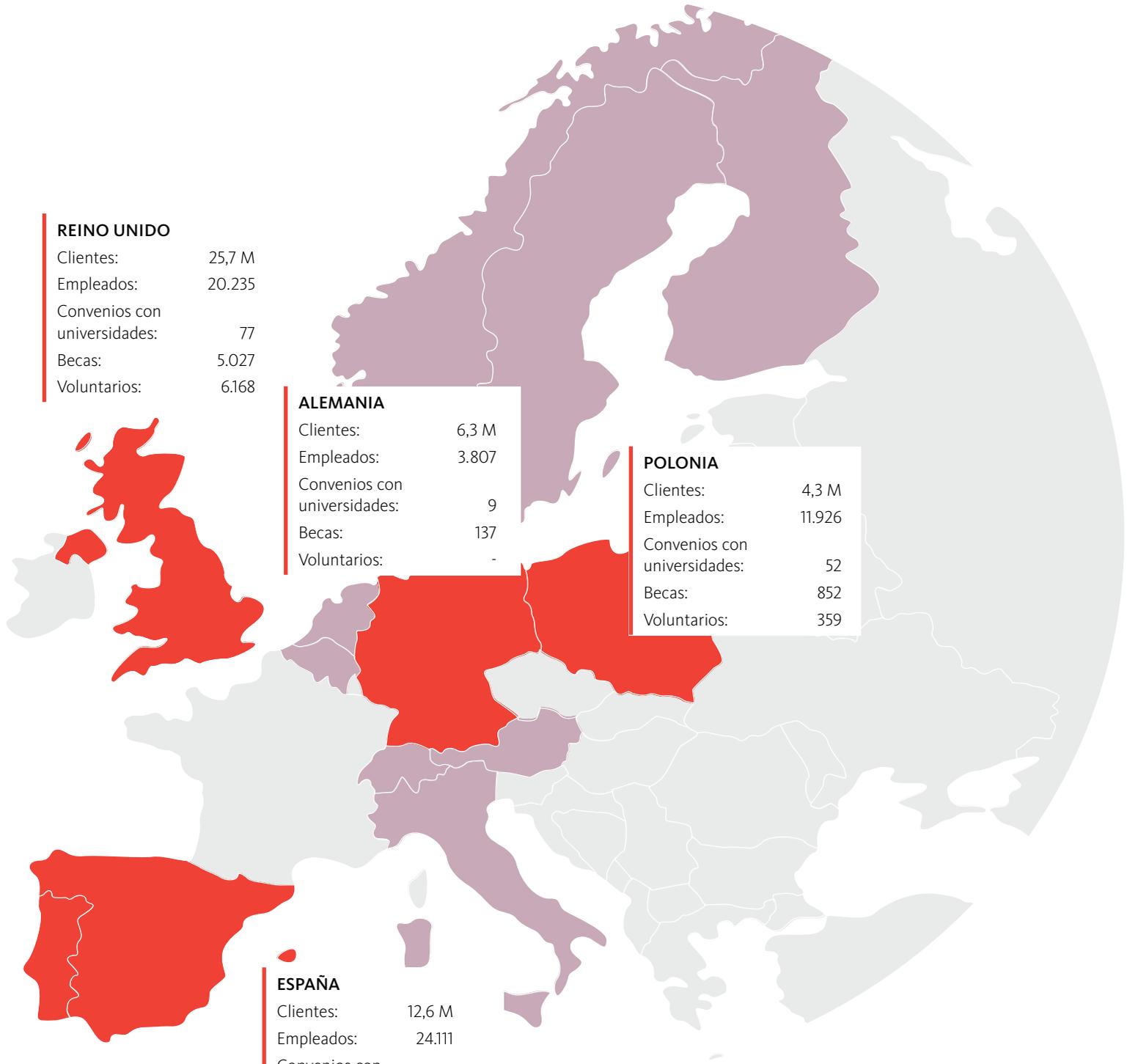
millones de euros  
de negociación con terceros a  
través del modelo de compras  
global



Santander mantiene relaciones comerciales con una base de 7.151 proveedores homologados por el modelo de compras global. El 92% de ellos son proveedores locales.

## Distribución Geográfica





**REINO UNIDO**

Clientes:	25,7 M
Empleados:	20.235
Convenios con universidades:	77
Becas:	5.027
Voluntarios:	6.168

**ALEMANIA**

Clientes:	6,3 M
Empleados:	3.807
Convenios con universidades:	9
Becas:	137
Voluntarios:	-

**POLONIA**

Clientes:	4,3 M
Empleados:	11.926
Convenios con universidades:	52
Becas:	852
Voluntarios:	359

**ESPAÑA**

Clientes:	12,6 M
Empleados:	24.111
Convenios con universidades:	116
Becas:	11.888
Voluntarios:	5.191

**PORTUGAL**

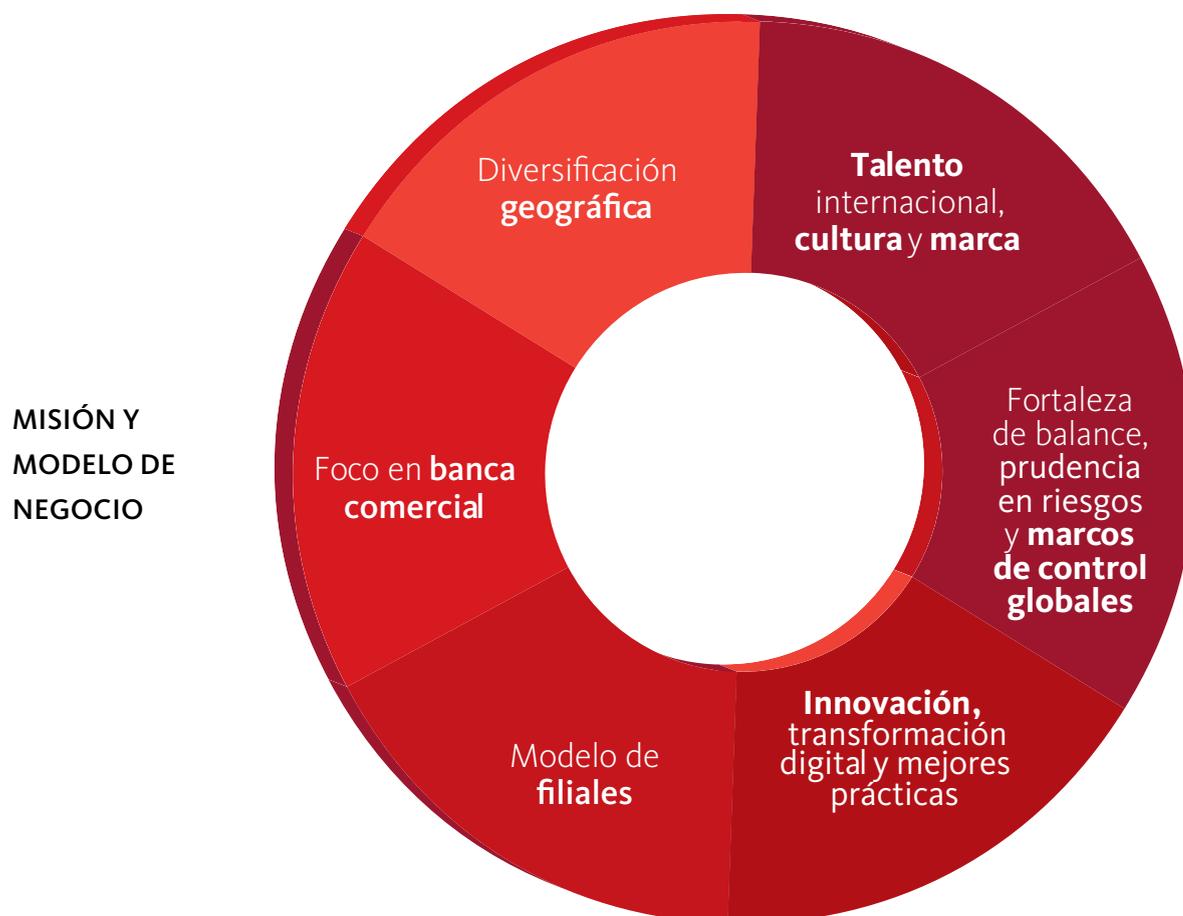
Clientes:	3,6 M
Empleados:	5.237
Convenios con universidades:	46
Becas:	494
Voluntarios:	486

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

\* Datos de voluntarios de países obtenidos aplicando un coeficiente corrector a la estimación de participantes en cada iniciativa.

## Santander, un Banco Responsable y Comprometido

▼ Nuestra misión es contribuir al progreso de las personas y de las empresas



Y además...

### RESPONSABLE CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



- Atraemos, retenemos y comprometemos a los mejores profesionales.
- Construimos relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes.
- Ofrecemos un dividendo y un retorno atractivo y sostenible.
- Mantenemos relaciones estables con nuestros proveedores.

### COMPROMETIDO CON EL PROGRESO SOCIAL Y ECONÓMICO

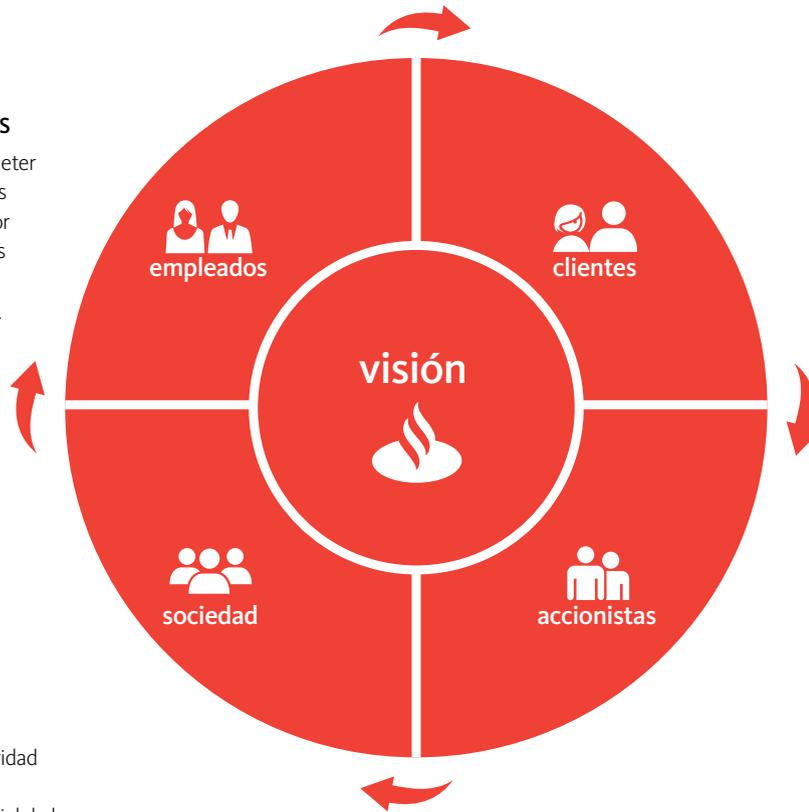


Mantenemos un firme compromiso con la educación superior, como foco principal de nuestra inversión social. Contribuimos además al progreso de las comunidades con iniciativas de apoyo a la educación infantil, el emprendimiento y la creación de empleo, la educación financiera y el arte y la cultura.

1

**MEJOR BANCO PARA NUESTROS EMPLEADOS**

Atraer, retener y comprometer a los mejores profesionales capaces de ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes y garantizar el éxito y la sostenibilidad del negocio.



2

**MEJOR BANCO PARA NUESTROS CLIENTES**

Construir relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes, ofreciéndoles soluciones sencillas, personalizadas, un trato justo y equitativo, y un servicio excelente a través de nuestras oficinas y canales digitales, con el objetivo de incrementar su satisfacción y vinculación con el Banco.

4

**MEJOR BANCO PARA LA SOCIEDAD**

Desempeñar nuestra actividad bancaria contribuyendo al progreso económico y social de las comunidades en las que estamos presentes, de forma responsable y sostenible, con especial compromiso en el ámbito de la educación superior.

3

**MEJOR BANCO PARA NUESTROS ACCIONISTAS**

Obtener una rentabilidad y un retorno para nuestros accionistas atractiva y sostenible, sobre la base de un modelo de negocio con elevada recurrencia de ingresos, prudente en riesgos, eficiente y con disciplina de capital y fortaleza financiera.

**Todo ello manteniendo relaciones con nuestros proveedores basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo.**

Simple

Personal

Fair

**Simple, Personal and Fair (Sencillo, Personal y Justo)**

Transmite cómo pensamos y actuamos todos los profesionales de Santander y lo que nuestros clientes nos demandan como banco. Define los comportamientos que guían nuestras actuaciones y decisiones y la forma en la que debemos relacionarnos con nuestros clientes, accionistas y sociedad.

Simple, Personal and Fair es el camino para conseguir ser el mejor banco para nuestros clientes y la mejor empresa para nuestros empleados.

- Ofrecemos un servicio accesible para nuestros clientes, con productos sencillos, fáciles de entender y sin complicaciones.
- Utilizamos un lenguaje conciso, comprensible y claro.
- Mejoramos nuestros procesos cada día, simplificando las gestiones y eliminando pasos innecesarios, tanto para nuestros clientes como para nuestros profesionales.
- Tratamos a nuestros clientes de forma individual y personalizada, ofreciéndoles alternativas en cuanto a productos y servicios, para que decidan los que mejor se adaptan a sus necesidades.
- Intentamos que cada uno de nuestros clientes se sienta único y valorado.
- Nos comprometemos con nuestros profesionales y los apoyamos para que desarrollen todo su potencial y consigan sus objetivos.
- Tratamos a nuestros clientes de forma justa y equitativa, siendo transparentes y resolviendo con la máxima rapidez y diligencia sus reclamaciones.
- Establecemos relaciones en las que tanto el Banco como los empleados, clientes y accionistas obtienen un beneficio. Porque entendemos que lo que es bueno para ellos, es bueno también para el Banco.
- Cumplimos nuestras promesas y nos responsabilizamos de los compromisos asumidos con nuestros clientes.

# Gestión de la Sostenibilidad

Santander cuenta con una estructura definida de gobierno en materia de sostenibilidad, tanto corporativa como local, que facilita la implicación de todas las áreas de negocio y de apoyo del Banco en los distintos países.

El consejo de administración, máximo órgano de decisión del Grupo salvo en las materias reservadas a la junta general de accionistas, aprueba, con carácter indelegable, las políticas y estrategias generales y en particular la de sostenibilidad.

Banco Santander cuenta con un comité de sostenibilidad presidido por el consejero delegado y compuesto por los directores generales y/o responsables de las diferentes

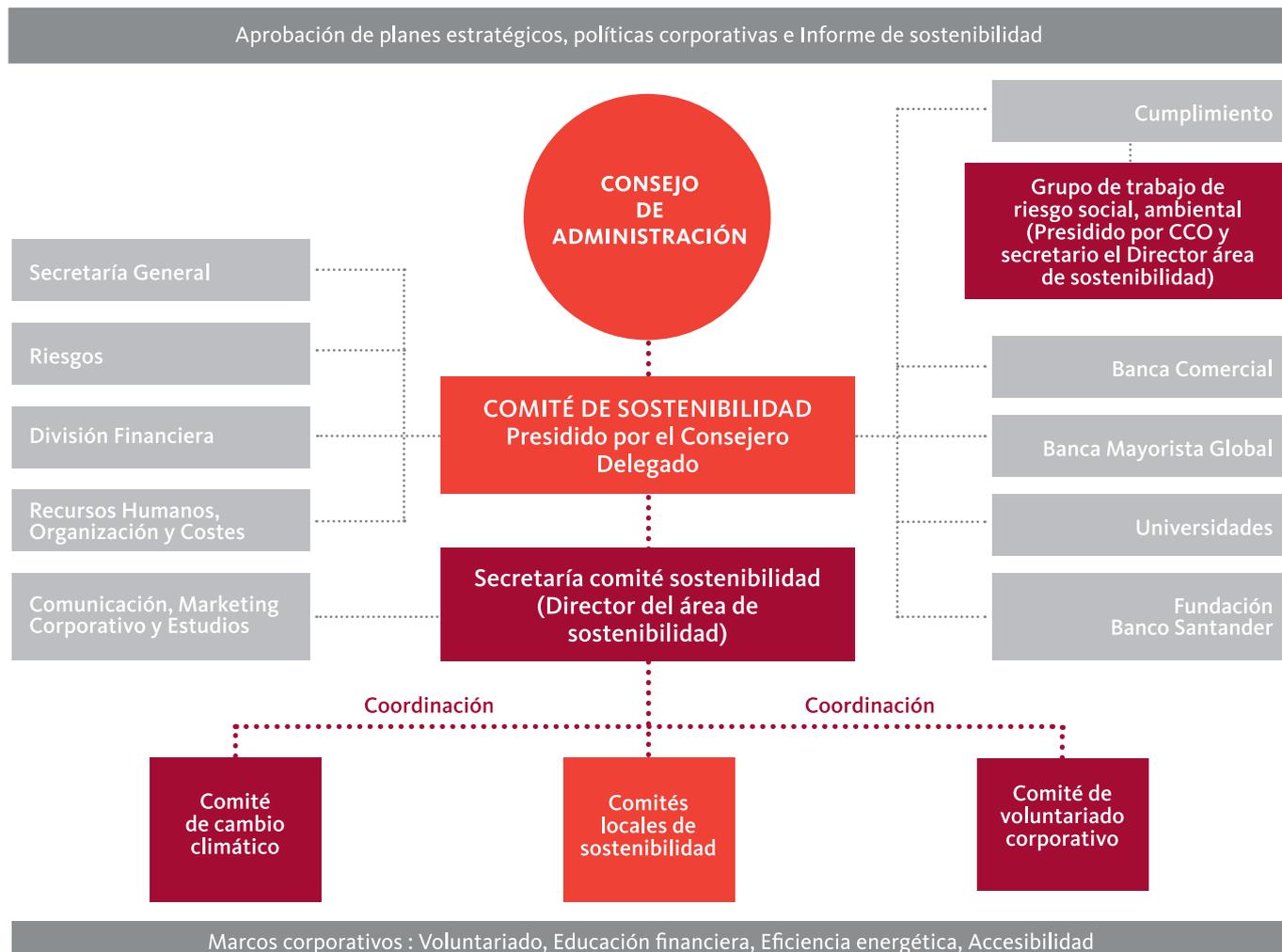
divisiones del Banco implicadas. Este comité propone la estrategia de sostenibilidad y las políticas generales y sectoriales del Banco, para someterlas a la aprobación del consejo de administración y que se reúne como mínimo una vez al año. Además, realiza el seguimiento de las iniciativas que ejecutan las diferentes áreas representadas e implicadas en el comité.

El secretario del comité es el director del área de sostenibilidad. Este área, perteneciente a la división de comunicación, marketing corporativo y estudios, impulsa y coordina las distintas iniciativas que se llevan a cabo en el ámbito de la sostenibilidad por las áreas correspondientes del Banco.

En la práctica totalidad de los países existen comités locales de sostenibilidad, presididos por el country head correspondiente. Sobre unos marcos corporativos comunes, las unidades en cada país desarrollan iniciativas adaptadas a las necesidades locales.

También se ha creado un grupo de trabajo específico con el objetivo de valorar el riesgo social, ambiental y reputacional de las operaciones en sectores sensibles, presidido por el Chief Compliance Officer, y cuyo secretario es también el director del área de sostenibilidad.

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





Ciudad Grupo Santander, en Boadilla del Monte, Madrid, España.

## POLÍTICAS INTERNAS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

- **Política social y ambiental\_** establece los principios generales que rigen las actuaciones de sostenibilidad del Banco y los mecanismos para el análisis de los riesgos sociales y ambientales.
- **Política de defensa\_** Banco Santander no financia proyectos relativos a la fabricación, comercio o distribución de minas antipersona, bombas de racimo, armas nucleares, armas químicas o biológicas.
- **Política de energía\_** hace referencia a las actividades en los sectores de petróleo, gas natural, carbón, energías renovables y energía nuclear.
- **Política forestal\_** establece los principios y los criterios de financiación de determinadas actividades con impacto en los recursos forestales.
- **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 y los canales a través de los cuales se canalizan posibles incidencias.
- **Política de cambio climático\_** recoge el compromiso y las actuaciones del Banco para mitigar el cambio climático.

## 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
- Principios de Aseguramiento Sostenible

# Visión General

## Misión

Contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

## Visión

Ser el banco líder y más valorado del país, poniendo al cliente al centro de nuestra razón de ser.

## Valores

### LIDERAZGO

Tenemos una vocación de liderazgo que nace de la valoración de nuestros clientes que están al centro de nuestro quehacer; de un país que nos ve como actores relevantes y comprometidos con su progreso; de nuestros equipos, los cuales pueden desarrollarse plenamente, y de nuestros accionistas, a través de una institución sólida y estable en el tiempo.

### EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

Nos gusta el trabajo bien hecho. Nos ponemos objetivos claros, desafiantes y compartidos que nos permiten desarrollar al máximo nuestras capacidades, con políticas de seguimiento y control para ser el mejor Banco para los clientes y para el país.

### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Somos una empresa de servicio y el cliente es nuestra razón de ser. Trabajamos para generar soluciones que simplifiquen su vida y le permitan vivir la mejor experiencia de servicio con nosotros. Queremos cumplir sus sueños y hacer realidad sus ideas y proyectos en una relación duradera basada en la confianza y en la excelencia.

### TALENTO

Promovemos la meritocracia, el trabajo en equipo y la autogestión, impulsando desempeños de excelencia. Reconocemos las potencialidades de cada persona y generamos oportunidades de desarrollo personal y profesional.

### ÉTICA

Desarrollamos nuestro trabajo asumiendo tareas y responsabilidades con observancia y respeto a las leyes, 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 de las personas y del Grupo Santander.

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Aportamos en la construcción de un mejor país a través de nuestra política de sostenibilidad y de la adhesión a los derechos fundamentales, la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la protección del medio ambiente y el equilibrio entre la vida personal y laboral.



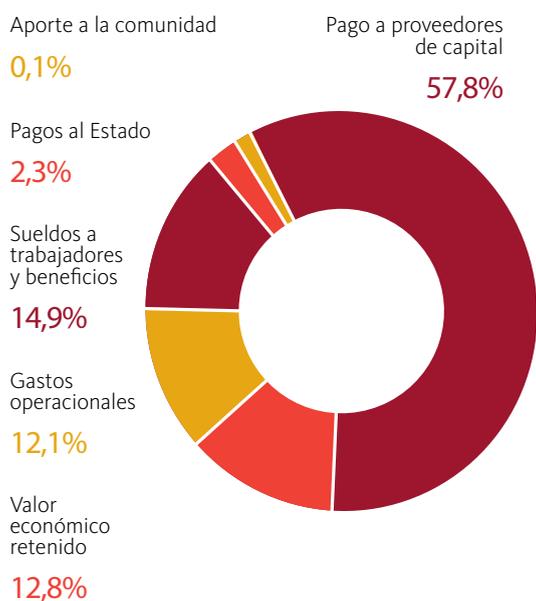
## Principales Magnitudes

▶ Presente en el país desde 1978, Banco Santander es hoy una de las principales entidades financieras de Chile, tanto por participación de mercado como por solidez patrimonial y rentabilidad. Las razones de este liderazgo se basan en la estrategia seguida desde entonces: especialización en el negocio financiero, innovación en productos, cuidado de los riesgos, calidad de servicio para el cliente y una activa participación en el mercado local, complementado con la red internacional que Grupo Santander posee en todo el mundo.

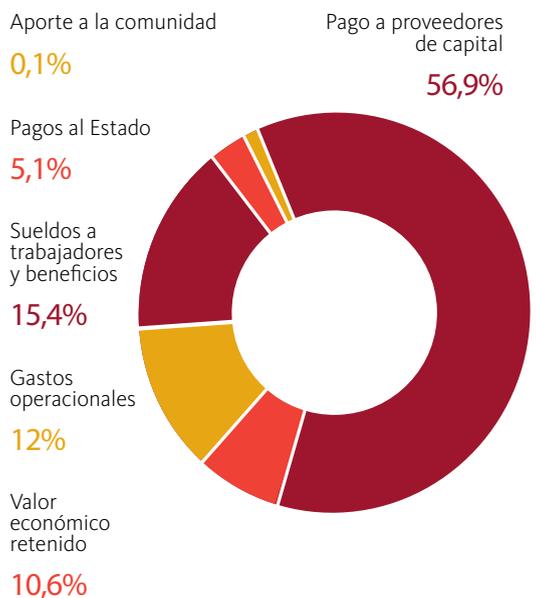
Banco Santander ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros a sus clientes comerciales y retail, incluyendo créditos de consumo, hipotecarios y de comercio exterior, depósitos, cuentas corrientes y una variada alternativa de productos de inversión y cobertura.

PERFIL DE LA EMPRESA	2012	2013	2014
Clientes	3,5 mills.	3,5 mills.	3,5 mills.
Accionistas	12.376	12.012	11.884
Empleados	11.713	11.516	11.478
Proveedores (más de MM\$5)	543	573	573
Sucursales	503	493	475
ATMs	2.013	1.860	1.645
Sitio web (visitas mensuales)	15 mills.	15 mills.	15,4 mills.
VOX (llamados al año)	10,9 mills.	9,5 mills.	10,6 mills.
Facebook (fans)	29.720	70.102	102.605
Twitter (seguidores)	20.460	29.599	35.900
Activos (cuota mercado)	17,6%	17,0%	16,9%
Préstamos totales (cuota mercado)	18,7%	19,2%	19%
Préstamos a individuos (cuota mercado)	22,1%	22,1%	22,1%
Cuentas corrientes (cuota mercado)	24%	23,3%	22,7%
Inversión en capacitación (M\$)	2.199.451	2.075.000	1.956.000

## VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO 2014



## VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO 2013



SOSTENIBILIDAD SOCIAL		2012	2013	2014
Santander Universidades	Nº Becas movilidad internacional	285	387	405
	Nº Convenios de colaboración	56	56	56
	Tarjetas Universitarias (TUI)	93.474	70.783	112.396
Universia	Empleos para universitarios	37.609	37.690	36.545
Comunidad	Belén Educa: alumnos beneficiados	11.192	13.289	13.646
	Corrida Santander-TECHO: participantes	8.000	11.000	11.000
	Horas de voluntariado	s/i	s/i	4.672
Premio Mujer Emprendedora	Nº Postulaciones	32.000	23.000	12.000

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL		2012	2013	2014
	Consumo de papel (tons.)	3.108	2.664	2.534
	Consumo de energía (KwH)	34.626.112	34.242.094	33.919.980
	Consumo de agua (m³)	263.432	207.783	243.888
	Emissiones totales de CO2	19.724	20.486	*
	Desplazamientos terrestres (kms.)	5,5 mills.	5,7 mills.	4,1 mills.
	Desplazamientos aéreos (kms.)	22,6 mills.	19,8 mills.	9,2 mills.
	Residuos electrónicos (tons.)	24,5	52,2	18,6

\* En cálculo.

# Reconocimientos 2014

▼ El desempeño de Banco Santander fue distinguido en diversos ámbitos por prestigiosas instituciones a nivel nacional e internacional.



- 1. Empresa más Transparente del País\_** primer lugar en Ranking de Transparencia Corporativa 2014, elaborado por la Facultad de Comunicaciones de la Universidad del Desarrollo, KPMG, Chile Transparente y la Consultora Inteligencia de Negocios (IdN).
- 2. Mejor Banco en Chile 2014\_** elegido por la revista LatinFinance.
- 3. Top 5 entre Empresas más Admiradas\_** Diario Financiero y PwC ubicaron a Banco Santander en el cuarto lugar entre las "10 Empresas Más Admiradas del País", por su destacado modelo de gestión.
- 4. Líderes en Gobierno Corporativo y Sustentabilidad\_** el primer Estudio Anual de Sustentabilidad e Inversiones Responsables de la Agenda de Líderes Sustentables 2020 (Alas 20), otorgó a Santander el 1º lugar en la categoría "Empresa Líder en Gobierno Corporativo" y el 3º lugar en "Empresa Líder en Sustentabilidad". Banco Santander fue la única empresa en la industria financiera en lograr dicho reconocimiento.
- 5. Premio Global Finance\_** por séptimo año consecutivo, Global Finance Magazine, incluyó en su última premiación a Santander como ganador en la categoría "World's Best Trade Finance Banks 2014".
- 6. Best Place to Innovate\_** reconocido como una de las 50 empresas que están gestionando en forma efectiva la innovación en Chile en la categoría "Acción" en el "Ranking de Percepción de la InnovAcción 2014", que es realizado en conjunto por Best Place to Innovate, GfK Adimark y la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.
- 7. Mejor Banco en Internet\_** nuevamente la revista Global Finance premió a Banco Santander por tener el "Mejor Sitio Web para Personas" en Chile. Además, Santander.cl fue reconocido en otras dos subcategorías a nivel regional: la "Mejor Página de Latinoamérica en Oferta de Productos Financieros" y "Mejor Página de Latinoamérica en Pago de Cuentas".
- 8. Top 10 en RSE\_** medalla de oro (9º lugar) en el Ranking Nacional de RSE PROhumana 2014 y entrega de reconocimiento especial a Banco Santander por su trayectoria como empresa líder en responsabilidad social, al haber estado en los primeros lugares del ranking por diez años consecutivos (desde 2005, año en que se creó este premio).
- 9. Santander Private Banking\_** elegido por la revista financiera Euromoney por segundo año consecutivo como El Mejor Banco Privado de Chile en 2014.
- 10. Apoyo a la Cultura\_** la Corporación Patrimonio Cultural de Chile distinguió a Banco Santander en la categoría "Empresa" por su constante difusión de esta materia, concretada a través del fomento y la divulgación de actividades culturales y artísticas de alto nivel, dirigidas a un público amplio y buscando que sean un aporte a la sociedad y al patrimonio del país.

# Carta del Gerente General

▼ Reafirmamos una vez más nuestro permanente compromiso con la sostenibilidad, responsabilidad que se concreta a través de la misión de “contribuir al progreso de las personas y empresas”, y que está perfectamente alineada con la visión de “ser el banco líder y más valorado del país, poniendo al cliente al centro de nuestra razón de ser”.



Me es muy grato presentarles el 12º Informe de Sostenibilidad de Banco Santander Chile, el que contiene las iniciativas y logros alcanzados por la empresa durante el ejercicio 2014, así como nuestra Comunicación en Progreso del Pacto Global.

Es así como reafirmamos una vez más nuestro permanente compromiso con la sostenibilidad, responsabilidad que se concreta a través de la misión de “contribuir al progreso de las personas y empresas”, y que está perfectamente alineada con la visión de “ser el banco líder y más valorado del país, poniendo al cliente al centro de nuestra razón de ser”. La forma de concretar estos mandatos es construyendo una mejor relación con nuestros clientes, empleados, accionistas y la sociedad.

Guiados por esta mirada estratégica, hemos avanzado de manera sólida en un proceso denominado la Transformación 2.0, el que está modificando nuestro ADN para entregarles cada día un mejor servicio a nuestros clientes, y que también está cada día más ajustado a sus necesidades específicas. Creemos que vamos en la dirección correcta, lo que se avala por el porcentaje de satisfacción neta de nuestros clientes, que llegó al 88% en 2014. Entre las acciones que se han tomado para este fin, sobresale el nuevo modelo de oficinas que nos permitirá mejorar la experiencia del cliente. Los positivos resultados de este modelo, que hoy ya cuenta con siete oficinas piloto, se suman a las cifras que dan cuenta del terreno ganado desde que lanzamos el Plan de Transformación.

En el ámbito de los empleados, quiero resaltar la buena relación existente con los sindicatos, la que nos permitió cerrar un exitoso proceso de negociación colectiva que beneficia a los cerca de 8.600 empleados

pertenecientes a alguno de los 23 sindicatos de la empresa. Por otra parte, el objetivo de convertirse en el mejor lugar para trabajar se tradujo en un esfuerzo por crear una oferta de valor segmentada y estructurada para los empleados de Santander. Ello, sin dejar de enfatizar los valores corporativos de la meritocracia y el talento, y de mejorar el clima y la calidad de vida laboral.

Nuestra relación con la sociedad está estructurada en tres ejes, uno de los cuales está representado por la educación financiera y el programa Sanodelucas. Esta innovadora iniciativa, lanzada desde hace un año y medio, ha contribuido a construir relaciones más simétricas entre la industria financiera y la ciudadanía. Consta de una plataforma interactiva que ha ido creciendo: en 2014 se lanzó Sanodelucas para Pymes, demostrando así el compromiso de Banco Santander con el desarrollo del país.

En este contexto también seguimos fortaleciendo las otras dos líneas de acción, relacionadas con la solidaridad social y la difusión de la cultura. Así, durante el año, se llevaron a cabo importantes iniciativas, como las campañas de ayuda para el incendio de Valparaíso, el terremoto de Iquique y el concierto abierto y gratuito de Plácido Domingo, al que asistieron cerca de once mil personas.

Asimismo, entre los hitos 2014 es importante mencionar los correspondientes a la principal iniciativa de apoyo a la educación superior del Grupo Santander a nivel mundial, como lo es Santander Universidades y Universia.

En el caso de la primera, Banco Santander desarrolla desde hace más de 17 años un completo programa dirigido a más de 1.200 universidades y centros educativos de todo el mundo, con los cuales mantiene programas

de colaboración. Esta iniciativa emblemática sumó en Chile un impulso a la investigación científica, la que en 2014 llevó a cabo una segunda versión del Premio a la Investigación Científica Universitaria, ahora en torno a los problemas de la obesidad. Universia, en tanto, concretó importantes hitos, destacando el 3º Encuentro Internacional de Rectores, realizado en Río de Janeiro bajo el título “La universidad del siglo XXI: una reflexión desde Iberoamérica”.

Quiero finalizar estas líneas haciendo hincapié en la concepción de tres palabras que recogen lo que hemos venido pensando, trabajando y concretando: queremos ser un banco simple, personal y fair en todo lo que hagamos. Estos énfasis transmiten cómo pensamos y actuamos todos los profesionales de Santander, y lo que nuestros clientes nos demandan como integrantes de la industria financiera.

Sin duda que gracias al aporte de todas las personas que trabajan en nuestra empresa, podremos seguir avanzando para liderar un cambio en la forma de hacer banca y negocios, cumplir con nuestros objetivos y lograr así que Banco Santander siga manteniendo una posición de liderazgo en un entorno cada vez más desafiante.

Reciban un cordial saludo,

Claudio Melandri Hinojosa  
GERENTE GENERAL BANCO SANTANDER

# Gobierno Corporativo

▼ La actividad empresarial de Banco Santander se sustenta en los más altos estándares de Gobierno Corporativo y se basa en las directrices propuestas por el Comité de Basilea. De esta forma dispone de los mecanismos necesarios para proteger los intereses de la compañía y de sus accionistas, así como proporcionar confianza a clientes, empleados y al conjunto de la sociedad.

Los estándares por los cuales se rige el Gobierno Corporativo son los siguientes:

## 1

**Independencia de los Directores\_** nueve de los doce integrantes del Directorio son externos al Grupo Santander.

## 2

**Participación\_** los Directores son miembros activos de los comités de gestión.

## 3

**Ética\_** todo el personal debe subscribir el Código General de Conducta del Grupo Santander. Los funcionarios que desarrollen actividades directamente relacionadas con empresas que cotizan en bolsa firman, además, un manual específico denominado Código de Conducta en los Mercados de Valores.

## 4

**Separación de funciones\_** para manejar efectivamente los riesgos, las áreas comerciales y de apoyo están divididas. La gestión de riesgos la realizan equipos diferentes a los comerciales y las principales decisiones de crédito son adoptadas por comités.

## 5

**Auditoría independiente\_** existe un área autónoma al interior del banco para realizar las actividades de control.

## 6

**Cumplimiento\_** la Gerencia de Cumplimiento vela por la correcta aplicación e interpretación del Código General de Conducta, manuales sectoriales y las normas de Gobierno Corporativo de Chile.

## 7

**Supervisión\_** la empresa es fiscalizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (SBIF), y por la U.S. Securities and Exchange Commission (SEC).

# Principios Éticos de Banco Santander

▼ Los principios de la organización, el buen Gobierno Corporativo y la ética profesional de los empleados constituyen pilares en los que se asienta la actividad de Banco Santander. Todas las actuaciones de los empleados, como consecuencia de su vínculo con el banco, han de estar guiadas por los siguientes principios:

## IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

Constituye un principio básico de actuación en Banco Santander proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de situaciones de discriminación por razón de sexo u orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o condición social.

## RESPECTO A LAS PERSONAS

El acoso, el abuso, la intimidación, la falta de respeto y consideración o cualquier tipo de agresión física o verbal, son inaceptables y no se permitirán ni tolerarán en el trabajo, y aquellos empleados con personal a su cargo en las unidades organizativas del banco deberán promover y asegurarse, con los medios a su alcance, que dichas situaciones no se produzcan.

Todos los empleados y, especialmente, quienes desempeñen funciones de gerencia, promoverán en todo momento, y en todos los niveles profesionales, relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral respetuoso a fin de lograr un clima de trabajo positivo.

## CONCILIACIÓN DEL TRABAJO Y VIDA PERSONAL

En orden a desarrollar el compromiso de responsabilidad social corporativa asumido por el banco para mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias, se promueve un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, ayudando a las personas y los equipos a conciliar de la mejor manera posible los requerimientos del trabajo con las necesidades de su vida personal y familiar.

## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Banco Santander considera la seguridad y salud laboral de sus empleados fundamental para lograr un entorno de trabajo confortable y seguro, siendo un objetivo prioritario la mejora permanente de las condiciones de trabajo.

## PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Todos los empleados, en el ámbito de sus competencias, deben comprometerse activa y responsablemente con la conservación del medio ambiente, respetando las exigencias legales, siguiendo las recomendaciones y procedimientos establecidos por el Banco para reducir el impacto medioambiental de sus actividades y contribuyendo a mejorar los objetivos de sostenibilidad contemplados en nuestros protocolos de responsabilidad social corporativa.

En las decisiones sobre proyectos de financiación se seguirán las pautas establecidas en las políticas internas de responsabilidad social y ambiental.

## DERECHOS COLECTIVOS

Los empleados deben respetar los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva, así como las actividades que se lleven a cabo por las organizaciones representativas de los trabajadores, de acuerdo con las funciones y competencias que tengan legalmente atribuidas, con quienes se mantendrá una relación basada en el respeto mutuo en aras de promover un diálogo abierto, transparente y constructivo que permita consolidar los objetivos de paz social y estabilidad laboral.

## DIRECTRICES DEL COMITÉ DE BASILEA

El Gobierno Corporativo se inspira en las siguientes directrices:

1

Supervisión cercana por parte del Directorio y alta dirección.

2

Estructura de la organización simple y clara.

3

Sistema de control interno robusto.

4

Determinación y monitoreo permanente de los riesgos.

5

Auditoría externa e interna independientes.

6

Supervisión de filiales.

7

Diseño de compensación de ejecutivos con planes de largo plazo.

## Funciones

El Gobierno Corporativo de Banco Santander se estructura a través de un Directorio que es el máximo órgano de gobierno del banco y que representa los intereses de todos los accionistas. Está integrado por doce Directores: once titulares y un suplente, de los cuales tres son ejecutivos del Grupo. Los nueve restantes son externos a la administración, y han sido elegidos por su destacada trayectoria profesional, amplio conocimiento del sector bancario y financiero y reconocido prestigio nacional e internacional.

El Directorio tiene como funciones principales el establecimiento de los lineamientos estratégicos, seguimiento global de los negocios, riesgos y resultados, y el análisis de las oportunidades y amenazas. Sesiona mensualmente y al menos una vez al año se reúne en regiones para conocer en terreno las necesidades y requerimientos de los clientes y equipos de cada zona. Durante 2014, sesionó en Puerto Varas.

Al cierre de 2014, el Directorio estaba conformado de la siguiente manera:

DIRECTORES	CARGO	EXTERNO
Vittorio Corbo Lioi	Presidente	Sí
Oscar von Chrismar Carvajal	Primer Vicepresidente	No
Roberto Méndez Torres	Segundo Vicepresidente	Sí
Víctor Arbulú Crousillat	Director Titular	Sí
Marco Colodro Hadjes	Director Titular	Sí
Mauricio Larraín Garcés	Director Titular	Sí
Orlando Poblete Iturrate	Director Titular	Sí
Lucía Santa Cruz Sutil	Directora Titular	Sí
Juan Pedro Santa María Pérez	Director Titular	No
Lisandro Serrano Spoerer	Director Titular	Sí
Roberto Zahler Mayanz	Director Titular	Sí
Raimundo Monge Zegers	Director Suplente	No

## Cambios en el Marco Regulatorio

La Ley N° 20.382 fue modificada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) en lo establecido en materia de Gobiernos Corporativos, y actualizada en algunos capítulos. El Directorio de Banco Santander conformó una mesa de trabajo para analizar los requerimientos planteados y elaboró un cuadro de mando con las acciones a realizar.

## Transparencia

La nueva sección Nuestro Banco, alojada en la web corporativa, pone a disposición más información y busca acercar a sus grupos de interés contenidos que hasta ahora se encontraban disgregados en el sitio, o bien no eran de fácil acceso.

Esta iniciativa responde a los esfuerzos por impulsar permanentemente la transparencia de la empresa. Así, en esta sección se informa sobre los principios y valores de Santander, la conformación del Gobierno Corporativo, sus estándares, cumplimiento y prevención, entre otros; también los pilares de su compromiso con la sostenibilidad, sus equipos, proveedores, inversionistas y accionistas.

## Gestión de Riesgos

Los temas sensibles más relevantes de la industria financiera están representados por el blanqueo de capitales y los de cumplimiento, que incluyen el riesgo reputacional.

En relación al primero, Santander cuenta con un avanzado y eficaz sistema de prevención de blanqueo

Para la compañía, una gestión corporativa que entrega valor es aquella que vela por la transparencia, asegura un buen manejo de los riesgos y un mayor control interno. También debe garantizar una estrategia clara y diferenciada para relacionarse con los distintos públicos de interés, además de fijar objetivos de la empresa que satisfagan las necesidades de los clientes.



de capitales y del financiamiento del terrorismo. Como respuesta a la creciente preocupación de la comunidad internacional por el problema, así como para ajustarse a las nuevas necesidades y normativas, se actualizó el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales. Este se encuentra publicado en la intranet y debe ser leído y firmado por todos los funcionarios del Grupo.

Asimismo, se estableció la obligatoriedad anual de los funcionarios de realizar un E-learning sobre la materia, incluyendo el delito de cohecho. Su objetivo es reforzar en todos quienes trabajan en Grupo Santander el conocimiento de las políticas y procedimientos que se deben aplicar y cumplir para establecer un adecuado sistema de prevención de blanqueo de capitales.

El riesgo de cumplimiento consiste en la posibilidad de incurrir en incumplimientos y por ende recibir sanciones -económicas o no-, o ser objeto de otro tipo de medidas disciplinarias aplicadas por organismos supervisores por incumplir las leyes, regulaciones, normas, estándares de autorregulación de la organización o códigos

de conducta aplicables a la operación de la empresa. También abarca el riesgo reputacional, el cual puede tener un impacto adverso en los resultados o en las expectativas de desarrollo de los negocios.

## Identificación de Áreas Sensibles

Desde el punto de vista del Gobierno Corporativo, los procedimientos para evitar potenciales conflictos de interés están establecidos en el Código General de Conducta y el Código de Conducta en el Mercado de Valores.

Desde la perspectiva de la operación del banco, cabe destacar que durante el año se elaboró un nuevo mapa de conflictos de interés. Para ello, se seleccionaron las áreas más sensibles y se identificaron los potenciales problemas; asimismo, se reforzó la necesidad de comunicar cualquier situación que pueda configurar un eventual conflicto de interés a Cumplimiento para que sean controlados y seguidos, y también para crear una cultura de reporte.

## Programa Corporativo de Prevención de la Corrupción

Durante 2014, Banco Santander implementó un programa corporativo de prevención de la corrupción. El Manual Anticorrupción al interior del Grupo Santander, incluye las medidas preventivas en relación con la contratación de terceros, los controles relacionados con la aceptación de regalos o invitaciones por parte de los empleados y directivos del Grupo, y el registro de regalos o invitaciones realizadas a autoridades públicas.

## Creando Cultura Pro Cumplimiento

Bajo el slogan "Cuidemos la forma de hacer las cosas" se realizó una campaña interna para incentivar a los empleados de Banco Santander a actuar siempre con conductas éticas, transparentes, que cumplan con la normativa interna – fijada en los códigos y descritos del ámbito del cumplimiento – y

**Autoevaluación**\_ por tercer año consecutivo el Directorio efectuó un proceso de autoevaluación con la asesoría de Amrop MV Consulting. Esta medida es una práctica internacional de buen gobierno corporativo y está incluida entre las normas dictadas por la autoridad bancaria en nuestro país.

la regulación del sector financiero. Ello, para resguardar los valores del Grupo, y posicionar temas relevantes como el riesgo operacional y la seguridad de la información, sobre todo en relación con los clientes.

## Política Retributiva

La política de retribuciones de la Alta Dirección de Banco Santander se rige por los siguientes principios:

1. Las retribuciones son congruentes con una gestión rigurosa de los riesgos, sin propiciar una asunción adecuada de los mismos.
2. Anticipación y adaptación a los cambios regulatorios en materia de retribuciones.
3. La transparencia en la información sobre las retribuciones.

En la Junta Ordinaria de Accionistas del 22 de abril de 2014 se fijó en UF 230 el honorario mensual de cada Director, duplicándose dicha suma para el Presidente y aumentándose en un 50% en el caso de los Vicepresidentes.

Con relación a las remuneraciones correspondientes a los comités, se acordó que por cada uno se cancelarán UF 30, con un tope máximo de participación en dos. Si un Director participa en tres o más, no recibe remuneración adicional.

## Canales de Comunicación

Para comunicarse con el Directorio, los empleados pueden recurrir a las jefaturas inmediatas o transmitir las inquietudes a través del Comité de Directores y Auditoría, el que recibe denuncias y sugerencias a través de un buzón creado especialmente para ello (Buzón de Denuncias del Comité de Directores y Auditoría). Cada vez que se da un caso comunicado a esta instancia, el comité encargado del seguimiento supervisa que sea atendido y resuelto adecuadamente. El Buzón de Auditoría cuenta con un historial de 194 comunicaciones recibidas en los últimos tres años, de las cuales 192 están cerradas, y solo hay dos pendientes a la fecha.

## Certificación en Prevención de Delitos

Santander obtuvo la recertificación de su modelo de prevención contra los delitos conforme a la Ley N°20.393, que incluye el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho.

# Comités de Gestión del Directorio

El Directorio está involucrado en la gestión del banco y cada uno de sus miembros aporta a la buena marcha de la institución desde su ámbito de especialidad. Todos tienen una activa participación en diversos comités que son los que garantizan la aplicación de las prácticas de gobernabilidad y transparencia. En estas instancias interactúan con la administración y se informan en detalle de la gestión del banco. Los comités sesionan regularmente, con frecuencias establecidas, con esquemas de

subrogación, actas formales e instancias de seguimiento de las materias acordadas.

En 2014 se hizo una revisión de los Comités de Gestión del Directorio y de la composición de cada uno de ellos. También se consideró la participación de gerentes y ejecutivos para la concurrencia en cada uno de ellos. Los comités quedaron constituidos de la siguiente manera:

## 1 EJECUTIVO DE CRÉDITO

**Presidente\_** Vittorio Corbo.

**Miembros\_** Mauricio Larraín (vicepresidente), Marco Colodro (vicepresidente), Oscar von Chrismar, Roberto Méndez, Juan Pedro Santa María, Claudio Melandri.

**Frecuencia\_** semanal.

**Funciones\_** definir el marco de información de riesgos que permita disponer de la información necesaria para establecer, revisar y, en su caso, modificar las estrategias de negocio y los perfiles de riesgo, facilitando la toma de decisión y el control de los riesgos.

## 2 ALCO (ASSET LIABILITIES COMMITTEE)

**Presidente\_** Vittorio Corbo.

**Miembros\_** Mauricio Larraín (vicepresidente), Oscar von Chrismar (vicepresidente), Roberto Zahler, Marco Colodro, Raimundo Monge, Claudio Melandri.

**Frecuencia\_** mensual.

**Funciones\_** tomar conocimiento y aprobar, según sea el caso, los riesgos y posiciones tomadas y gestionadas por el área de gestión financiera del banco y sus filiales en Chile.

## 3 DE DIRECTORES Y AUDITORÍA

**Presidente\_** Marco Colodro Hadjes.

**Miembros\_** Víctor Arbulú (vicepresidente), Lisandro Serrano (vicepresidente).

**Frecuencia\_** mensual.

**Funciones\_** supervisar el proceso de generación de los estados financieros de la institución y la gestión de los auditores internos y externos en dicho proceso, con el fin de que la institución entregue información adecuada para los accionistas, inversionistas y público en general.

## 4 INTEGRAL DE RIESGO

**Presidente\_** Oscar von Chrismar.

**Miembros\_** Juan Pedro Santa María (vicepresidente), Raimundo Monge, Roberto Méndez, Orlando Poblete, Claudio Melandri.

**Frecuencia\_** mensual.

**Funciones\_** proponer el marco de riesgos y políticas generales para la definición del apetito al riesgo del banco, y supervisar la correcta identificación, medición y control de todos los riesgos de la empresa.

## 5 ESTRATÉGICO

**Presidente\_** Vittorio Corbo.

**Miembros\_** Roberto Méndez (vicepresidente), Oscar von Chrismar, Raimundo Monge, Claudio Melandri.

**Frecuencia\_** bianual.

**Funciones\_** evaluar y definir los principales objetivos y lineamientos para la elaboración del plan estratégico del Grupo. Aprobar el plan definido por la alta administración para el Grupo en su conjunto y para las diferentes unidades de negocio de ser el caso, además de hacer seguimiento periódico del avance del mismo.

## 6 DE RECURSOS HUMANOS Y DIRECTIVOS

**Presidente\_** Vittorio Corbo.

**Miembros\_** Mauricio Larraín (vicepresidente), Oscar von Chrismar, Claudio Melandri.

**Frecuencia\_** bianual.

**Funciones\_** generar y validar las líneas de actuación de la División Personas en relación con las políticas generales de Recursos Humanos y de Directivos de Banco Santander.

## 7 DE MARKETING Y COMUNICACIONES

**Presidente\_** Roberto Méndez.

**Miembros\_** Oscar von Chrismar (vicepresidente), Lucía Santa Cruz (vicepresidente), Raimundo Monge, Claudio Melandri.

**Frecuencia\_** anual.

**Funciones\_** revisar todas las materias relativas a marketing de productos, imagen corporativa, publicidad y comunicaciones de Santander, además de realizar un seguimiento detallado del entorno y la competencia.

## 8 DE MERCADOS

**Presidente\_** Vittorio Corbo.

**Miembros\_** Oscar von Chrismar (vicepresidente), Roberto Zahler (vicepresidente), Marco Colodro, Claudio Melandri.

**Frecuencia\_** mensual.

**Funciones\_** tomar conocimiento de los resultados de los portafolios asociados a las carteras de negociación; realizar estimaciones de la coyuntura, tanto nacional como internacional, que pueda ser utilizada para la toma de posiciones; revisar con los gerentes de negocio el apetito por riesgo del banco y aprobar los límites de riesgos establecidos de forma anual.

## 9 DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN (CAR) PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

**Presidente\_** Juan Pedro Santa María

**Miembros\_** Lisandro Serrano (vicepresidente), Orlando Poblete.

**Frecuencia\_** mensual.

**Funciones\_** definir y controlar el cumplimiento de las políticas, normas y objetivos generales y específicos en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo, en concordancia con las leyes y normas locales, como también las del Grupo Santander.

# Relación con Grupos de Interés

GRUPO DE INTERÉS	EXPECTATIVA	CANALES
Empleados	Trabajar en el mejor lugar, desarrollo profesional y mantener equilibrio entre la vida familiar y laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Santander Ideas”_ primera red social que conecta a los más de 185 mil empleados de Santander de todo el mundo en torno a un desafío común: fomentar una cultura de trabajo basada en la innovación y en la colaboración, proponiendo ideas y sugerencias para retos comunes o categorías de temas.</li> <li>• “Next”_ newsletter bimensual dirigido a los profesionales de Santander en todo el mundo para mantener informado a toda la Banca Comercial sobre los proyectos clave y dar a conocer las mejores prácticas.</li> <li>• Centro de Atención Virtual (CAV) y presencial fijo y móvil (CAP y CAP móvil).</li> <li>• Intranet corporativa de actualización diaria.</li> <li>• E-mails masivos.</li> <li>• Revista IDEAS INFORMA y ediciones especiales_ publicaciones internas en formato impreso y digital.</li> <li>• Noticiero Buenas Noticias.</li> <li>• News División Personas_ boletín digital mensual que da cuenta de los panoramas deportivos, culturales, beneficios, campañas.</li> </ul>
Clientes	Tener el mejor servicio, una relación simétrica y costos competitivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web corporativa con sus múltiples secciones.</li> <li>• “Flash Económico”_ Análisis económicos.</li> <li>• Columnas de opinión.</li> <li>• Servicio al cliente VOX.</li> <li>• Internet mobile.</li> <li>• Sitio web de transparencia.</li> <li>• Sucursales para todos los segmentos.</li> <li>• Encuestas (vía diferentes canales).</li> <li>• Información sobre campañas y productos enviados vía mail.</li> <li>• Perfiles en redes sociales_ Facebook, Twitter, Youtube e Instagram.</li> </ul>
Accionistas	Transparencia en la gestión de recursos e información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Junta General de Accionistas (anual).</li> <li>• Informes trimestrales.</li> <li>• Buzón del Accionista y comunicación vía e-mail.</li> <li>• Líneas de atención telefónica.</li> <li>• Publicaciones para accionistas (Informe Anual y de Sostenibilidad, etc.).</li> <li>• Mensajes vía SMS.</li> <li>• App Investor Relations.</li> <li>• Página web Investors Relations.</li> </ul>
Sociedad	Impulsar la educación y el desarrollo del país, cuidado del medio ambiente y apoyo social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación con fundaciones aliadas.</li> <li>• Centro de Educación Financiera.</li> <li>• Membresía y participación en organizaciones no gubernamentales.</li> <li>• “Santander Comprometidos”_ news digital mensual que informa a los clientes 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 Educación Financiera.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Informe de Sostenibilidad.</li> <li>• Sección Santander Universidades.</li> <li>• App Becas Santander.</li> <li>• Sala de Prensa_ portal que informa sobre las últimas actividades y noticias de Banco Santander.</li> </ul>
Proveedores	Equidad en la administración del proceso de compras y relaciones de largo plazo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de evaluación y monitoreo de los servicios</li> <li>• Programas de capacitación a proveedores claves y Pymes.</li> </ul>

# Empleados

▼ El objetivo definido por el banco de convertirse en el mejor lugar para trabajar se tradujo en un esfuerzo por crear una oferta de valor segmentada y estructurada según edad y nivel organizacional en el desarrollo de personas. Ello, sin dejar de enfatizar los valores corporativos de la meritocracia y el talento, y de mejorar el clima y la calidad de vida laboral.

## Valorando Talentos

Para dar cuenta de este enfoque, durante el año reportado se implementó el Comité de Valoración de Talentos (CVT), un nuevo modelo corporativo de conocimiento de los profesionales que permite comparar los talentos existentes en Grupo Santander, y ver cómo se manejan y potencian a nivel país, de división y corporativo.

Con el fin de identificar posibles sucesores para puestos claves, en una primera etapa solo se aplicó a niveles directivos, evaluándose doce talentos emergentes y 73 directivos.

## Mejores Líderes

También se reformuló el programa Líderes para promover el cumplimiento de los lineamientos estratégicos. Con este fin se creó una oferta abierta -de auto inscripción- para todos los supervisores y la plana directiva. La iniciativa se enfocó en impulsar tres competencias: desarrollo de persona, movilizar equipo y excelencia en la gestión. Este modelo se dio a conocer a través de numerosos canales, como correos, presentaciones, newsletters, portal Líderes, etc.). Del total de líderes Santander existentes al cierre de 2014 (1.659), un 86% fue convocado a talleres de diversa índole.

## Programas Locales e Internacionales

A lo anterior se suman los programas locales e internacionales -éstos aprovechan la presencia internacional del Grupo- ya existentes que impulsan el avance de quienes trabajan en Santander:

### A nivel internacional

- Futuros Directivos (FUDIS).
- Santander Executive Training Programme (STEP).
- Programa de pasantías Mundo Santander.

Cabe destacar el énfasis en la transparencia y temas de compliance con diversos cursos de E-Learning, que deben realizar todos los empleados relacionados con estas materias.

### A nivel local

ALAS y DELTA enfatizan aquellas habilidades que permitan potenciar la carrera profesional, mientras que Red-Y identifica y atrae talentos. En 2014 se lanzaron iniciativas exclusivas para la Red de Sucursales y Select, Redup y RedUpdir, las que identifican, preparan y acompañan a quienes potencialmente crecerán a posiciones de liderazgo.

La oferta de formación tradicional, en tanto, abarca los programas Trainee para Ejecutivos de la Red, Entrénate (programa de formación de autogestión para servicios centrales), Formación en Liderazgo para todos los jefes, subgerentes y gerentes, Formación y Certificación en Riesgos para todos los agentes de la red.

PROGRAMA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO	2011		2012		2013		2014	
	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones
Programa ALAS	124	4	156	5	203	6	220	7
Programa DELTA	79	2	79	2	100	3	100	3
Programa RED-Y					11	2	16	3

PROGRAMA	2011		2012		2013		2014	
	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones
STEP	3	2	4	3	6	4	8	5
FUDI (en Chile)	45	11	51	12	34	13	33	14
FUDI (chilenos en el extranjero)	24	8	29	9	26	13	24	14
Pasantías (chilenos en el extranjero)	34	2	42	3	55	4	65	5
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>23</b>	<b>126</b>	<b>27</b>	<b>121</b>	<b>24</b>	<b>129</b>	<b>38</b>

**Más movilidad internacional\_** con el mismo objetivo de desarrollo de carrera, pero con un énfasis más internacional, durante el año se lanzó Global Job Posting, el que ofrece la posibilidad de conocer y optar a cargos vacantes en los otros países del Grupo Santander. La prueba piloto comenzó en octubre en España, fecha desde la cual se han publicado cerca de 350 puestos de trabajo con más de 70 candidatos en proceso de selección interna.

INDICADORES DE FORMACIÓN	2012	2013	2014
<b>HORAS DE FORMACIÓN DESGLOSADAS POR CATEGORÍA DE EMPLEADOS</b>			
Administrativos	38	50	50
Profesionales	37	34	42
Supervisores	32	28	41
Porcentaje de participantes sobre la plantilla	90%	76%	73%

DISTRIBUCIÓN DE PARTICIPANTES POR SEGMENTO			
Administrativos	58%	42%	36%
Profesionales	28%	41%	56%
Supervisores	14%	17%	8%
Evaluación de satisfacción de los participantes (1 a 7)	6,6	6,7	6,7
Horas lectivas (total)	305.503	373.880	374.931

ROTACIÓN MEDIA POR GÉNERO	2012	2013	2014
Rotación media	11,6%	10,6%	11,5%
Rotación media hombres	11,1%	11,6%	12,7%
Rotación media mujeres	12,2%	9,7%	10,6%

## Indicadores Demográficos

CONTENIDO	Total país 2012	Total país 2013	Total país 2014
<b>TOTAL</b>	11.713	11.516	11.478
Hombres	5.347	5.193	5.140
Mujeres	6.366	6.323	6.338
<b>TOTAL CONTRATO INDEFINIDO</b>	11.661	11.439	11.356
Hombres	5.304	5.164	5.074
Mujeres	6.357	6.275	6.282
<b>TOTAL CONTRATO PLAZO FIJO</b>	52	77	122
Hombres	43	29	66
Mujeres	9	48	56
<b>TOTAL JORNADA COMPLETA</b>	11.317	11.516	11.478
Hombres	5.260	5.193	5.140
Mujeres	6.057	6.323	6.338
<b>TOTAL NUEVAS CONTRATACIONES</b>	1.607	1.214	884
Hombres	731	554	419
Mujeres	876	660	465
<b>PROMEDIO ANTIGÜEDAD (AÑOS)</b>	8,76	9,21	9,50
Hombres	9,93	10,39	10,68
Mujeres	7,78	8,23	8,54

CONTENIDO	Total país 2013		Total país 2014	
	Número	%	Número	%
<b>TOTAL DIRECTIVOS</b>	361	3,1%	406	4%
Hombres	268	74,0%	289	71%
Mujeres	93	26,0%	117	29%
<b>TOTAL SUPERVISORES *</b>	1.315	11,4%	1.264	11%
Hombres	680	52,0%	618	49%
Mujeres	635	48,0%	646	51%
<b>TOTAL PROFESIONALES</b>	4.416	38,3%	4.568	40%
Hombres	1.857	42,0%	1.900	42%
Mujeres	2.559	58,0%	2.668	58%
<b>TOTAL ADMINISTRATIVOS</b>	5.424	47,1%	5.240	46%
Hombres	2.388	44,0%	2.305	44%
Mujeres	3.036	56,0%	2.935	56%

(\*) Supervisores son aquellos funcionarios con personal a cargo y que no son gerentes o subgerentes.



Mejor compañero

2013\_ 1.151\_20%

2014\_ 1.143\_20%



Actitud positiva

2013\_ 1.069\_19%

2014\_ 1.074\_19%



Gestión destacada

2013\_ 719\_13%

2014\_ 961\_17%

## Ambiente Laboral

Para detectar brechas y oportunidades de mejora en los niveles de motivación, compromiso y satisfacción de los empleados, anualmente se aplica la Encuesta de Clima. En 2014, esta obtuvo una tasa de respuesta del 86,4% (2013: 83%), y arrojó una satisfacción neta con la empresa del 74,72%, marcando una tendencia positiva. Destacó la pregunta acerca del “orgullo de pertenecer a Santander”, que alcanzó una satisfacción neta del 91,82%.

En general los resultados arrojaron un nivel alto de satisfacción de trabajar en Banco Santander, con cifras similares a los de los últimos tres años.

En el período también se realizó por primera vez la Encuesta de Compromiso (Engagement), aplicada a todos los países donde opera Grupo Santander. Esta evalúa dos dimensiones fundamentales: el compromiso -a partir de indicadores como la lealtad, orgullo de pertenencia y esfuerzo-, y el apoyo organizativo.

Ambas mediciones resultaron ser coincidentes en sus diagnósticos, y dan cuenta de trabajadores Santander comprometidos, alineados y contentos.

## Impulsando la Meritocracia

La meritocracia constituye un eje importante de la política de la División Personas de Banco Santander, por lo que se han instaurado mecanismos para reforzarla e impulsarla permanentemente.

### a. Reconocimientos

La empresa ha creado una serie de instancias para destacar los distintos reconocimientos, como “Ceremonias de Compromiso y Fidelidad”, “Estrellas de Servicio” y “Santander Personas Awards”, entre otros. Durante 2014 se realizaron 5.796 reconocimientos (2013: 5.664), coincidiendo además en las categorías destacadas.

### b. Promociones

En 2014 hubo 1.332 promociones, lo que constituye un alza frente a 2013 (1.159 promociones).

### c. Evaluaciones

En 2014, el 99% de los trabajadores tuvo su evaluación de desempeño anual. Por su parte, la evaluación ascendente -en la que los equipos evalúan el liderazgo de sus jefes- alcanzó la participación del 88% de los trabajadores, gracias a lo cual el 98% de los supervisores obtuvo un informe con su evaluación.

## Innovación

Santander Ideas se lanzó en marzo como la primera red social global social que conecta a los más de 185 mil empleados del Grupo Santander. Ello, para fomentar la innovación y la colaboración, proponiendo ideas y sugerencias para presentar soluciones creativas para retos lanzados periódicamente. Durante el año se presentaron dos desafíos:

- “Cómo hacer de Santander un banco más sencillo, cercano y directo para los clientes”. Un grupo de expertos seleccionó las cien mejores ideas, las que fueron aprobadas por el Comité de Dirección del Grupo Santander y luego enviadas a los country heads de los países para que decidiesen cuáles implementar.
- “Cómo hacer de Santander el mejor banco para sus profesionales”, al que Chile aportó con 147 ideas.

## Comunicación

Tener una comunicación fluida es esencial para mantener un buen clima laboral. Por ello, Santander ha creado una serie de canales para responder consultas e informar sobre los beneficios: el Centro de Contacto Virtual (CAV), los Centros de Atención Presencial Fijo y Móvil (CAP Móvil). En 2014, el CAV implementó el llamado telefónico a los funcionarios que ingresan consultas de mayor complejidad o más delicadas.

## Compensaciones y Beneficios

Banco Santander invirtió MM\$ 335.246 por concepto de compensaciones en el año. Además, canceló un ingreso mínimo de \$ 600.000, lo que representa un 267% de diferencia con el sueldo mínimo nacional, fijado en \$ 225.000 el 1 de julio 2014 (ambos montos brutos).

Por su parte, las compensaciones tienen varios componentes: retribuciones fijas y variables, además de beneficios para trabajadores y su grupo familiar. En 2014, se gastaron MM \$ 28.910 (excluyendo los convenios colectivos) en este ítem.

Los programas de beneficios de la empresa se agrupan en torno a los conceptos de:

- **Bienestar**\_ bonos de distinta índole, aguinaldos, remuneraciones en caso de licencia, convenios con isapres, etc.

- **Familia\_** becas, premios por rendimientos destacados, sala cuna, día de trabajo con hijos, etc. Así, 2.871 hijos de funcionarios obtuvieron en 2014 el Premio de Excelencia Académica.
- **Vida\_** tres tardes libres, panoramas, Club Santander, POE, permisos especiales, etc. En este contexto, se celebró el Mes de la Salud, con exposiciones, actividades familiares y alimentación saludable.

## Jubilación

Motivado por la preocupación de la calidad de vida de sus empleados en la etapa de la jubilación, en 2014 la empresa lanzó "Nos importas tú y tu futuro". La iniciativa contempla charlas informativas que entregan herramientas útiles para tomar decisiones acertadas, focus group y campañas de mails masivos para enfatizar la importancia del ahorro previsional.

## Relaciones Laborales

En marzo se cerró el proceso de negociación colectiva que beneficia a los cerca de 8.600 empleados pertenecientes a alguno de los 23 sindicatos de la empresa. Estará vigente hasta 2018, y considera, entre otros, un aumento de las remuneraciones de 8% por sobre el IPC para los funcionarios de menores rentas, el aumento del fondo para becas de estudio, que en total será de \$ 540 millones, lo que se desglosa en un fondo para empleados de \$ 300 millones, y otro para becas universitarias para hijos de \$ 240 millones.

Durante el año se realizaron dos seminarios en los que participaron los sindicatos, entregando una visión del banco y de las perspectivas económicas.

INDICADORES DE SINDICALIZACIÓN	2011	2012	2013	2014
N° de empleados	7.538	7.771	8.521	8.675
Porcentaje de sindicalización	65%	66%	74%	75%
N° de sindicatos	21	21	22	23
Porcentaje de empleados cubiertos por contrato colectivo	100%	100%	100%	100%
Tasa de sindicalización en Chile <sup>1</sup>	14,1%	12,8%	14,2%	15%

1. Fuente: Dirección del Trabajo.

## Salud y Seguridad

La empresa promueve un entorno saludable, centrado en la prevención de riesgos laborales y en la promoción de la salud individual y colectiva, más allá de las obligaciones legales. Posee un modelo que se estructura en torno a lo siguiente:

- Modelos asistenciales y de reconocimiento estandarizados.
- Protocolos específicos de medicina preventiva.
- Campañas de promoción de hábitos saludables.

Para mantener cero accidentes laborales graves ni fatales en sus instalaciones, la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. Así, protege a colaboradores, contratistas, instalaciones y clientes evitando y/o controlando los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, pérdidas materiales y accidentes de clientes. Abarca además un amplio abanico de temas relacionados con emergencias, y en 2014 realizó campañas como:

- Capacitación en el uso y manejo de extintores.
- Videos informativos sobre los potenciales riesgos en oficinas (accidentes de funcionarios y clientes).
- Videos informativos sobre los potenciales riesgos en la vía pública.
- Planes y ejercicios de emergencia y evacuación.

INDICADORES SALUD Y SEGURIDAD	2012	2013	2014
% Total de colaboradores representados en comités paritarios	100%	100%	100%
Horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral	700.102	730.133	956.396
Tasa de absentismo	3,6%	3,8%	4,1%
Gravedad de accidentes de trabajo (días no trabajados)	3.601	3.299	3.836
Incidencia de accidentes mortales	0	0	0



55.895 visitas  
23.244 consultas



57.543 visitas



32 sucursales visitadas  
644 funcionarios atendidos

# Clientes

▼ Con el objetivo de convertirse en el mejor banco, dicho por los propios usuarios, en 2014 se puso en marcha la Transformación 2.0. Esta se caracteriza por enfatizar aún más la experiencia del cliente y se basa en cuatro ejes definidos por el Plan Estratégico al 2017:

1

Transitar desde la visión de producto a una visión de clientes.

2

Una gestión especializada y diferenciada.

3

Mejorar la experiencia de los clientes.

4

Desarrollo de la multicanalidad.

Para impulsar este enfoque, se lanzaron varias innovaciones, que además potencian las características de banco simple, cercano y confiable:

- **Modelos especializados**\_ se siguió profundizando el ordenamiento y segmentación de las carteras en Banca de Personas (rentas medias), Select (rentas altas) y Pymes para atender a cada una según sus necesidades específicas. Al cierre de año, habían 54 sucursales Select, y un fuerte plan de expansión de estas para el 2015.
- **NEOCRМ especializado**\_ se afianzó como la principal herramienta de gestión comercial y se amplió a los segmentos Pyme, Empresas y Banefe Inversiones.
- **ONE**\_ plataforma que integra la gestión de los ejecutivos con los agentes, potencia el desempeño de los equipos y detecta rápidamente las oportunidades y mejoras.

## Exportación de NEO CRM

El éxito de NEOCRM en Chile impulsó un programa de gran envergadura que busca traducirla en una herramienta de diez funcionalidades, y que será lanzada en distintos países durante los próximos tres años.

## Sucursales 2.0

El proyecto más innovador y relevante del 2014 en el contexto de construir el mejor banco para los clientes fue el lanzamiento del nuevo modelo de sucursal, la que fue diseñada para mejorar sustantivamente su experiencia. Así, la característica más destacada es que cada cliente, independientemente del segmento al que pertenezca, recibe una atención adaptada a sus necesidades específicas.

Esta iniciativa se lanzó con un piloto en la sucursal Providencia, que cuenta con las siguientes características:

- Gestión del flujo de personas: mediante un anfitrión y un administrador de negocio (ADN) se generan alertas a ejecutivos, se derivan clientes y se informa on line sobre el movimiento de la sucursal.
- Reforzamiento de los canales remotos y la auto atención, dispuestos en una "zona fácil": terminales web, de auto servicio, VOX y ATM para hacer depósitos.
- Especialización del modelo de atención de clientes: los clientes Preferente y Personas son derivados a VOX Sucursales o son recibidos por un ejecutivo de cuenta, y los clientes Select acceden a un espacio físico con el mismo layout de una oficina Select normal.
- Agilización de los procesos y mejorar el control: mediante mayores atribuciones y simplificación de procesos en aprobación de créditos, depósitos, pago de cheques, compraventa de US\$ y toma de vales vista.

Al cierre de año, Banco Santander sumaba siete sucursales de esta naturaleza: cinco en Santiago y dos en Puerto Varas. Como resultado, se logró una mayor satisfacción de clientes, lo que se refleja en las siguientes cifras recogidas en la sucursal piloto: un 86% satisfacción neta, incremento en la productividad y mejoras en los estándares de atención, con un 96% percepción de rapidez en la atención.

## Nueva Estructura

Para alinear los procesos internos y propiciar un servicio que ayude a cumplir con las metas trazadas, la División Tecnología y Operaciones creó cuatro nuevas gerencias. Ello, con el fin de establecer mecanismos de control y de coordinación para definir claramente las ofertas realizadas a clientes, así como para proveer procesos más rápidos y simples. De este modo se obtienen mejores datos, además de potenciar y robustecer la transaccionalidad y la multicanalidad.

## Multicanalidad

Otro de los pilares de la Transformación 2.0 consiste en seguir impulsando este atributo para poner el banco a disposición del cliente en todo momento, a través de internet, Office Banking, internet mobile (app para smartphones y tablets), Cuentas Claras 2.0 y VOX. Al cierre del ejercicio, todos los canales habían crecido, y el 82,4% de las transacciones efectuadas por los clientes de Banco Santander fueron realizadas a través de uno de ellos.

## VOX

Se trata de la plataforma telefónica que recibe el llamado de los clientes a sus ejecutivos, y que cuenta con personas con una alta capacidad de resolución (ver cifras en columna a la derecha). En 2014, y como fruto del trabajo sostenido desde hace dos años, alcanzó el 94% de satisfacción neta de clientes y pudo resolver el 70% de las consultas en línea, perfilándose como un pilar importante para el crecimiento del banco.

A partir de abril se sumó un programa piloto de VOX Sucursales para los ejecutivos de cuenta de rentas medias de la Región Metropolitana. Este busca atender en línea las solicitudes de los clientes y, solamente en los casos en que exijan hablar directamente con su ejecutivo de cuentas, ingresa una alerta en NEO para que le devuelva la llamada. A septiembre, estaba operativo en el 90% de las sucursales de Santiago y la mayor parte de los requerimientos tuvieron relación con los distintos medios de pago.

El proceso de transformación contempla varias etapas y apunta a construir un modelo de negocios sostenible, que asegure un crecimiento estable y que consolide su liderazgo en el sistema financiero.



50% de la cartera de clientes se comunica con VOX



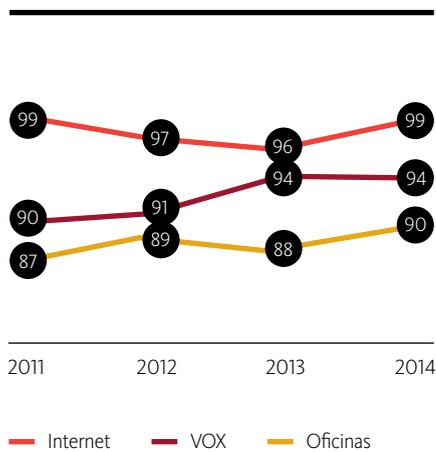
880 mil llamados mensuales  
40 mil diarios



1.000 ejecutivos de atención telefónica a disposición



EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN CANALES (%)



## Satisfacción

Uno de los objetivos claves del Plan de Transformación ha sido mejorar la calidad de servicio, por lo que cabe destacar las paulatinas mejorías en este ámbito. Así, la satisfacción neta creció de un 79,7% en 2012 a un 88% en 2014, mientras que la evolución por canales se puede ver en el gráfico a la izquierda.

## Reclamos

A raíz de que en 2014 la SBIF no publicó datos de reclamos, no es posible comparar cifras. Sin embargo, según la información que posee Banco Santander, esta cifra se mantiene estable con respecto al año anterior: de 0,8 reclamos por diez mil deudores en el cuarto trimestre 2013, se pasó a 0,9 reclamos en el ejercicio reportado en ese mismo período 2014.

En cuanto al Sernac Financiero tampoco es posible comparar el desempeño 2014 con datos anteriores ya que modificó su metodología de medición: solo considera los reclamos relacionados a deuda, descartando los asociados a otros productos financieros. Recalculando la cifra del primer semestre 2013 con esta nueva metodología, la tasa de reclamos de ese lapso bajó en un 28% si se compara con el mismo período 2014.

## Cajeros Automáticos

Banco Santander adoptó varias medidas para mantener el buen servicio en su red de cajeros automáticos (ATMs) y subsanar las dificultades generadas por el incremento en los siniestros de los dispensadores. Durante 2014, las cifras al respecto fueron las siguientes:

- La red de cajeros contó con 1.645 ATMs a nivel nacional (21,3% del total).
- Cerró 2014 con un uptime (disponibilidad) de 92%, mayor al promedio de la industria.
- La tasa de siniestro de los cajeros de Banco Santander (28%) contrastó fuertemente con el de la industria (78%).
- Lo anterior se debe en gran medida al entintado de billetes.

## Supercaja en tu Barrio se Amplía

Para facilitar el acceso a dinero en efectivo en la temporada de verano 2014-2015, Banco Santander y Multicaja sellaron una alianza mediante la cual los clientes con tarjeta de débito de cuenta corriente Santander o cuenta vista Banefe, pueden girar desde más de seis mil almacenes y minimarkets asociados que disponen de una "Supercaja en tu Barrio". El monto máximo de giro es de \$ 100 mil diarios, siempre y cuando los comercios dispongan



de tal suma. Por otra parte, pueden depositar (hasta \$ 150 mil), consultar saldo, pagar cuota de créditos o de cuentas y servicios, entre otros. Esta alianza proyecta llegar a los nueve mil puntos de atención a fines de 2015.

Además, a través de Transbank, los clientes de Banco Santander pueden pedir vuelto sin cargo alguno, al usar las tarjetas de crédito de esta institución.

## Productos y Servicios

Banco Santander cuenta con políticas corporativas de comercialización de productos y servicios que fijan un marco corporativo único. El objetivo es evitar la venta inadecuada de estos, para lo cual ha creado comités de decisión que velan por la aprobación de los mismos, y realizan un seguimiento que abarca todas sus fases (admisión, pre-venta, venta y seguimiento o post-venta).

Los desarrollos y adaptaciones concretas de estas políticas a la realidad y a las exigencias regulatorias locales, se realizan a través de la normativa interna local en las distintas unidades del Grupo, previa autorización del área Corporativa de Cumplimiento y Riesgo Reputacional.

Respecto a la seguridad en el negocio de tarjetas y medios de pago, Santander dispone de medidas de prevención del fraude y de un conjunto de sistemas para evitar los delitos virtuales.

En este contexto cabe destacar el avance del proceso de migración a las tarjetas con chip, que ya suman más de 658 mil al cierre de 2014, un 31% del parque de las tarjetas Santander (no considera Banefe). La tecnología chip EMV es la más segura y avanzada del sistema financiero chileno y permite realizar transacciones de bajo monto sin contacto (contactless) a través de la tecnología NFC.

## Cuenta Universitaria

En octubre se lanzó la Cuenta Universitaria, un producto inédito en Chile y que da cuenta de la estrategia de crecer de manera sostenible al evitar el endeudamiento de los jóvenes:

- Cero costos de mantención en cuenta corriente, por uso de tarjeta de débito (Redcompra) y de ATMs dentro del país.
- Cero deudas al no contar con línea de crédito o tarjeta de crédito.
- Entrega educación financiera bajo el título “¿Cómo organizar mis platas?” (Sanodelucas.cl).
- Incluye seguro de fraude por UF 55.
- Entrega amplia gama de descuentos, beneficios y está conectada a redes sociales.
- Información en línea de Universia: becas, panorama y noticias importantes.

El producto está disponible para los estudiantes a partir de tercer año de estudio.

Recién una vez que perciban ingresos se abre la posibilidad de incorporar productos adicionales.

Al 31 de diciembre se habían abierto 5.131 cuentas.

## Transparencia

Se trata de un valor corporativo transversal imprescindible para construir confianza y relaciones de largo plazo con los diversos grupos de interés. En este ámbito, se concreta entregándoles a los clientes la información necesaria y adecuada, y poniendo especial cuidado en los procesos críticos como contratos, comunicaciones, campañas, precios y condiciones. Esta información está disponible en la página web y el portal de educación financiera Sanodelucas.cl (ver más en pg. 42).

También se impulsaron iniciativas más específicas con este objetivo:

- Implementación de checklist en lanzamiento de nuevos productos.
- Revisión permanente de mejoras de los contratos y las cláusulas.
- Inclusión de aspectos de transparencia en la Sistemática Comercial.

## Pymes

En el ejercicio reportado, el proceso de transformación de este segmento se materializó principalmente a través del reordenamiento de las carteras de los ejecutivos, simplificando el plan transaccional y en la aplicación de la herramienta NEO

PYME. Otra innovación relevante fue “Garra Pyme”, una plataforma de análisis de riesgos que permite acceder a una mejor calidad de información, y que además cumple con los requerimientos normativos emanados de la SBIF y el Comité de Basilea.

En cuanto a las iniciativas creadas específicamente para el segmento, cabe destacar “Conecta tu Pyme”, que nació para impulsar su visibilidad mediante una página web. En el año, registró 11.500 inscripciones y se concretó la publicación de más de 6.500.

## Santander Trade

Esta nueva plataforma virtual corporativa fue creada para que Pymes y empresas dispongan de la información necesaria para internacionalizar sus negocios. A esto se suma el Club Santander Trade, de membresía gratuita y que da acceso a un directorio de empresas con más de diez mil potenciales socios y descuentos exclusivos y seminarios online, entre otros.

## Financiamiento Propyme

Existen varias herramientas de financiamiento de este segmento tan relevante para el país. Así, además de los créditos con garantía estatal que se desglosan en la tabla a continuación, los Financiamientos con Crédito en Cuotas (FCU), enfocados a los microempresarios como un crédito de consumo, sumaron ventas mensuales por MM\$ 1.658.

TIPO DE CRÉDITO	2013		2014	
	UF prestadas	Posición mercado	UF prestadas	Posición mercado
FOGAPE	2.591.595	3º	7.067.678	1º
SGR	1.307.000	2º	2.690.284	2º

# Accionistas

▼ **Retribución, creación de valor y máxima transparencia informativa son los compromisos esenciales en torno a los cuales se estructura la relación de Banco Santander con sus accionistas. También lo son el trato equitativo y el impulso a mantener un diálogo permanente para informarlos sobre la marcha del banco, generando confianza y seguridad.**

## Estructura Accionaria

El capital básico del Banco al 31 de diciembre de 2014 estaba dividido en 188.446.126.794 acciones de serie única, sin preferencia de ningún tipo. El principal accionista es Grupo Santander, con un 67,18% de la propiedad.

Banco Santander Chile sigue ofreciendo una atractiva liquidez ya que hay una gran cantidad de acciones en manos de inversionistas minoritarios, lo que se traduce en un promedio del orden de 25 millones de dólares en transacciones diarias, considerando los volúmenes de la Bolsa de Nueva York y la Bolsa de Comercio de Santiago.

Con este fin, el área de Relaciones con Inversionistas mantiene una estrecha relación con estos, la que se desarrolla mediante canales de comunicación como teléfonos de atención exclusiva y buzón del accionista. En 2014, lanzó Investor Relations, una nueva aplicación para smartphones que entrega información de interés para inversionistas, asegurando que tengan

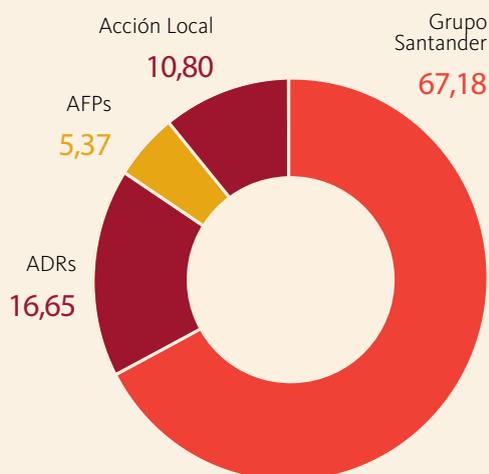
acceso instantáneo a la información corporativa y financiera relevante.

Además, esta área elabora informes trimestrales y anuales, realiza conferencias y reuniones con inversionistas, las que junto con la página web [www.santander.cl/accionistas](http://www.santander.cl/accionistas) ofrecen una amplia gama de alternativas de información.

Los principales hitos 2014 en este ámbito fueron los siguientes:

- Cuatro encuentros realizados en marzo, abril y noviembre, con la participación de un total de 300 accionistas.
- 2.604 consultas atendidas a través de las líneas especiales.
- 4.800 correos enviados a los 400 accionistas inscritos en el Registro de Accionistas.
- 159 cartas gestionadas.

ESTRUCTURA ACCIONARIA (%)



PRINCIPALES ACCIONISTAS BANCO SANTANDER al 31 de diciembre de 2014

RAZÓN SOCIAL	ACCIONES	%
Santander Chile Holding S.A.	66.822.519.695	35,46
Teatinos Siglo XXI Inversiones S.A.	59.770.481.573	31,72
Total Grupo Santander	126.593.001.268	67,18
J.P. Morgan Chase Bank (ADRs)	31.370.004.471	16,65
Banco de Chile por cuenta de Terceros	4.344.181.847	2,31
Banco Itau por cuenta de Inversionistas	4.311.519.367	2,29
Banco Santander por cuenta de Inversionistas Extranjeros	2.294.183.209	1,22
AFP Provida S.A. para Fondo Pensiones	1.085.506.045	0,58
AFP Habitat S.A. para Fondo Pensiones	891.120.152	0,47
AFP Capital S.A. Fondo Tipo C	834.558.287	0,44
Banchile Corredores de Bolsa	801.465.896	0,43
AFP Habitat S.A. Fondo Tipo B	711.173.148	0,38
AFP Provida S.A. Fondo Tipo B	658.465.722	0,35
AFP Cuprum S.A. para Fondo Pensiones	637.411.701	0,34
AFP Capital S.A. Fondo Tipo B	607.546.491	0,32
AFP Cuprum S.A. Fondo Tipo A	574.325.583	0,30
AFP Capital S.A. Fondo Tipo A	529.618.391	0,28
Santander S.A. Corredores de Bolsa	529.200.101	0,28
AFP Habitat S.A. Fondo Tipo A	513.526.322	0,27
AFP Cuprum S.A. Fondo Tipo B	507.733.061	0,27
AFP Provida S.A. Fondo Tipo A	410.983.126	0,22
AFP Provida S.A. Fondo Tipo D	391.614.890	0,21
AFP Capital S.A. Fondo Tipo D	322.647.274	0,17
Corpbanca Corredores de Bolsa S.A.	291.206.236	0,15
Larrain Vial S.A. Corredora de Bolsa	289.769.058	0,15
AFP Habitat S.A. Fondo Tipo D	284.092.883	0,15
BCI Corredor de Bolsa S.A.	280.829.922	0,15
Otros 11.858 accionistas	3.575.162.006	4,45
TOTAL	188.446.126.794	100,00

# Inversión en la Comunidad

▼ La inversión social definida por la política de sostenibilidad de Banco Santander impulsa iniciativas y proyectos que contribuyan al desarrollo y al crecimiento económico, social y sostenible de las comunidades donde opera.



# 1. Santander Universidades

▼ El trabajo conjunto con las universidades constituye una alianza única en el mundo y posiciona a Banco Santander como una de las entidades financieras que más aportes realiza al sector educativo.

En el marco de su política de sostenibilidad, Banco Santander mantiene un fuerte compromiso con la educación superior, impulsando iniciativas relacionadas con investigación, movilidad internacional, emprendimiento e innovación, entre otras, que constituyen ejes claves para el desarrollo social y económico de los países donde está presente.

A través de Santander Universidades, Banco Santander desarrolla desde hace más de 17 años un completo programa dirigido a más de 1.200 universidades y centros educativos de todo el mundo, con los cuales mantiene convenios de colaboración. Se trata de una iniciativa emblemática de la entidad a nivel internacional.

## PROGRAMA DE APOYO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR

En Latinoamérica, Santander Universidades desarrolla el Programa de Apoyo a la Educación Superior (PAES) en Argentina, Brasil, Chile, México, Puerto Rico y Uruguay. En nuestro país, este plan se ejecuta a través de los siguientes pilares:

- a. Aporte a proyectos científicos y académicos.**
- b. Aportes para desarrollos tecnológicos (Tarjeta Universitaria Inteligente, TUI).**
- c. Becas de movilidad internacional, becas práctica Pymes y becas para jóvenes profesores e investigadores.**

## INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Banco Santander, en conjunto con el diario El Mercurio, otorga desde 2013 el Premio a la Investigación Científica Universitaria. La segunda versión 2014, cuya temática fue la "Obesidad y su impacto en la salud de los chilenos", distinguió a dos investigadoras del Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA), de la Universidad de Chile:

### Categoría "Senior"

Dotado de un premio de US\$ 70 mil, este reconocimiento recayó en la doctora Camila Corvalán, magíster en Salud Pública y doctorada en Nutrición en la U. de Emory, EE.UU., por su "Estudio chileno de crecimiento y obesidad" iniciado en 2006.

**APP Becas Santander\_** Santander Universidades lanzó una app disponible en Apple Store y Google Play para que estudiantes universitarios de más de 1.200 universidades y centros de investigación cuenten con información sobre las becas que entrega la entidad financiera a nivel internacional. Esta iniciativa busca entregar su oferta de programas formativos usando las nuevas tecnologías que utilizan los jóvenes.

#### **Categoría “Inicio”**

Los US\$ 30 mil de esta distinción fueron entregados a la doctora en Ciencias de la Nutrición, Mariana Cifuentes, quien estudia cómo se regula el tejido adiposo y los aspectos fisiopatológicos en obesidad.

#### **TARJETAS INTELIGENTES**

Santander Universidades mantiene acuerdos con las instituciones de educación superior para el uso de la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI) como medio de acreditación y acceso a las instalaciones por parte de la comunidad, y que además permite realizar gestiones on line y préstamos bibliotecarios.

Desde 1995, Banco Santander ha emitido 6,3 millones de tarjetas en el mundo, desarrolladas conjuntamente con más de 300 universidades de once países. En Chile, la TUI ha experimentado un constante crecimiento, aportando beneficios para la comunidad universitaria como:

- Servicios universitarios: acceso a biblioteca, estacionamientos, utilización

de computadores en laboratorios, casinos, fotocopiados e impresiones, entre otros.

- Administración de dinero (pago ayudantías y depósitos de mesada, por ejemplo).
- Medio de pago opcional, vía cuenta vista.
- Pago con sistema Redcompra y uso en cajeros automáticos (nacional y en el extranjero).

#### **BECAS**

En 2014 el PAES aportó 400 becas y premios a alumnos, académicos e investigadores de las instituciones de educación superior chilenas a través de las siguientes instancias:

- **Programas Becas Iberoamérica de Estudiantes de Pregrado\_** enfocado en el intercambio cultural iberoamericano de estudiantes de pregrado entre universidades de América Latina, y orientado a estudiantes de pregrado de los últimos dos años de carrera.
- **Programa Becas Iberoamérica. Jóvenes Profesores e Investigadores\_** con foco en la investigación científica, tiene por

objetivo dar apoyo para completar la formación y la especialización a través de una estada de dos meses en el extranjero.

- **Programa Becas de Movilidad Internacional\_** permite a estudiantes de excelencia en sus últimos años de carrera cursar un semestre en el extranjero. Es una tradición en Santander Universidades y cada año premia a cien jóvenes para perfeccionar sus estudios.
- **Programas Especiales\_** convocatorias excepcionales de becas (para estudiantes y académicos de excelencia).
- **Beca EFE\_** Santander y EFE han firmado un convenio 2013-2015 para aquellos países donde ambas instituciones están presentes. Posibilita que alumnos de la carrera de Periodismo puedan realizar su práctica profesional por un año en esta agencia internacional de noticias. En 2014, fue otorgada a estudiantes de la Universidad de Chile y Universidad Diego Portales.

## Universia

▼ Creada en el 2000, esta iniciativa se ha consolidado como la mayor red de universidades del mundo, y tiene por finalidad promover el desarrollo social y empresarial. La componen 1.345 universidades de 23 países, representando a 18,3 millones de estudiantes.

La red cuenta con el mecenazgo de Banco Santander y tiene por misión fomentar el desarrollo social y empresarial:

1. Mediante el impulso al empleo para jóvenes
2. La transmisión del conocimiento universitario
3. La promoción de la colaboración entre universidades y empresas

Para concretar estos objetivos, Universia actúa en torno a dos ejes:

### 1. PROYECTOS ACADÉMICOS

Conocimiento e investigación; publicaciones académicas con universidades; informes y estudios sobre educación superior; información para estudiantes universitarios; MOOCS (cursos masivos abiertos online); OpenCourseWare; recursos bibliográficos; Innoversia (portal de innovación) y encuentros de rectores.

### 2. SERVICIOS UNIVERSITARIOS

- Gestión y fomento de prácticas y primer empleo.
- Formación\_ identificar necesidades de formación de aquellas organizaciones que pueden ser atendidas desde la universidad.



## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

### INTERNACIONALES

#### Reunión internacional

El 3º Encuentro Internacional de Rectores Universia 2014 se realizó en Río de Janeiro (Brasil) bajo el título "La universidad del siglo XXI: una reflexión desde Iberoamérica". Contó con la asistencia de 1.103 universidades de 31 países y tuvo por objetivo:

- impulsar la modernización de la universidad;
- fomentar la internacionalización, el emprendimiento e innovación universitaria;
- identificar las palancas para reforzar el liderazgo social de la universidad,
- y poner en valor su importancia como generadora de conocimiento y de instrumento decisivo para el desarrollo económico y social de las naciones.

El encuentro fue inaugurado por Emilio Botín, Presidente de Universia y de Banco Santander, y contó con la asistencia de autoridades responsables de Educación Superior de Brasil,

Reino Unido, España, México, Argentina, Chile y Estados Unidos. Botín además dio cuenta de los compromisos adquiridos en el encuentro anterior, celebrado en Guadalajara (México) en 2010.

El evento concluyó con un compromiso institucional de las universidades presentes, materializado en la "Carta Universitaria Río 2014". Botín reiteró el apoyo de Banco Santander y de Universia para lograr los objetivos fijados y asumió el compromiso de dedicar 700 millones de euros (US\$ 945 millones) a proyectos universitarios en los próximos cuatro años, de los que 40% se destinará a becas de acceso y de movilidad nacional e internacional de estudiantes y profesores; un 30% a fomentar la investigación, la innovación y el emprendimiento universitario; y el 30% restante a apoyar proyectos académicos y a iniciativas destinadas a la modernización e incorporación de las nuevas tecnologías en la universidad.

#### Cumbre de Rectores

La 1ª Cumbre de Rectores Chilenos y Españoles se realizó en la Ciudad Grupo Santander y reunió a catorce rectores chilenos y 34 rectores y vicerrectores españoles para analizar la relación de la educación superior entre Chile y España. La iniciativa fue organizada por la Embajada de Chile en España, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de España, la Fundación Chile-España y la Casa de América en Madrid, donde se celebró la primera de las dos jornadas del simposio; y Banco Santander, a través de su División Santander Universidades.

Entre los temas abordados destacaron la internacionalización de la docencia más allá de la movilidad mediante intercambios; la investigación, innovación y transferencia de conocimiento; el rol de la universidad en el siglo XXI; la importancia de la relación universidad-empresa y sociedad; así como la educación superior y las tecnologías de la información y la comunicación: retos y oportunidades.

### NACIONALES

#### 12º Encuentro de Rectores

En la versión 2014, el presidente de Universia Chile, Roberto Méndez, recordó el compromiso del ex presidente de Universia a nivel mundial, Emilio Botín, por contribuir en el desarrollo de la educación superior en distintos ámbitos. José Pedro Fuenzalida, director general de Universia Chile, compartió algunas cifras de diversos ámbitos de la red. Por su parte, el jefe de la División de Educación Superior, Francisco Martínez, explicó los objetivos de la reforma y los lineamientos que proyecta el gobierno para

avanzar hacia un nuevo sistema universitario. También se expuso y debatió sobre la institucionalidad y marco regulatorio de la educación superior.

#### 8º Encuentro de Comunicaciones

Se discutió la reforma educacional y sus desafíos, con la participación de más de 60 directores de comunicaciones de universidades chilenas. Expusieron Romilio Gutiérrez, integrante de la Comisión de Educación de la Cámara de Diputados; Harald

Beyer, director del Centro de Estudios Públicos (CEP)- Ex Ministro de Educación, Francisco Martínez, jefe División Educación Superior MINEDUC, y Fernando Atria, académico de la Universidad Adolfo Ibáñez.

#### IVº Encuentro de Postgrados

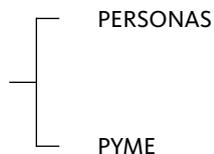
Con la participación de 23 universidades, se presentaron los programas y ofertas académicas de perfeccionamiento. Simultáneamente, se efectuó el Campus Interactivo Virtual de Estudios de Postgrado (CIVEP). Asistieron cerca de dos mil personas.



## 2. Educación Financiera

▼ Con el lanzamiento de Sanodelucas en 2013, Santander asumió el compromiso con la educación financiera para promover un mejor conocimiento acerca de los aspectos básicos de las finanzas en las distintas etapas de la vida de las personas. Además, mediante este programa de educación financiera en formato de plataforma digital e interactiva, incorpora conceptos de sostenibilidad a la gestión propia del negocio, contrarresta las asimetrías de información y ayuda a construir relaciones de largo plazo entre las instituciones financieras y los usuarios del sistema, basadas en la confianza y la transparencia.

# sanodelucas.cl



Esta iniciativa busca potenciar la Educación Financiera con innovación y tecnología, promoviendo la toma de decisiones con información de calidad, y entregando herramientas para concretar proyectos y contribuir al desarrollo sostenible del país.

Durante 2014, la iniciativa siguió profundizando los contenidos y ampliando su radio de acción para construir una ciudadanía financiera que haga uso responsable de los instrumentos a su disposición.

### SANODELUCAS PYME

Para potenciar el desarrollo de emprendedores y pequeños empresarios, en junio se lanzó la versión Sanodelucas Pyme. El desarrollo de esta plataforma estuvo motivada por la certeza de que para la salud financiera de las pequeñas y medianas empresas es importante reconocer los desafíos, planificar a tiempo y proyectar el crecimiento del negocio. Asimismo, es vital conocer y utilizar adecuadamente los diversos instrumentos y servicios financieros.

El programa está dividido en módulos de financiamiento, seguros, comercio exterior, gestión y emprendimiento. Al igual que para la versión personas, cuenta con videos, planillas descargables, preguntas, diccionarios, tips y enlaces.

### CENTRO DE EDUCACIÓN FINANCIERA (CEF)

En el marco del Mes de la Educación Financiera (octubre), impulsado por la SBIF, Banco Santander inauguró un espacio que busca acercar la educación financiera a las personas. Aquí, clientes y no clientes del banco -personas y Pymes- pueden navegar en computadores de última generación para realizar sus consultas en el portal Sanodelucas.cl e ingresar al resto de la oferta digital de Santander. El Centro de Educación Financiera se ubica en Bombero Ossa 1068, y está abierto entre lunes y viernes entre 10.00 y 16.00 horas.

“Fomentar la educación financiera en las pequeñas y medianas empresas es una manera de emparejar la cancha y de permitirles crecer, desarrollarse, mejorar las condiciones para sus trabajadores y generar mayores oportunidades”.

Ministro de Economía,  
Luis Felipe Céspedes.



## PLATAFORMA INTERACTIVA

En [www.sanodelucas.cl](http://www.sanodelucas.cl) se ofrecen guías sobre diversos temas de educación financiera. A través de videos temáticos, recomendaciones de expertos, documentos descargables, plantillas útiles y comercio exterior (en el caso de las Pymes), entrega información para aprender sobre temas de orden, ahorro, financiamiento, seguros y emprendimiento. Además, cuenta con una herramienta de presupuesto, desarrollada especialmente por Banco Santander, para controlar en línea los ingresos y gastos mensuales.

El objetivo del programa es incrementar el número de quienes integran la ciudadanía financiera que hace uso responsable de todos los productos y servicios que hoy están a su disposición, para decidir en base a información útil y de calidad que dé solidez a la concreción de todos los proyectos.

### Campañas Digitales

Para cumplir con la misión de orientar a las personas, se realizaron campañas específicas en medio digitales para aquellos períodos que significan un mayor estrés para los presupuestos:

1. **“Las vacaciones”**\_ ahorro, financiamiento y planificación.

2. **“Ordénate en marzo”**\_ organizar los múltiples gastos asociados a este mes.
3. **“Buen uso del efectivo”**\_ ante las fiestas de fin de año, aclara cuándo elegir pagar en efectivo o con tarjeta de débito, así como los elementos que se deben tener en cuenta para ambos casos.
4. **“Vive una Navidad Sanodelucas”**\_ consejos para no sobreendeudarse.

### GUÍA DEL BUEN COMPORTAMIENTO FINANCIERO

Otro hito del año fue la presentación de una guía que entrega información clara, oportuna y didáctica sobre los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras. Los capítulos se estructuran en torno a los siguientes temas:

1. **Orden**\_ ¿Cómo organizar mis platas?
2. **Ahorro**\_ ¡Me está yendo bien!
3. **Seguros**\_ ¿Cómo asegurar lo que he logrado?
4. **Financiamiento**\_ ¿Pido o no un crédito?
5. **Orden**\_ ¿Cómo me conviene pagar?
6. **Financiamiento**\_ Cuenta Corriente y/o Plan de Productos.
7. **Financiamiento**\_ ¡Quiero mi casa!

## SEMINARIOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Estos espacios tienen por objetivo discutir, analizar e intercambiar ideas respecto a los desafíos que enfrenta la industria financiera y el desarrollo del país.

### Seminario 2014

En abril 2014 se llevó a cabo el tercer seminario con el título “Éxito o fracaso en el camino al desarrollo: burócratas, políticos, economistas, ¿quién tiene la solución?”, que impulsó un intenso debate sobre las perspectivas de desarrollo para Chile.

Se contó con la asistencia de Daron Acemoglu, profesor de economía del Massachusetts Institute of Technology (MIT) y co-autor del libro “Por qué fracasan las naciones: orígenes del poder, la pobreza y la prosperidad”.

Acemoglu expuso su visión sobre cómo algunos países han logrado alcanzar el desarrollo mientras que otros han quedado en el camino. También puso énfasis en la necesidad de mejorar la calidad de la educación y de fortalecer las instituciones.





### 3. Alianzas Estratégicas

#### TECHO

El incendio que afectó a Valparaíso y el terremoto de Iquique, fueron el puntapié para varias campañas solidarias en conjunto con esta organización.

En el primer caso, las llamas arrasaron a más de dos mil viviendas y dejaron a más de 8.500 personas damnificadas, por lo que TECHO en conjunto con Banco Santander y Canal 13, lograron recaudar casi 810 millones de pesos para ayudar a la reconstrucción de las zonas afectadas. Por su parte, los funcionarios del banco aportaron con cuatro "Jeans Day", sumando 7,8 millones de pesos.

Por otra parte, pocos minutos después del terremoto ocurrido en el Norte Grande (Iquique), TECHO activó un plan de contingencia interna y, junto a Banco Santander, abrió una cuenta exclusiva para recibir donaciones.

#### CORRIDA SOLIDARIA

Once mil personas -entre ellos, 600 empleados de Santander- participaron en la quinta versión de este evento Santander-TECHO en los circuitos 2,5, 5, 10 y 21k, y cuyo objetivo fue reunir fondos para el trabajo que desarrolla la fundación en pro de las treinta mil familias que aún viven en campamentos.



## FUNDACIÓN BELÉN EDUCA

### Práctica profesional

El período de prácticas 2014-2015 para jóvenes de los colegios de Fundación Belén Educa se inició en diciembre 2014 con estudiantes destacados en la especialidad de Administración. Este proceso forma parte de su egreso de la Enseñanza Media técnico-profesional (ver también en Voluntariado Corporativo).

### Becas de excelencia académica

Por 11º año consecutivo, Banco Santander entregó siete de estas becas a jóvenes de la Fundación Belén Educa, destacados por su rendimiento académico, compromiso, liderazgo y responsabilidad.

Desde la creación del programa, más de 35 jóvenes han recibido estas becas de excelencia académica, que junto a los beneficios estatales por su buen rendimiento, han financiado sus estudios superiores.

### 7º Seminario

Bajo el título de "Liderazgo y Emprendimiento Personal" se realizó la séptima versión de esta iniciativa realizada por la Fundación Belén Educa, Banco Santander y Empresas Copec. Congregó a 170 alumnos de III EM de la Fundación en el auditorio del DUOC UC Alonso de Ovalle, para reflexionar en torno al desarrollo de talentos, la formación académica y cómo aprovechar las oportunidades laborales.

### ELIGE EDUCAR

Durante 2014, Banco Santander sumó una nueva alianza con la Fundación Elige Educar. La entidad, nacida al alero de la Universidad Católica, busca comprometer a la sociedad con la calidad de la educación a través del impulso de políticas públicas que mejoren las condiciones de los docentes y su valoración social, para así incentivar que más y mejores alumnos se interesen por estudiar pedagogía. La firma de este nuevo acuerdo se realizó conjuntamente con el primer consejo nacional de Elige Educar.

### 1º Concurso Elige Educar

Con el fin de apoyar el desarrollo y aprendizaje de los estudiantes en la etapa escolar, Santander y Elige Educar premiaron a cuatro establecimientos educacionales de la red con 40 computadores por sus innovadores proyectos. Los ganadores fueron:

- Liceo Instituto Tecnológico y Comercial Recoleta: recolección de botellas PET para construir un calentador de agua que utiliza energía solar para ofrecer una alternativa económica y permanente de disponibilidad de agua caliente para el uso de las duchas del colegio.
- Complejo Educacional Maipú: proyecto que pretende maximizar y potenciar el uso de la biblioteca como un centro de recursos de aprendizaje para desarrollar habilidades del siglo XXI.
- Colegio Marista Marcelino Champagnat: elaboración del "Periódico Whatsapp", un taller periodístico creado y diseñado por los alumnos y profesores del establecimiento para dar a conocer situaciones que afectan a la comunidad escolar.
- Saint Trinity College: propuesta de taller extra programático para crear un espacio de expresión visual y artística que genere un vínculo entre la realidad escolar y social.



## 4. Voluntariado Corporativo

### PROYECTOS SOLIDARIOS

En el período anterior (2013), el voluntariado corporativo recibió nuevos impulsos a través de los “Proyectos Solidarios”, consistentes en ideas propuestas por los mismos empleados para ir en ayuda de instituciones a las que Santander no apoya directamente. El objetivo es realizar acciones concretas en lugares cercanos o que formen parte de la comunidad en la que viven los funcionarios y provocar en ellos un impacto social que modifique su calidad de vida.

Para ello están disponibles diez fondos concursables, consistentes en un millón de pesos cada uno, al que pueden acceder todos los empleados de la empresa a lo largo del país mediante un concurso que premia la mejor propuesta.

A lo largo de 2014, se concretaron diez proyectos, que involucraron a 260 funcionarios y beneficiaron a aproximadamente 700 personas.

### CIFRAS VOLUNTARIADO 2014



469  
Voluntarios<sup>1</sup>



4.672  
Horas de voluntariado



\$18.512.280  
Equivalente valor horas de trabajo



\$36.163.033  
Inversión social



1.421  
Beneficiados por las acciones de voluntariado



\$25.449  
Costo por beneficiario

1. Este número difiere del indicado en la pg. 6 ya que esta cifra incluye quienes se inscribieron como voluntarios en la corrida Santander-TECHO.

## FUNDACIÓN PARÉNTESIS

Se llevan a cabo actividades recreativas donde participan funcionarios junto a los internos de los distintos centros terapéuticos en la Región Metropolitana.



### Celebración Día del Niño

Comunidad asistente: 47 personas del Centro San Francisco de Asís en La Pintana. / 2 voluntarios Santander.

12 de agosto.



### Celebración Fiestas Patrias

Con presencia del Grupo Folclórico Santander.

Comunidad asistente: 23 personas de la fundación / 21 voluntarios Santander

16 de septiembre.



### Olimpiadas

Comunidad asistente: 300 personas relacionadas con la fundación. / 33 voluntarios Santander.

20 de noviembre.



### Fiesta de Navidad, para hijos de internos de la fundación

Comunidad asistente: 80 personas de la fundación. / 23 voluntarios Santander.

4 de diciembre.

## FUNDACIÓN BELÉN EDUCA

Las actividades de voluntariado brindan apoyo en la educación de los alumnos de los colegios de esta fundación. Ello, para contribuir a su desarrollo personal y profesional para que dispongan de más y mejores herramientas una vez que se incorporen al campo laboral y de educación superior.



### Charlas Santander Corporativo

Tres jornadas con 102 alumnos de IV EM mención Administración.

21, 26 y 29 de agosto.



### Pasantías por un día en Servicios Centrales

Dos jornadas con 20 alumnos de IV EM cada una, más igual número de voluntarios Santander cada día.

1 y 2 de octubre.



### Charlas para prácticas técnico-profesionales

Charlas para 86 alumnos de IV EM, postulantes a las prácticas 2014.

Fines de septiembre.



### Taller de desarrollo personal

Para 97 alumnos de III EM en octubre.



### Prácticas de verano, en áreas de SSCC

34 alumnos del 9.12.2014 al 13.02.2015 en áreas de Servicios Centrales (SSCC), e igual número de voluntarios Santander, supervisores de práctica.

## 5. Apoyo al Emprendimiento

Un importante eje de apoyo al emprendimiento es el premio Mujer Emprendedora, creado hace trece años para ayudar a este segmento a desarrollar actividades empresariales sostenibles que, a su vez, contribuyan a generar empleo y renta al resto de la comunidad.

En su 13ª versión, las categorías se modificaron para adaptarse de mejor manera a la realidad nacional actual: premió a tres ganadoras nacionales dueñas de Pymes, y otras tantas de Microempresas. En la primera categoría, el premio nacional recayó en Dominga Huichalaf, dedicada al rubro pesquero en Valdivia. Mientras que en Pyme, la ganadora fue Claudia Vásquez, quien trabaja con maquinarias agrícolas en Coihueco.

También se crearon cuatro nuevas distinciones:

- En “Trayectoria” se premió a Mirta Andaur, quien posee un periódico en Villa Alemana.
- “Emprendimiento Familiar” recayó en Nelsa Palacios, dedicada al rubro del transporte en Pirque.

- En la categoría “Joven Innovadora” empataron Alexandra Ahlers, dueña de una chocolatería en Las Condes, con Natalia Riveros, dedicada al diseño y confección de vestuario en La Granja.
- En “Fuerza Emprendedora” también hubo dos ganadoras: Magdalena Gómez, especializada en la venta de verduras en Rengo y Jennifer Vera, quien posee una fábrica de ladrillos en San Bernardo.

El Premio Mujer Emprendedora 2014 recibió más de doce mil postulaciones de microempresarias chilenas, tanto clientes como no clientes de Santander y Banefe, que quisieron mostrar sus negocios y las ideas que les han permitido crear una fuente laboral exitosa. Desde sus inicios en el 2001, han postulado más de 230 mil mujeres de Arica a Tierra del Fuego, y se han premiado a 83 ganadoras.





## 6. Santander y la Cultura

Con el objetivo de hacer llegar la cultura a un amplio espectro de personas, Banco Santander ha venido realizando permanentemente numerosas actividades en los diversos ámbitos. En 2014, esto le valió un reconocimiento por parte de la Corporación Patrimonio Cultural de Chile en la categoría “Empresa”, que reconoció al banco por el fomento y la divulgación de actividades culturales y artísticas de alto nivel, dirigidas a un público amplio y buscando que sean un aporte a la sociedad y al patrimonio del país. En esta tarea, Banco Santander cuenta con socios como el Museo Chileno de Arte Precolombino, el Teatro Municipal de Santiago, el Museo Nacional de Bellas Artes y el Centro Cultural Palacio La Moneda, entre otros.

### Libros

“**Mar de Chile**” es el libro número 30 de la colección que desde 1982 desarrollan Banco Santander y el Museo de Arte Precolombino, y que busca rescatar las raíces e historia de Chile y América

y ponerlas a disposición de todos los chilenos. En él participaron destacados arqueólogos y antropólogos -José Berenguer, Carlos Aldunate, Claudio Mercado y Carole Sinclair, entre otros-, los que describen este mundo que forma parte importante de la historia, economía y desarrollo social de nuestro país. Las imágenes, en tanto, son de fotógrafos de reconocida trayectoria, como Guy Wenborne, especialidad en fotografía aérea; Eduardo Sorensen, en submarina; Fernando Maldonado, en arte y arqueología, Nicolás Aguayo, Nicolás Piwonka y otros.

“**Prat**”, elaborado por la Armada de Chile, en conjunto con Banco Santander, Telefónica Chile y la Corporación Arturo Prat Chacón, revela inéditos pasajes de la vida de este héroe naval. En 245 páginas muestra los principales pasajes de la vida de Prat tanto en su dimensión personal, de marino como también el legado dejado al país. Participaron de la elaboración de este número destacados abogados, poetas, periodistas, escultores, docentes e historiadores.

“**Casas de Valdivia: Herencia Alemana**” se titula la obra escrita por los historiadores Padre Gabriel Guarda O.S.B. y Hernán Rodríguez. Fotografías e investigación arquitectónica se combinan para mostrar 29 construcciones de madera, propias de esta zona hacia fines del siglo XIX y comienzos del XX.

### Concierto de Plácido Domingo

Cerca de once mil personas presenciaron en julio el único concierto que el tenor español Plácido Domingo realizó en Movistar Arena junto a la soprano chilena Verónica Villarroel y a la Orquesta Filarmónica de Santiago, bajo la dirección de Eugene Kohn. Al igual que en años anteriores, las entradas -distribuidas de manera gratuita- se agotaron en dos horas. La función se transmitió vía streaming, y además se repitió en este mismo formato.

# Medio Ambiente

▼ El respeto al entorno en el desarrollo de sus actividades constituye el eje central de la política ambiental de Banco Santander. Por ello, apoya el cuidado del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático de acuerdo a los siguientes lineamientos:

	FOCO	ACCIÓN	
POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL	Reducir el impacto de las actividades mediante la eficiencia en el control de emisiones, en el consumo de los recursos internos y cumpliendo los requisitos legales vigentes y aplicables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Eficiencia Energética.</li> <li>• Cumplimiento de la normativa existente.</li> </ul>	SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL
	Prevenir la contaminación a través del reciclaje, la reutilización y el tratamiento correcto de los residuos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Eficiencia Energética.</li> <li>• Campañas permanentes y puntuales.</li> </ul>	
	Incorporar gradualmente los conceptos medioambientales a la cultura corporativa y las actividades diarias. Ello, a través de mecanismos para sensibilizar, capacitar y motivar a empleados, proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción a nuevos empleados.</li> <li>• Plan de capacitación y formación para funcionarios.</li> </ul>	
	Poner a disposición del público interesado información de relevancia sobre el desempeño medioambiental de Banco Santander, así como sobre las actividades que se llevan a cabo para desarrollar, proteger, conservar y /o descontaminar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de difusión interna y externa.</li> <li>• Informe de Sostenibilidad.</li> </ul>	

## Sistema de Gestión Medioambiental

Estos focos son gestionados casi en su totalidad por el Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA), el que cuenta con un manual que contiene las definiciones, políticas, requisitos, implementación, funcionamiento y acciones correctivas. Estos definen los enfoques, lineamientos y acciones generales en este ámbito, referidos siempre a los edificios de los servicios centrales que están certificados bajo la norma ISO14001 (Bandera 140, Bandera 150 y Bombero Ossa 1068).

Asimismo, dispone de un manual de procedimientos globales, que establece la metodología que deben seguir los responsables y los coordinadores de medio ambiente para identificar los aspectos medioambientales de las actividades del banco, los criterios, la manera en que deben ser evaluados y cómo definir aquellos que son significativos. Los objetivos, metas y programas medioambientales serán establecidos según los impactos más relevantes.

En 2014, el SGMA pasó a integrar el Comité de Sostenibilidad con el objetivo de incluir a la alta dirección del banco para obtener un impacto más grande y un mayor involucramiento transversal en las metas puestas en este ámbito. También, para apalancar las iniciativas medioambientales con el plan de sostenibilidad, el que abarca aquellos ámbitos en los que Banco Santander tiene mayores impactos (ver columna a la derecha).

Grupo Santander ha definido que todos los proyectos mayores a US\$ 10 millones son evaluados bajo los criterios de riesgo social y ambiental según los Principios del Ecuador en Project Finance. Esta metodología se suma a aquellas iniciativas internacionales más relevantes a las que ha adherido el Grupo Santander en este tema: UNEP Finance Initiative, Carbon Disclosure Project (CDP) y el ya mencionado Pacto Global de las Naciones Unidas.

## En Pro de la Eficiencia

En el contexto del Plan de Eficiencia Energética (PEE), el banco ha implementado todas las instalaciones tecnológicas en los edificios de los servicios centrales requeridos para tener un consumo eficiente de agua y luz, como por ejemplo horarios de encendido y apagado de las luces, que varían según la estación del año.

De este modo, en el último trienio Banco Santander ha invertido un promedio de MM\$ 700 anuales por concepto de renovación de sistemas e infraestructura. En 2014, se mejoraron los sistemas de iluminación de 130 inmuebles del Banco Santander y se remodelaron 48 sucursales con criterios eficiencia energética, confortabilidad, calidad, servicio y sustentabilidad. En 2015 esta iniciativa se ampliará a toda la red de sucursales para poder cumplir con el objetivo de disminuir un 20% los consumos de energía eléctrica al término de la implementación (2016).

También se modernizaron seis ascensores de la casa matriz con criterios sustentables, que permitirán un ahorro de energía de un 25%.



Consumo de recursos: agua potable, de energía eléctrica, de papel y el consumo de combustibles



Generación de residuos peligrosos: tubos fluorescentes, baterías, pilas, toners, residuos de plaguicidas, residuos de mantenimiento de ascensores, residuos electrónicos



Generación de residuos no peligrosos: residuos domiciliarios y otros elementos reciclables como latas, plásticos y vidrios



Emisiones atmosféricas: monóxido de carbono, material particulado y ruido



Descargas al alcantarillado: aguas servidas

## Banco Santander cuenta con la certificación ISO 14.001, vigente hasta julio 2016.

### GESTIÓN DE LA BASURA ELECTRÓNICA



Ordenadores (unidades)

2012\_ 710

2013\_ 885

2014\_ 445



Impresoras, fax, fotocopiadoras (unidades)

2012\_ 140

2013\_ 120

2014\_ 69



Otros r. eléctricos/ electrónicos (unidades)

2012\_ 117

2013\_ 3.764

2014\_ 1.669

Total r. eléctricos/ electrónicos (unidades)

2012\_ 967

2013\_ 4.769

2014\_ 2.187

Total r. eléctricos/ electrónicos (kg.)

2012\_ 24.560

2013\_ 52.256

2014\_ 18.647

## Campañas

Las campañas representan otro eje señalado en la tabla que describe los focos y las acciones llevadas a cabo para concretar la política medioambiental. Además de las permanentes referidas al cuidado de la luz, agua y papel, durante el período reportado, Santander:

- Se sumó a “La Hora del Planeta”, iniciativa mundial que busca crear conciencia y reducir las emisiones contaminantes.
- Realizó la campaña Recopila: entre agosto y diciembre, se recuperó media tonelada de pilas usadas, para su correcta disposición.

## Indicadores Ambientales

Según lo expuesto anteriormente, Banco Santander monitorea permanentemente el desempeño de aquellos aspectos ambientales más relevantes. La mayor reducción se ha logrado en el consumo de agua y en los desplazamientos terrestres (ver tabla de Sostenibilidad Ambiental en pg.14).

En relación a la huella ambiental, el objetivo de reducción definido para Brasil, Chile, España, México y Reino Unido, establecía una baja del 9% de las emisiones de CO<sub>2</sub> entre 2010 y 2013. Esa meta no fue cumplida por Chile, aunque sí se logró una cierta reducción:

	2010	2011	2012	2013
Emisiones CO <sub>2</sub> (tons)	21.501	18.523	19.724	20.486

## Financiamiento de Parques Eólicos

Santander Investment y la empresa Seawind Rame Energy invirtieron en la construcción de los parques eólicos Raki y Huajache, ubicados en las cercanías de Lebu en la región del Bío Bío. Ambos tendrán una capacidad instalada de 15 MW y su puesta en marcha se proyecta para 2015.

Santander aportó el 80% del capital; en tanto, Seawind Rame Energy contribuyó con el 20% restante de la inversión. Santander Global Banking & Markets actuó como asesor financiero. Los parques eólicos Raki y Huajache forman parte de un acuerdo de cooperación estratégica entre Santander Investment Chile y Seawind Rame Energy, que comprende además la futura construcción de otros cuatro proyectos eólicos en el sur de Chile, con una capacidad total de 118 MW para el año 2015.

Se trata de la primera incursión de Grupo Santander en este tipo de inversión en Chile y forma parte de una estrategia a nivel global de invertir en energías renovables no convencionales (ERNCC), contando actualmente con una cartera de más de US\$ 1.000 millones.

# Proveedores

▼ La relación de Banco Santander con sus proveedores está basada en la ética, la transparencia y el respeto. Así se crean lazos estables, de mutuo beneficio y con proyección a largo plazo, siempre enfocadas en la optimización económica y la calidad de los servicios.



## Sostenibilidad en la Cadena de Suministro

Banco Santander vela porque los procesos de compras se gestionen de forma sostenible. Para ello promueve el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas entre sus proveedores, comprometiéndolos a respetar y cumplir la adhesión a dicha iniciativa. De este modo, la empresa se preocupa que la adquisición de productos y servicios siempre se realice con criterios responsables, eficientes y éticos.

En este contexto, durante 2014 se realizaron dos acciones:

- Una auditoría aplicada a tres empresas proveedoras para revisar el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial. Para el proceso se seleccionaron tres proveedores por su impacto en la compañía o significativos en volumen monetario. Al cierre de 2014, aún no había concluido la auditoría.
- Mediante el Consejo de Administración Corporativo se aprobó la implementación del Modelo Corporativo de Acuerdos con Terceros y Control de Proveedores. Para ello se creó un Comité de Proveedores, integrado por las áreas de Organización, Riesgo Operacional, Asesoría Legal, Cumplimiento y principales disciplinas de servicio. Este comité monitoreará y tendrá una visión integral de los proveedores críticos, de los riesgos, de las incidencias e indicadores de control, entre otros.



Tiempo promedio  
para el pago (días)

2013\_ 11,9

2014\_ 10,8 ↓

Durante los últimos ejercicios, los esfuerzos de esta área también han apuntado a asentar y asimilar la cultura del ERP, lo que ha permitido contar con procesos organizados por estándares de excelencia operacional.



% Facturas pagadas  
dentro de 30 días

2013\_ 95%

2014\_ 97% ↑

## Gestión de Riesgos

Otra iniciativa que vela por el correcto desarrollo de los procesos de compras es la realizada a través de Aquanima, empresa especializada en compras y perteneciente al Grupo Santander. Su metodología permite documentar los procesos de negociación en un sistema, garantizando de este modo la trazabilidad, la igualdad de oportunidades, la equidad y la transparencia de todas las negociaciones, independientemente de la estrategia utilizada para adjudicar. Asimismo, asegura el cumplimiento de las leyes laborales y fiscales de los países donde opera.

Banco Santander además somete a los proveedores a permanentes controles de cumplimiento de los requerimientos descritos. También deben aprobar un proceso de selección que comprueba su estado financiero y establece los requisitos legales para minimizar riesgos como lavado de dinero, actividades ilícitas, prácticas no sostenibles o problemas financieros.

Así es como en 2014 se homologaron 721 proveedores, casi el doble del ejercicio anterior (2013: 471), dando cuenta de la preocupación

de Santander de velar por una cadena de suministro sostenible. Otra instancia de control es el monitoreo, el que abarcó a 326 proveedores evaluados en el año.

## Aporte a la Comunidad

En el ámbito de la cadena de valor, la empresa da cumplimiento a su política de sostenibilidad -que estipula que debe contribuir al progreso de las comunidades donde opera- a través de los siguientes hechos:

- La empresa ha mantenido un 98% de proveedores locales.
- El Sello PROPyme del Ministerio de Economía, aunque la empresa también ha ido avanzando por su parte en mejorar el proceso de facturación. Como se ve en el gráfico a continuación, un proveedor recibe su pago en un promedio de diez días desde que entrega la factura, siempre y cuando haya cumplido con los protocolos correspondientes.

## Proveedores en Cifras

En 2014 se realizó una nueva categorización según la naturaleza del desembolso. Por esta razón se presentan sólo cifras del ejercicio, ya que no son comparables a las de años anteriores. Según cifras mostradas en la columna a la derecha, los proveedores con mayor presencia son los de la categoría inmuebles, seguidos por los relacionados a operaciones y marketing.

## Premiación a Proveedores

En la premiación anual de proveedores se distinguió a 26 empresas por su calidad, entrega y compromiso. De este modo Banco Santander reconoce su rol fundamental y la contribución realizada al objetivo del banco de entregar un servicio de calidad a los clientes.

En esta ocasión se premió a Claro, Imagina, RPF, Scappini, Global eBusiness y Víctor Kaiser por recibir la más alta evaluación en calidad de servicio, tiempos de entrega y compromiso. En la ceremonia se entregó también un reconocimiento a otros 20 finalistas, entre los 320 proveedores evaluados.

En los catorce años de reconocimientos, se ha premiado a 143 empresas, destacando a 81 de ellas como proveedor del año. Trece han sido premiados en más de una ocasión.

Participantes del proceso	75
Áreas participantes	51
Proveedores evaluados	326
Servicios evaluados	298
Proveedores Pyme	57%
Proveedores reconocidos	26
Proveedores premiados	6
Duración evaluación	4 meses

CANTIDAD DE PROVEEDORES POR NIVEL DE FACTURACIÓN	2011	2012	2013	2014
MM\$ 600	79	71	63	64
MM\$ 180 < MM\$ 600	85	74	83	92
MM\$ 30 < MM 180	160	180	206	142
Total	324	325	352	298

INDICADORES RELEVANTES GESTIÓN PROVEEDORES (TOTAL PAÍS)	2011	2012	2013	2014
Nº de proveedores (base prov. fact. > MM\$5)	710	543	573	573
Facturación anual (MM\$)	270 mil	389 mil	293 mil	413 mil
Proveedores locales	98%	98%	97,10%	98%
Proveedores evaluados	220	218	321	326



Tecnología

13%



Operaciones

18%



Marketing

17%



Inmuebles

27%



G. de Personal

14%



Gastos descentralizados

10%



Gastos Institucionales

1%

# Información Complementaria

## Proceso de Elaboración

El presente informe constituye el 12º documento de este tipo, y da cuenta de la gestión y los principales logros, avances y acciones de Banco Santander en los aspectos económico, ambiental, social y de gobierno corporativo, correspondientes al período del 1 de enero al 31 de diciembre 2014. También incluye la Comunicación en Progreso (CoP) con el fin de cumplir con el requerimiento anual planteado a las empresas adheridas al Pacto Global de las Naciones Unidas.

Al igual que los informes de sostenibilidad anteriores, este fue desarrollado siguiendo los lineamientos establecidos por la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI). La información presentada ha sido elaborada con las mismas técnicas de medición y cifras de reportes anteriores, con excepción de algunos indicadores, en cuyo caso se indica oportunamente.

Los límites de cobertura y alcance están definidos por el ámbito de las operaciones de Banco Santander en Chile, lo que abarca Banca Comercial, Banca de empresas, Banefe y Santander Global Banking&Markets. También incluye las políticas corporativas relacionadas a la sostenibilidad y cifras globales 2014 del Grupo Santander, que están presentadas en euros. Los números relativos a las operaciones en el país están expresados en pesos chilenos.

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

## Materialidad

El Informe de Sostenibilidad 2014 fue elaborada por la División Comunicaciones, Estudios, Políticas Públicas y Sostenibilidad, con colaboración de todas las divisiones de Banco Santander, quienes validaron y documentaron los datos presentados.

Para estructurar la materialidad se analizaron aquellos aspectos de sostenibilidad más relevantes para Banco Santander y para la industria financiera chilena, los permanentes diálogos sostenidos con los grupos de interés y las entrevistas realizadas a los principales ejecutivos de la compañía. También se revisaron los principales documentos de la empresa, las noticias más relevantes acontecidas en el período reportado, otros reportes del sector, y publicaciones especializadas del área de la sostenibilidad y de la elaboración de este tipo de documentos.

Este documento se encuentra disponible en [www.santander.cl](http://www.santander.cl), junto a los informes publicados con anterioridad.

# Índice de Contenidos GRI

INDICADOR GRI 3.1	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Principio del Pacto Global	Explicación
<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>				
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	16 y 17		
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades de sostenibilidad.	10-11 y 16-17		
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
2.1	Nombre de la organización.	69		
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	13		
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	6 y 7	No se especifica este Principio en una CoP	Para mayor desglose, ver Informe Anual (pgs. 42-46) y <a href="http://www.santander.cl">www.santander.cl</a> .
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	69		
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	6 y 7		La información presentada para este indicador está referida a Grupo Santander.
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	69		
2.7	Mercados servidos.	6 y 7		
2.8	Dimensiones de la organización informante.	4, 13 y 14		
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en tamaño, estructura y propiedad.			No hubo cambios significativos en 2014 en este sentido.
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	15		
<b>3. PARÁMETROS DEL REPORTE</b>				
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>				
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	16 y 56		1 de enero al 30 de diciembre 2014.
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	16	No se especifica este Principio en una CoP	1 de enero al 30 de diciembre 2013.
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	16 y 56		Anual.
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	69		

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Principio del Pacto Global	Explicación
<b>GRI 3.1</b>				
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>				
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	56		
3.6	Cobertura de la memoria.	56		
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	56		
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.		No se especifica este Principio en una CoP	La información presentada está claramente establecida y definida, por lo que no afecta la comparabilidad.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	56		
3.10	Descripción del efecto que pueda tener cualquier reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, y sus razones.		No se especifica este Principio en una CoP	No hay cambios por efecto de reexpresión de información de los indicadores.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.		No se especifica este Principio en una CoP	En 2014 no se han producido este tipo de modificaciones.
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>				
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria (Índice).	3	No se especifica este Principio en una CoP	
<b>VERIFICACIÓN</b>				
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.		No se especifica este Principio en una CoP	Banco Santander no aplica verificación externa.
<b>GOBIERNO</b>				
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno.	20 y 23	P 1-10	En el período, Mauricio Larraín Garcés dejó la Presidencia del Directorio, siendo reemplazado en este cargo por Vittorio Corbo Lioi.
4.2	Funciones del más alto ejecutivo.	20	P 1-10	
4.3	Estructura directiva unitaria.	20	P 1-10	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	22	P 1-10	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	22	P 1-10	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	19 y 21	P 1-10	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	20	P 1-10	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social.	Portada, 8, 9, 12, 19, 20 y 21	P 1-10	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	23	P 1-10	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	22	P 1-10	

INDICADOR GRI 3.1	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Principio del Pacto Global	Explicación
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>				
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	11 y 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.	11 y 51	P 1 y 10	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece y apoya.		P 1 y 10	Acción, ABIF, AmCham, Cámara Española de Comercio, Comunidad Mujer, Fundación Paz Ciudadana, Generación Empresarial, Icare, Pacto Global, PROhumana y USEC.
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	24		
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	24		
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.	8 y 24	No se especifica este Principio en una CoP	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.	24		
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				
<b>DMA EC</b>	Enfoque de gestión económico.	13		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	14		
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	10, 11, 51 y 52	P 7	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.			Este indicador no se registra.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.			Crédito por gasto en capacitación: \$1.383.820.483. Crédito por donaciones: \$1.588.538.351. Crédito por adquisición de activos fijos: \$21.599.000.
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	28		
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	55		
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.			El Modelo Corporativo de Recursos Humanos de Grupo Santander está orientado a atraer y retener a los mejores profesionales en los países en los que está presente, por lo que no cuenta con este tipo de procedimientos específicos.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Principio del Pacto Global	Explicación
<b>GRI 3.1</b>				
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	5, 37, 38 y 44 - 49	No se especifica este Principio en una CoP	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	4-5 y 32-34		
<b>INDICADORES DE IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL</b>				
<b>DMA EN</b>	Enfoque de gestión ambiental.	10-11, 19, 50 y 51		
<b>MATERIALES</b>				
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	14	P 8	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	51 y 52	P 8 y 9	Esta información no está presentada en porcentajes sino que en cifras totales, resultantes de las distintas iniciativas.
<b>ENERGÍA</b>				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	14	P 8	Debido a su naturaleza de empresa de servicio de la industria financiera, Banco Santander no tiene consumo primario de energía. Esta es provista por las distintas empresas distribuidoras correspondientes a la ubicación de las oficinas de la empresa a lo largo de Chile.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		P 8	Se trata de información considerada no material.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	14, 51 y 52	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.	50-52	P 8 y 9	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	11, 14, 50, 51 y 52	P 8 y 9	Solo se presentan las reducciones logradas en algunas de las iniciativas indicadas.
<b>AGUA</b>				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	14	P 8	No se desglosa la fuente ya que Banco Santander no realiza captación directa de agua. Esta proviene de los servicios sanitarios correspondientes a la ubicación de las oficinas de la empresa a lo largo de Chile.
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 está en su ahorro más que en el reciclaje y la reutilización.

INDICADOR GRI 3.1	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Principio del Pacto Global	Explicación
<b>BIODIVERSIDAD</b>				
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.		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.		P 8	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. En el radio urbano, la empresa opera respetando la normativa ambiental legal vigente.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.		P 8	
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.			
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	14	P 8	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		P 8	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.	10-11, 14 y 50-52	P 7, 8 y 9	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.		P 8	Banco Santander no emite sustancias que destruyen la capa de ozono.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		P 8	Por su actividad, Banco Santander no emite NO y SO.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		P 8	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.	52	P 8	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		P 8	Por su actividad, Banco Santander no genera derrames.
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.		P 8	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.		P 8	Por la naturaleza de su operación, Banco Santander vierte agua exclusivamente a través de la red urbana.

INDICADOR GRI 3.1	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Principio del Pacto Global	Explicación
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.		P 7, 8 y 9	Banco Santander ofrece servicios financieros que no tienen impactos ambientales significativos.
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		P 8 y 9	Banco Santander ofrece servicios financieros por lo tanto sus actividades no generan volúmenes relevantes de productos con materiales susceptibles de ser recuperados.
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		P 8	Banco Santander no registra multas o sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental vigente.
<b>TRANSPORTE</b>				
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.
<b>GENERAL</b>				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.			Banco Santander no tiene registros de este indicador durante el período.
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL</b>				
<b>DMA LA</b>	Enfoque de gestión social.		9, 19 y 25	
<b>EMPLEO</b>				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	27		Falta desglose por región.
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	27		Falta desglose por sexo y región.
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.	28 y 29		
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.
<b>RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES</b>				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	29	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.		P 3	Banco Santander no cuenta con una política relacionada a este aspecto. No obstante, los cambios importantes en la organización son comunicados con anticipación.

INDICADOR GRI 3.1	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Principio del Pacto Global	Explicación
<b>SALUD Y SEGURIDAD LABORAL</b>				
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.	29	P 1	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	29	P 1	
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	29	P 1	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	29	P 1	Falta desglose según acuerdo sindical.
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	27		
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.	26-27	No se especifica este Principio en una CoP	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	28		
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>				
LA13	Composición de los órganos de Gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	20 y 27	P 1 y 6	Falta mayor desglose para el Gobierno Corporativo (edad y pertenencia a minorías).
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.		P 1 y 6	La política de compensaciones de Banco Santander se basa en la equidad interna y la competitividad de los empleados, independiente del género.
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>				
<b>DMA HR</b>	Enfoque de gestión de derechos humanos.	11, 12 y 19		Ver también <a href="http://www.santander.cl">www.santander.cl</a> (sección "Nuestro Banco").
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.	53	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.	54	P 1, 2 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.		P 1, 2, 3, 4, 5 y 6	El curso de inducción para los nuevos empleados incluye un módulo de sostenibilidad, donde se entrega información al respecto.

INDICADOR GRI 3.1	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Principio del Pacto Global	Explicación
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		P 1, 2 y 6	En 2014 no se registraron incidentes de discriminación o quejas relacionadas. Banco Santander además cuenta con dos documentos que tratan este tema: la Política General de DDHH de Grupo Santander, y el Código General de Conducta. Además, adhiere a los Principios del Pacto Mundial, en los que se incluyen el deber de apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos de manera universal.
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIONES COLECTIVAS</b>				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		P 1, 2 y 3	No se han identificado actividades de este tipo en el contexto de la operación de Banco Santander.
<b>EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>				
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		P 1, 2 y 5	No se han producido este tipo de casos desde que entraran en vigencia estas normas y exigencias explicadas para HR 4.
<b>TRABAJOS FORZADOS</b>				
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		P 1, 2 y 4	Dado el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales, además de la estructura contractual de Banco Santander, no existen operaciones con estas características.
<b>PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>				
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.		P 1 y 2	Se trata de información considerada no material por Banco Santander.
<b>DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b>				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.		P 1 y 2	No existieron incidentes relacionados con violaciones a los derechos de los indígenas.
<b>EVALUACIÓN</b>				
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	54		
<b>REMEDIACIÓN</b>				
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.			No hubo quejas al respecto en 2014.

INDICADOR GRI 3.1	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Principio del Pacto Global	Explicación
<b>COMUNIDAD</b>				
<b>DMA SO</b>	Enfoque de gestión de sociedad.	8-9, 19, 34 y 36		
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.			Banco Santander no posee iniciativas formales que analicen los impactos que sus programas tienen en las comunidades, ya que éstos son llevados a cabo en alianza con ONG's y fundaciones. Sin embargo, se llevan a cabo análisis específicos cuando los riesgos detectados así lo recomiendan. Por otra parte, y como forma de maximizar los impactos positivos en la sociedad y mitigar los negativos, cuenta con el programa de educación financiera Sanodelucas.cl, y desde 17 años se realiza el programa Santander Universidades.
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.			
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades.			
<b>CORRUPCIÓN</b>				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	20 y 21		Aplica a la totalidad de las unidades de negocio sensibles.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	18, 20 y 21		Todos los funcionarios de Banco Santander deben suscribir el Código General de Conducta, y realizar un curso anual de E-Learning sobre la materia. Además, 737 personas pertenecientes a áreas claves del banco tuvieron que hacer una declaración por escrito de todos los eventuales conflictos, teniendo además la obligación de informar cualquier situación que lo amerite.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	21 y 22		
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".		P 10	La relación de Banco Santander con las instituciones públicas se articula a través de las asociaciones sectoriales a las que pertenece. Adicionalmente, en 2012 se creó la División Comunicaciones, Estudios, Políticas Públicas y Sostenibilidad, con la finalidad de contribuir a la discusión de temas relevantes para la sociedad y el sector financiero.
SO6	Valor total de los aportes financieros y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		P 10	No se realizan aportaciones a instituciones políticas.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Principio del Pacto Global	Explicación
<b>GRI 3.1</b>				
<b>COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL</b>				
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		No se especifica este Principio en una CoP	El mercado financiero chileno está altamente regulado (SBIF, SERNAC, SVS, etc.) y tiene muchos competidores, por lo que no existe monopolio.
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		No se especifica este Principio en una CoP	No se registraron multas significativas en este ámbito en 2014. Aquellas recibidas se pueden revisar en el Informe Anual (pg. 113). 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.
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS</b>				
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>				
<b>DMA PR</b>	Enfoque de gestión de responsabilidad de los productos.		9, 33, 34 y 41	Ver también sitio de Transparencia en <a href="http://www.santander.cl">www.santander.cl</a>
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.		P 1	Los productos y servicios de Santander no afectan la salud de sus clientes. A través del Código General de Conducta y políticas internas se resguardan los datos e información de clientes, procurando su seguridad. Asimismo, las políticas corporativas de comercialización de productos y servicios evitan la venta inadecuada y procuran el seguimiento de todas las fases de estos.
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.		P 1	No se registraron.
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
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.		P 8	Todos los productos y servicios financieros cumplen con la normativa legal. Los detalles están disponibles en "Infórmate/Tarifas y Comisiones" en <a href="http://www.santander.cl">www.santander.cl</a> .
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.		P 8	En 2014 se cerró la controversia suscitada en torno a este producto ofrecido en 2008 y 2009. 2.500 personas afectadas adhirieron al convenio establecido entre Banco Santander y la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus).
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	32	No se especifica este Principio en una CoP	

INDICADOR GRI 3.1	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Principio del Pacto Global	Explicación
<b>COMUNICACIONES Y MARKETING</b>				
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.		No se especifica este Principio en una CoP	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.
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.		No se especifica este Principio en una CoP	No se recibieron sanciones en temas de marketing en 2014.
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>				
PR8	Número total de reclamos debidamente fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		P 1	Durante el ejercicio no se registraron reclamos al respecto.
<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>				
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.		No se especifica este Principio en una CoP	Durante el ejercicio no se registraron reclamos al respecto.



 **Santander**  
**Banco Oficial**



**COPA AMERICA**  
*Chile 2015*



 **Santander**

 **Santander**

# 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.

## Información general

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

## División Comunicaciones, Estudios, Políticas Públicas y Sostenibilidad

Pablo Correa, Gerente División Comunicaciones, Estudios, Políticas Públicas y Sostenibilidad

Elke Schwarz, Gerente Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad

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

## Relación con Accionistas e Inversores

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

## Atención accionistas

Desde Chile: (02) 2320 22 22  
Desde el extranjero: (+56 2) 2320 22 22  
[accionistas@santander.cl](mailto:accionistas@santander.cl)

## Servicio de Atención al Cliente

VOX (600) 320 3000  
[www.santander.cl](http://www.santander.cl)

## Defensoría del Cliente

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



**Realización**

María Carolina Fonck  
dioslascría diseño / [www.dioslascría.cl](http://www.dioslascría.cl)

**Impresión**

Ograma



En Banco Santander aprovechamos las nuevas tecnologías de la comunicación y las redes sociales para mejorar el diálogo con nuestros grupos de interés.



